

Formação de utilizadores na biblioteca universitária: um estudo de caso

Emília Lúcia Mariano Pacheco, Maria João de Oliveira Barradas, Nélia Brito Sequeira

Biblioteca da Universidade do Algarve

Universidade do Algarve

8005-139 Faro

Tel.: 289800100

E-mail: {epacheco, mjbarra, nsequeira}@ualg.pt

RESUMO

As bibliotecas universitárias têm um papel muito importante no processo de ensino e de aprendizagem devido ao facto de serem fontes de informação privilegiadas, pela sua natureza e missão. No entanto, porque o volume da informação que circula é exponencial, requerem-se novas práticas de gestão e divulgação dessa mesma informação junto dos utilizadores. Esta comunicação pretende dar a conhecer a metodologia e a prática das abordagens de formação realizadas junto de vários segmentos de utilizadores: os alunos dos vários cursos e dos diferentes graus lecionados na Universidade do Algarve. Pretendeu-se, partindo de um estudo anterior e das conclusões dele retiradas, apresentar um plano de formação inserido na planificação curricular académica dos diferentes graus de ensino superior ministrados.

PALAVRAS-CHAVE: bibliotecas universitárias, formação de utilizadores, planos de formação, literacia da informação

ABSTRACT

Academic libraries have a central role in higher education teaching and learning processes, directly resultant from their status as privileged information (re)sources, as much as from their missions and daily activity. However, on the wake of so called information explosion, i.e., the exponential growth of the overall volume of available information, new management and outreach practices are called for, in order to better serve library patrons/clients/users. This presentation divulges some of those practices and the underlying methodologies employed in user training contexts directed towards the student community at the University of the Algarve. Its aim is to support a new training plan, better matched to the existing curricula layout of the diverse undergraduate and graduate degrees, grounded in a previous study's findings and conclusions.

KEY WORDS: academic libraries, user training, training plan, information literacy

INTRODUÇÃO

Nota breve sobre a Biblioteca da Universidade do Algarve

A Biblioteca da Universidade do Algarve é uma unidade funcional criada no âmbito do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei nº 62/2001 de 10 set.), constituída por cinco unidades documentais, a saber: a biblioteca do campus de Gambelas, a biblioteca do campus da Penha, a biblioteca do campus de Portimão, o Centro de Documentação da Escola Superior de Saúde e o Centro de Documentação Europeia.

A Biblioteca serve atualmente uma comunidade de 9500 alunos, distribuídos por 49 cursos de 1.º ciclo e 68 cursos de 2.º ciclo. A Biblioteca tem quatro áreas de funcionamento: Tratamento Técnico, Informação Digital, Animação Cultural e Serviços ao Utilizador; os serviços estão informatizadas, funcionam em rede e são disponibilizados uniformemente.

O estudo agora apresentado teve origem nas iniciativas desenvolvidas pela Área de Serviços ao Utilizador e pela Área da Informação Digital.

Num trabalho anterior, descrito em “*A literacia da informação e o ensino superior: a experiência na biblioteca da Universidade do Algarve*”, realizado em 2009–2010 e apresentado como poster no 10.º Congresso BAD, em Guimarães, (Pacheco, Vargues, Sequeira, 2010) pretendeu-se conhecer as competências em pesquisa e utilização da informação, dos alunos da Universidade do Algarve, os padrões de utilização dos serviços e recursos disponibilizados pela Biblioteca e a perceção, interiorizada pelos próprios alunos, da importância por si conferida à Biblioteca, enquanto mediadora dos recursos de informação.

Tomando como ponto de partida as normas da ALA “Information literacy standards for science and technology”, (Association of College and Research Libraries, 2000) e outras diretivas sobre literacia da informação no ensino superior e o papel das bibliotecas, procurou-se fazer uma aplicação dos indicadores de desempenho definidos para o conjunto de competências, à observação de um conjunto de estudantes de 1.º e 2.º

ciclos. Construiu-se um inquérito por questionário, considerando os recursos e serviços disponibilizados pela Biblioteca. A amostragem foi constituída por sete turmas do 1.º ano de cursos da Universidade do Algarve (Biologia, Biologia Marinha, Ciências Farmacêuticas, Engenharia Eletrónica e Telecomunicações, Património Cultural, Mestrado em Medicina e Pós-Graduação em Ciências Documentais), resultando num total de 151 respostas (113 de licenciatura e 38 de mestrado), recolhidas diretamente. Os dados foram analisados com recurso à estatística descritiva no SPSS.

Algumas das conclusões a que se chegou são seguidamente apresentadas.

Nível de literacia da informação demonstrado

Indicador 1 - Definir a necessidade de informação e articular um conjunto de ações a levar a cabo para a sua obtenção. Verificou-se: a capacidade de formular corretamente uma questão de investigação em mais de 50% das observações, articulada com a definição de palavras-chave; uma deficiente identificação dos tipos e formatos das fontes de informação; caracterização deficitária das bases de dados referenciais, situando-se as respostas certas nos 8%.

Indicador 2 - Adquirir de forma efetiva e eficiente a informação necessária. Observou-se que a estratégia de pesquisa para a Internet é deficitária, com apenas 10% de respostas denotando escolhas acertadas para a obtenção de informação, sendo também notória uma fraca compreensão dos elementos e da sintaxe de uma descrição bibliográfica, para a pesquisa eficiente no catálogo da biblioteca.

Indicador 3 - Avaliar criticamente a informação obtida e as suas fontes. Constatou-se que, no caso da Internet, 65% dos inquiridos consulta a página principal da entidade responsável pela publicação da informação, enquanto 47% dos inquiridos procura críticas e outras opiniões sobre a fonte de informação. A confiança na fiabilidade do material disponibilizado pela Biblioteca (68%) é equivalente à falta de confiança no que é encontrado através dos motores de busca (67%).

Indicador 4 - Compreender e tomar em consideração as questões económicas, éticas e legais relativas ao uso da informação. 85% dos inquiridos revelou estar ciente do conceito básico de plágio: o uso de frases e parágrafos de outrem, sem aspas ou citação. Quanto às ideias (63%) e às imagens retiradas da Internet (51%), essa consciência já se apresenta mais diluída. De uma forma geral, os inquiridos identificam a citação das fontes como a atitude correta de uso da informação; apenas uma amostra residual revelou desconhecimento sobre o conceito básico de citação.

Perceção da importância da biblioteca e uso dos seus serviços

Nas respostas dos alunos verificou-se, entre outros aspetos, que a expectativa sobre a importância da Biblioteca da Universidade do Algarve, para obtenção da informação, era elevada; que a utilização de outras bibliotecas (públicas ou universitárias) tinha “alguma importância”, para os alunos de licenciatura; que a Internet era um recurso “muito importante” para a

obtenção da informação e que os recursos menos utilizados eram o Catálogo da Biblioteca e a b-on.

A variação, no que respeita ao padrão de frequência da Biblioteca, entre “todos os dias” e “nunca” denotou uma maior assiduidade dos alunos dos cursos relacionados com as ciências e tecnologias (designadamente Ciências Farmacêuticas e Engenharia Eletrónica e Telecomunicações).

Constataram-se também, diferenças na forma como a Biblioteca é encarada para a obtenção de informação: essas diferenças não surgem entre cursos, mas entre o grau de licenciatura e o de mestrado, no qual, contrariamente ao esperado, menos inquiridos atribuíram importância à biblioteca.

Os resultados obtidos indicavam como serviços mais utilizados a disponibilização de salas para trabalhos em grupo, a pesquisa de documentos na estante, e o acesso à Internet; os menos utilizados revelaram ser o empréstimo interbibliotecas, os vários serviços de apoio ao utilizador (fotocópias e reprodução de documentos, informação vária e formação de utilizadores).

Os recursos mais utilizados revelaram ser o Google, os livros da biblioteca e várias ferramentas da web. Evidenciaram-se pela fraca utilização ou desconhecimento, por parte dos inquiridos, as bases de dados, o catálogo da Biblioteca, o portal b-on, os documentos sobre normalização, catálogos de outras bibliotecas, Diário da República eletrónico e estatísticas em suporte eletrónico.

Nas respostas em que os alunos referiram não utilizar ou utilizar pouco a Biblioteca, as razões indicadas foram: ser desnecessário por terem acesso à informação pretendida por outras vias; insuficiência nos conteúdos temáticos (eletrónicos e impressos) que a Biblioteca disponibiliza; deficiência nas infraestruturas tecnológicas (computadores, acessos Internet, etc.); desconforto do espaço; incompatibilidade de horário; dificuldade na localização dos recursos; desconhecimento dos recursos eletrónicos disponibilizados; falta de formação dos utilizadores; insuficiência ao nível das competências dos técnicos da biblioteca.

Conclusões e linhas de ação

As conclusões a que se chegou pela análise dos resultados deste questionário, vão ao encontro das constatações presentes na literatura sobre a matéria. Variadas pesquisas (Shanahan, 2007; Urquhart et al., 2005), referem que os estudantes tendem a utilizar sobremaneira a busca generalista na Internet, em detrimento das bases de dados e dos artigos de revistas, revelando dificuldades em identificar bases de dados da sua área de estudo. Ficaram evidentes os recursos informativos e serviços a carecer de urgente divulgação: b-on, bases de dados, recursos científicos em livre acesso e EIB. Sobressaíram também as competências a desenvolver: estratégias de pesquisa, conhecimento das fontes de informação disponíveis, avaliação crítica e organização da informação. Ficaram patentes as competências a consolidar: potencialidades e diferenças

entre recursos impressos e digitais e questões éticas relacionadas com o plágio.

Concluiu-se igualmente que os alunos do 1º ano dos vários cursos se encontram numa fase exploratória e revelam algumas competências informacionais, se tomarmos os indicadores de forma isolada, mas não correspondem ao perfil global do estudante literato. Os alunos de mestrado não revelam grande divergência de estádio, face aos alunos de licenciatura.

Concluiu-se ainda que a visão que os inquiridos tinham da importância da Biblioteca devia ser aproveitada, mas que era importante inculcar-lhes as melhores estratégias de utilização dos serviços e recursos disponibilizados.

O levantamento e a análise dos dados sobre as práticas de utilização da Biblioteca, serviram de suporte ao estabelecimento de um programa de ação adequado às necessidades evidenciadas pelos alunos e permitiram fundamentar tomadas de decisão na área do investimento em infraestruturas e equipamentos. Foi reequipada uma sala polivalente, na biblioteca do campus da Penha – aquisição de mesas, cadeiras, videoprojector – para formação; foram adquiridos dois computadores portáteis, para ministrar formação de utilizadores em sala de aula; foram reorganizados os espaços de visionamento de documentos multimédia e de pesquisa informatizada, no campus de Gambelas.

Refletiu-se sobre o desenvolvimento de serviços, para melhor responder às expectativas observadas. Dessa reflexão resultou a nossa decisão de implementar um plano de formação orientado para os colaboradores dos serviços destinados aos utilizadores, sobre atendimento e orientação de pesquisas, extensível a todas as equipas das várias unidades documentais que constituem a Biblioteca da Universidade do Algarve. Decidimos implementar esse plano de formação através de sessões de formação presencial (concretizadas numa apresentação em *power-point*, com exercícios práticos) e de um manual de orientações sobre pesquisas, criado neste contexto. O plano de formação iniciou-se em 2011 e dele foram alvo todos os funcionários da Biblioteca, com funções de atendimento.

Por último, este estudo evidenciou a necessidade de implementar planos de formação de utilizadores, centrados nos alunos do primeiro ano, do primeiro e do segundo ciclos. São comuns as referências na literatura que chamam a atenção para o facto dos alunos de primeiro ano serem, tendencialmente, cada vez mais competentes tecnologicamente, mas terem dificuldades em localizar, avaliar e utilizar a informação (Barefoot, 2006; Price, Becker, Clark, & Collins, 2011). Foi decidido que a formação se deveria desenvolver no início do ano letivo, e os planos deveriam ser elaborados em colaboração com o corpo docente, integrados nas atividades letivas e aplicados de forma sistemática e continuada. Este tipo de colaboração entre bibliotecários e o corpo docente é consensualmente reconhecido na literatura sobre a matéria (Blin, Stoll, 2005; Bowles-Terry, 2012; D'Angelo, Maid, 2004; Whitmire, 2002) constatando-se que a formação mais adequada é aquela que é ministrada em contexto e idealmente inserida no

próprio currículo (Galvin, 2005).

PLANO DE FORMAÇÃO

A partir de setembro de 2010, as ações de formação sobre a Biblioteca, inicialmente solicitadas por alguns docentes ou fruto de contactos avulsos da Biblioteca, foram convertidas num Plano de Formação, estruturado num programa concertado, proposto às Unidades Orgânicas pela Área de Serviços ao Utilizador, uma das áreas de trabalho da Biblioteca da Universidade do Algarve, como foi atrás referido.

O planeamento e desenvolvimento do Plano de Formação de Utilizadores 2010-2011 e 2011-2012 inseriu-se no âmbito do SIADAP, assumindo a forma de um dos objetivos a avaliar.

Finalidades do Plano de Formação

- Dar formação às turmas de 1.º ano/1.º ciclo:
 - dar a conhecer a existência da Biblioteca e informar os alunos sobre a localização dos vários serviços da Biblioteca nos vários campi, os horários praticados e as normas de funcionamento;
 - divulgar os serviços existentes, os recursos disponíveis, localmente e por acesso remoto;
- Dar formação em pesquisa de informação e identificação dos recursos bibliográficos disponibilizados na UAlg, aos alunos de 1.º ano das turmas de mestrado;
- Dar formação em gestores de bibliografia e uso ético da informação a todos os utilizadores que o solicitassem;
- Abrir precedentes para futuros contactos e para outros tipos de formação mais específica, nomeadamente os recursos de acesso aberto tais como os repositórios institucionais, bases de dados em período experimental, novos recursos, etc.

A concretização do plano desenvolveu-se em três fases: planeamento, execução e avaliação.

Planeamento e recolha de dados

O planeamento da iniciativa contemplou a recolha de dados, junto das Unidades Orgânicas (faculdades e escolas) e a realização de materiais de apoio às sessões:

- levantamento do n.º de cursos com 1.º ano (1.º e 2.º ciclos) a funcionar;
- levantamento dos contactos dos diretores ou coordenadores de cursos e diretores de áreas departamentais.

Elaboração de materiais de apoio às reuniões e às ações

Durante a fase de planeamento foram produzidos vários materiais de apoio, nomeadamente:

- tabela com várias ações possíveis, para apresentação nas reuniões com as direções das

Unidades Orgânicas;

- ficha/programa de ação de formação específica para o 1.º ano;
- ficha de relatório das reuniões de preparação das formações;
- ficha de preparação de pesquisas e registo de resultados específicos, para os cursos de mestrado;
- ficha/cronograma de monitorização das ações de formação a realizar;
- plano das sessões, para distribuir em sala de aula;
- questionário de avaliação das sessões, a preencher pelos alunos, no final de cada sessão;
- *Powerpoint* de apoio às ações de divulgação e formação.

Tipologia e conteúdo das sessões de formação

Optou-se por dois tipos de sessões de formação: sessões em tempo letivo, maioritárias e de frequência obrigatória para os alunos de 1.º ano e sessões extra-curriculares, de inscrição facultativa.

Os modelos de formação propostos, em sala de aula, variaram entre o expositivo/demonstrativo e o eminentemente prático, sob a forma de *workshop*. Foi definida a duração de hora e meia, para a formação em sala de aula, acrescida de meia hora para visita explicativa, nas instalações da Biblioteca.

No plano de formação para o 1.º ciclo foram privilegiados os recursos que, nos resultados do inquérito 2009-2010, se revelaram menos utilizados e que, no entanto, se consideraram ferramentas importantes para o acesso, pesquisa, recolha ou organização da informação. Elegeram-se o catálogo, os recursos incluídos no portal b-on e outras bases de dados de referências. No 2.º ciclo, privilegiou-se a otimização da pesquisa e exploração de resultados e ainda a formação sobre as várias ferramentas de gestão bibliográfica disponíveis.

As sessões extracurriculares decorreram na sala de formação da Biblioteca ou nas instalações das Unidades Orgânicas, que as requereram. Procurou-se dar uma periodicidade regular à oferta desta formação, que incidiu, entre outros, sobre recursos em livre acesso, colocados em evidência na página da biblioteca, abordados em formações calendarizadas; realizaram-se sessões quinzenais ao longo do período letivo.

O conteúdo das sessões de formação facultativas incidiu sobretudo nos gestores bibliográficos, concretamente as aplicações Mendeley, EndNote Web e Zotero, em conjunto ou separadamente. As sessões sobre o Mendeley, enquanto gestor de bibliografia, de PDF's e rede de colaboração, foram realizadas com maior frequência. Da primeira parte da sessão, constava uma breve apresentação sobre os gestores bibliográficos e as questões éticas ligadas com a citação e o parafrasear

sem plagiar, seguindo-se uma parte prática com recurso ao computador dos próprios formandos, ou ao computador fornecido pela biblioteca. Desta segunda parte constava o processo de registo, downloads, e operacionalização do programa: obtenção, organização e manipulação de referências bibliográficas e pdf's.

Embora a maior preocupação tenha incidido na formação inicial de utilizadores, de forma a garantir uma autonomia, parafraseando Elmborg (Elmborg, 2006), precoce e desejável, na utilização dos recursos disponíveis e dos serviços existentes, foi também dado, portanto, um lugar de destaque à formação de outros utilizadores.

Execução do plano

Numa primeira abordagem sistemática, em setembro de 2010, foram enviadas mensagens de email aos diretores de todas as Unidades Orgânicas, apresentando a iniciativa de formação inicial de utilizadores, dirigida aos alunos de 1.º ano/1.º ciclo (Imagem n.º 1)

UAIG UNIVERSIDADE DE AVEIRO		BIBLIOTECA da UAIG
Área de Serviços ao Utilizador Proposta de Ação de Formação		
TEMA	A Biblioteca da UAIG: serviços e recursos impressos e eletrónicos	
PÚBLICO-ALVO	Alunos do 1º ano (1º ciclo)	
DATA E HORÁRIO	A definir, de acordo com a indicação do docente da disciplina, entre setembro e outubro	
DURAÇÃO	2h (a formação em sala de aula, com a duração de 1h30, será complementada com uma visita guiada à Biblioteca do Campus, com a duração de 30 minutos).	
REQUISITOS	A sessão deverá ser acompanhada pelo docente da disciplina	
LOCAL	Sala de aula ou anfiteatro	
CONTEÚDOS	<ol style="list-style-type: none">1. A Biblioteca da UAIG<ol style="list-style-type: none">1.1. Serviços1.2. Recursos locais1.3. Equipamentos2. O Portal da Biblioteca<ol style="list-style-type: none">2.1. Espaço leitor2.2. Recursos eletrónicos<ol style="list-style-type: none">2.2.1. O Catálogo em linha da Biblioteca da UAIG<ol style="list-style-type: none">2.2.1.1. Pesquisa bibliográfica e pontos de acesso2.2.1.2. Interpretar os resultados da pesquisa2.2.1.3. Localização de documentos2.2.2. O Portal b-on2.2.3. Outras Bases de Dados3. Exercícios práticos de pesquisas bibliográficas	
OBJETIVOS	Dar a conhecer os espaços, serviços e recursos da Biblioteca da UAIG. Demonstrar os serviços e recursos disponibilizados em linha. Exemplificação de pesquisas, interpretação de resultados e localização de documentos	
METODOLOGIA	Teórico-prática: apresentação de conteúdos e realização de exemplos práticos	
EQUIPAMENTOS	Sala com acesso à Internet, videoprojetor e computador(es)	
MARCAÇÃO	biblioteca@uaig.pt ou mibarra@uaig.pt ou nsequeira@uaig.pt	

Imagem 1 – Proposta de ação de formação

Procurou-se sensibilizar as direções das Unidades Orgânicas para a importância da formação para os alunos recém-chegados e incentivar a marcação de uma reunião com os diretores de curso, para apresentação e agendamento da formação em sala de aula, na unidade curricular mais adequada.

De janeiro a junho de 2011, foram contactados diretamente os diretores dos cursos de mestrado, para o planeamento e marcação da formação para os mestrandos a frequentar o primeiro ano.

No ano letivo de 2011-2012, como parte do corpo

docente já tinha conhecimento sobre a iniciativa desde o ano letivo anterior – objetivos da formação, estrutura e conteúdos, a estratégia de abordagem proporcionou, conforme os casos, por um lado, marcações diretas de alguns docentes, e noutros casos, a realização de reuniões com os diretores dos cursos, ou com a direção das Unidades Orgânicas, suportadas por informação em *powerpoint*, com a apresentação dos objetivos da formação.

A maioria das sessões decorreu em sala de aula ou auditório, integrada numa disciplina de metodologia ou de iniciação à investigação. Nos casos em que tal não foi possível, a ação foi inserida na disciplina considerada mais conveniente pelo diretor de cada curso.

A ação de formação para o 1.º ciclo contemplou, numa primeira parte: a divulgação dos espaços da Biblioteca, distribuídos pelos vários campi; os serviços prestados aos utilizadores e os recursos informativos disponibilizados, localmente e *online*. Na segunda parte da sessão, exemplificou-se a pesquisa bibliográfica no catálogo da Biblioteca, no portal b-on e noutros recursos eletrónicos, considerados adequados a cada grupo. Promoveu-se a interpretação dos resultados e a exploração das potencialidades dos vários sistemas (refinar, expandir, descarregar, guardar, enviar por email, seguir hiperligações relacionadas, etc.). A parte final envolveu ainda, opcionalmente, a visita explicativa à biblioteca de cada um dos *campi*, para tomada de contacto com os espaços físicos e com a organização das coleções.

A sessão de formação para o 2.º ciclo contemplou “o refrescar da memória” dos alunos sobre os serviços prestados pela Biblioteca e incidiu maioritariamente sobre os recursos disponibilizados *online*, percorrendo as bases de dados mais adequadas e pertinentes para cada curso. Recorreu-se sistematicamente à exemplificação de estratégias de pesquisa, contextualizando com exercícios práticos, selecionados de acordo com áreas temáticas, autores ou conceitos relevantes para os formandos. Aos formandos de 2.º ciclo foi também ministrada formação sobre os gestores de bibliografia.

Avaliação do Plano de Formação

Durante o planeamento do programa de formação, concordamos na necessidade de tentar avaliar as sessões de formação, sobre os pontos considerados essenciais numa primeira fase:

- Utilidade da sessão;
- Eficácia do esclarecimento sobre a Biblioteca, os seus serviços e os recursos disponibilizados;
- Pertinência das estratégias de pesquisa exemplificadas;
- Grau de satisfação dos utilizadores com a sessão.

No final de cada sessão foi aplicado um questionário, destinado à recolha de informação sobre o impacto das sessões junto dos formandos (Imagem 2)

UAIG
UNIVERSIDADE DO ALGARVE

BIBLIOTECA

ÁREA DE SERVIÇOS AO UTILIZADOR

AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DA BIBLIOTECA

Ficha de avaliação

Este breve questionário pretende avaliar as sessões de divulgação da Biblioteca

Escola/Faculdade: _____ Data: ____/____/____
 Curso: _____ Ano: _____
 Disciplina: _____ Turma: _____
 Nome do docente: _____ Diurno: _____
 Nome do aluno (facultativo): _____ Noturno: _____

Local da formação: Sala n.º _____ Biblioteca _____

	Sim	Não
Considera útil esta divulgação da Biblioteca e dos recursos e serviços que disponibiliza?		
Julga ter ficado esclarecido/a sobre as diferentes bibliotecas da UAIG?		
Julga ter ficado esclarecido/a sobre os serviços que as bibliotecas disponibilizam?		
Julga ter ficado esclarecido/a sobre os recursos aos quais é possível aceder através das bibliotecas da UAIG?		
Considera que os exemplos/estratégias de pesquisa exemplificadas podem contribuir para melhorar as suas competências de estudo e investigação?		
Na sua opinião, esta sessão de divulgação pode contribuir para uma maior utilização das bibliotecas da UAIG e dos serviços e recursos que disponibilizam?		

Este espaço destina-se a colher a sua opinião, se desejar fazer alguma observação relacionada com as bibliotecas da UAIG e os serviços e recursos que disponibilizam ou sobre a pesquisa de informação bibliográfica:

Esta apresentação tem o objetivo de divulgar as bibliotecas da UAIG e os serviços e recursos que disponibilizam.

Assinale com X se ficou: (1) Insatisfeito, (2) Pouco satisfeito, (3) Satisfeito, (4) Bastante satisfeito, (5) Muito satisfeito

Grau de satisfação: 1 2 3 4 5

Muito obrigado pela sua colaboração.
BIBLIOTECA - Área de Serviços ao Utilizador

Maria João Barradas - mbarras@uaig.ul
Néia Brito Teixeira - nateixeira@uaig.ul

Imagem 2 - Questionário de avaliação

Ao longo das ações de formação realizadas, recolhemos 1459 questionários de avaliação preenchidos, cujos dados globais se reportam no quadro (Imagem 3).

A análise seguinte baseia-se no número de ações de formação de utilizadores concretizadas ao longo dos dois anos letivos (126), no n.º de alunos que responderam ao inquérito (1459) e nas apreciações recolhidas através das respostas às questões (abertas e fechadas), dos mesmos inquéritos respondidos pelos alunos.

Os resultados recolhidos permitem considerar como muito positivo este programa de formação, consideração baseada em três premissas:

- Número de cursos atingidos pelas ações de formação de utilizadores
- Grau de satisfação dos formandos abrangidos pelas formações
- Grau de satisfação dos diretores de curso ou dos docentes

Questões	Inquiridos = 1459	
	SIM	NÃO
Considera útil este tipo de divulgação da Biblioteca e dos recursos e serviços que disponibiliza?	99,8%	0,2%
Esta sessão constituiu o primeiro contacto que teve com a Biblioteca da UAlg?	31%	69%
Julgo ter ficado esclarecido/a sobre as diferentes bibliotecas da UAlg.	98,5%	1,5%
Julgo ter ficado esclarecido/a sobre os serviços que as bibliotecas disponibilizam.	98,5%	1,5%
Julgo ter ficado esclarecido/a sobre os recursos aos quais é possível aceder através das bibliotecas da UAlg.	98,5%	1,5%
Na sua opinião, esta sessão de divulgação pode contribuir para uma maior utilização das bibliotecas da UAlg e dos serviços e recursos que disponibilizam?	96,6%	3,4%
Considera que as estratégias de pesquisa exemplificadas podem contribuir para melhorar as suas competências de estudo e investigação?	83,7%	16,3%
Grau de satisfação sobre a ação	Menos de 4 (1)	4 a 5 (1)
Qual o seu grau de satisfação sobre esta ação de formação?	22,3%	77,7%

(1) Numa escala de 1 a 5 valores

Imagem 3 - Quadro das respostas dos alunos inquiridos durante as sessões de formação

Constatou-se que de 2010-2011 para 2011-2012, houve um aumento significativo dos cursos de 1.º ano (1.º e 2.º ciclos) abrangidos pelo programa de formação, (de 47 em 2010-2011 para 65 em 2011-2012), enquanto o nível de satisfação dos formandos, sobre a iniciativa, continuou a ser elevado.

Do universo de respondentes (1459), 31% afirmam ter sido através destas ações que tiveram um primeiro contacto com a Biblioteca. A quase totalidade (99,8%) considera útil a divulgação / formação recebida.

Depois das sessões, 98,5% dos respondentes declararam-se esclarecidos sobre a Biblioteca, sobre os serviços que disponibiliza e sobre os recursos aos quais podem aceder; 96,6% reconheceram o contributo destas formações no desenvolvimento das suas competências para uma maior e melhor utilização da Biblioteca da UAlg, ao longo do seu percurso formativo.

Uma grande maioria de respondentes (83,7%) considerou pertinentes as estratégias de pesquisa.

Quanto ao grau de satisfação, a ação foi avaliada por 77,7% de respondentes nos valores 4 e 5 (bastante satisfeito e muito satisfeito), numa escala de 1 a 5 valores.

Dos 1459 alunos que entregaram os questionários preenchidos, 213 responderam ainda à pergunta aberta “Este espaço destina-se a colher a sua opinião, se deseja fazer alguma observação relacionada com as bibliotecas da UAlg e os serviços e recursos que disponibilizam”.

As respostas a esta questão foram agrupadas nas seguintes categorias: infraestruturas e espaços; equipamentos; serviços; bibliografia; pertinência das sessões de formação.

A análise das respostas permitiu detetar os pontos fortes

e pontos fracos do desempenho dos Serviços da Biblioteca e concomitantemente, desenvolver forças e implementar melhorias.

No âmbito da avaliação SIADAP, para a concretização do plano, tinham sido propostos os seguintes indicadores: taxa de concretização do Plano de Formação (nº de cursos atingidos) e média de avaliação não inferior a 4, da avaliação realizada pelos formandos, através do inquérito preenchido no final das sessões.

O plano de formação abrangeu 74 % do universo dos cursos de 1.º ano/1.º ciclo e 2.º ciclo, ministrados nos diversos *Campi* da UAlg. Foi de 74,65 % a avaliação de nível 4 e 5 com que os respondentes avaliaram as sessões de formação.

Por outro lado, a partir de 2011, as direções das Unidades Orgânicas e os diretores de curso, passaram a acolher como uma rotina estas ações de formação, sendo possível concluir, através dos dados colhidos e da experiência vivenciada, que o Plano de Formação foi aceite com sucesso.

Num processo de avaliação contínua do trabalho desenvolvido, verificamos que será necessário melhorar a nossa capacidade de comunicação interna de resultados. É crucial dar conhecimento a todos os agentes do processo – diretores, docentes, alunos – das metas alcançadas, dos frutos colhidos e das lições aprendidas. Não só como súmula do que foi concretizado, mas como argumento sustentador das nossas motivações e detonador de novos projetos.

Numa segunda fase, para além desta avaliação da formação, pretende-se avaliar o seu resultado final, ou seja aquilo que os formandos na realidade adquiriram com a formação. Apesar da literatura indicar um vasto conjunto de instrumentos disponíveis para fazer esta dupla avaliação (da formação e dos seus resultados), não existe consenso sobre quais as melhores práticas a seguir

(Sobel, Sugimoto, 2012). O recurso a tutorias online e à aplicação de testes pré e pós formação, são duas das hipóteses a ter em conta. Até porque, não só avaliam, como são instrumentos que contribuem para uma aprendizagem ativa, sobretudo no caso da tutoria, prolongando a ação de formação no tempo e no espaço. Assim, a criação de tutoriais para avaliação das formações e simultaneamente, como instrumento formativo, é uma das mais fortes possibilidades (Manuel, 2001) ao dispor dos bibliotecários, para lidar com a formação de utilizadores remotos, num ambiente de ensino à distância. As autoras gostariam de explorar esta linha de ação, num futuro próximo.

CONCLUSÕES

Realçamos a importância de um Plano de Formação estruturado, conducente à formação dos alunos de 1.º ano/1.º ciclo e 2.º ciclo, no âmbito do desenvolvimento das suas competências de pesquisa e localização da informação e aprofundamento dos seus conhecimentos sobre as várias unidades documentais que constituem a Biblioteca, dos recursos que disponibilizam e dos serviços que prestam.

Afirmamos a importância do envolvimento das direções das Faculdades e Escolas e dos diretores de curso, como facilitadores de contactos e agentes na organização do processo de agendamento das sessões; revelou-se evidente a mais-valia dos contactos interpessoais.

Constata-se que a iniciativa teve um bom acolhimento e, no geral, todas as Unidades Orgânicas corresponderam à sugestão e apoiaram esta ação, incentivando a participação do corpo docente e discente.

Tornou-se evidente que as Unidades Orgânicas, cujas direções mais se empenharam na promoção da iniciativa, divulgando-a, agendando e participando nas reuniões com os responsáveis, foram também aquelas em que a iniciativa obteve melhores resultados de organização e de participação.

Confirmou-se que a formação mais adequada é aquela que é ministrada em contexto de sala de aula; também é de referir que, neste contexto, a ação resultou melhor sempre que esteve presente o docente da disciplina na qual se inseria a sessão formativa.

Sustentamos que os planos de formação deverão ser elaborados em colaboração com o corpo docente, integrados nas atividades letivas e aplicados de forma sistemática e continuada. A sua otimização consistirá na possibilidade da inserção formal desta iniciativa no currículo académico.

Constata-se a pertinência da recolha de informação através do questionário de avaliação das ações, que permitiu, por um lado, avaliar as sessões e por outro, implementar melhorias nos serviços da Biblioteca.

Assumimos que a formação contribui para a tomada de consciência, dos utilizadores, acerca das exigências das técnicas e tecnologias da informação; para a compreensão das regras, das oportunidades e constrangimentos dos serviços; para fomentar a

confiança dos utilizadores nos profissionais da informação e documentação; para a compreensão e aceitação da necessidade de obter mais formação, para melhor tirar partido dos serviços e recursos documentais.

Finalmente, constata-se ainda que as ações de formação contribuem para o reforço da imagem positiva da Biblioteca junto da Comunidade Académica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES – Information literacy competency standards for higher education [Em linha]. Chicago : ACRL, 2000. [Consult. última vez set. 2012]. Disponível em WWW: <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>

BAREFOOT, B. - Bridging the chasm: first-year students and the library. *Chronicle of Higher Education*. Vol. 52, n.º 20 (2006), B16.

BLIN, F., STOLL, M. - La formation des usagers dans l'enseignement supérieur. *Bulletin des Bibliothèques de France* [Em linha]. Vol. 50, n.º 6 (2005). [Consult. jul. 2011]. Disponível em WWW: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0005-001>

BOWLES-TERRY, M. - Library instruction and academic success: a mixed-methods assessment of a library instruction program. *Evidence Based Library and Information Practice* [Em linha]. Vol. 7, n.º 1 (2012). [Consult. jul. 2012]. Disponível em WWW: <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/12373/13676>

D'ANGELO, B. J., MAID, B. M. - Moving beyond definitions: implementing information literacy across the curriculum. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 30, n.º 3 (2004), p. 212-217. doi:10.1016/j.acalib.2004.02.002

ELMBORG, J. - Critical information literacy: implications for instructional practice. *Journal of Academic Librarianship*. Vol. 32, n.º 2 (2006), p. 192-199.

GALVIN, J. - Alternative strategies for promoting information literacy. *Journal of Academic Librarianship*. Vol. 31, n.º 4 (2005), p. 352-357.

MANUEL, K. - Teaching an online information literacy course. *Reference Services Review*. Vol. 29, n.º 3 (2001), p. 219-229. doi:10.1108/EUM000000005662

PACHECO, E. L., VARGUES, M., SEQUEIRA, N. - A literacia da informação e o ensino superior: a experiência na biblioteca da Universidade do Algarve. IN *Congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas*, 10, Guimarães, 2010 - Políticas de informação na sociedade em rede : actas [Em linha]. Lisboa: BAD, 2010. Disponível em WWW: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/253>

PRICE, R., BECKER, K., CLARK, L., COLLINS, S. - Embedding information literacy in a first-year business undergraduate course. *Studies in Higher Education*. Vol. 36, n.º 6 (2011), p. 705-718.

SHANAHAN, M. C. - Information literacy skills of undergraduate medical radiation students. *Radiography*. Vol. 13, n.º 3 (2007), p. 187-196.

SOBEL, K., SUGIMOTO, C. R. - Assessment of learning during library instruction: practices, prevalence, and preparation. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 38, n.º 4 (2012), p. 191-204.

URQUHART, C., THOMAS, R., SPINK, S., FENTON, R., YEOMAN, A., LONSDALE, R., ARMSTRONG, C., et al. - Student use of electronic information services in further education. *International Journal of Information Management*. Vol. 25, n.º 4 (2005), p. 347-362. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2005.04.006

WHITMIRE, E. - Academic library performance measures and undergraduates' library use and educational outcomes. *Library & Information Science Research*. Vol. 24, n.º 2 (2002), p. 107-28.