

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 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 impacto 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 consideraram 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 impacto 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



FORMAÇÃO AVANÇADA

