

AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP

Eliana Marciela Marquetis

Universidade Estadual de Campinas

Centro de Lógica, Epistemologia e História da Ciência

Cx.P. 6133

13083-970 – Campinas – SP

Brasil

e-mail: marciela@cle.unicamp.br

Equipe de Bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP*

Universidade Estadual de Campinas

Biblioteca Central

Cx.P. 6136

13083-970 – Campinas – SP

Brasil

Resumo

Durante o ano de 2001 e o primeiro semestre de 2002, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas (SBU) implantou um programa de capacitação de usuários com o objetivo de treiná-los no acesso às diversas fontes de informação e recursos disponíveis na universidade. Como todo serviço implantado em uma unidade de informação o programa foi avaliado. A cada treinamento efetuado, os usuários faziam uma avaliação do mesmo, sendo que o presente trabalho apresenta os resultados da avaliação do primeiro semestre de 2002.

*Equipe Composta pelos seguintes Profissionais

Celia M. Ribeiro, Clarinda R. Lucas, Gildenir C. Santos, Gilmar Vicente, Heloisa M. Ceccotti, Joana D'Arc da S. Pereira, Josidelma F. de Souza, Liliane Forner, Marcia Ap. Pillon D'Aloia, Marcia R. S. Marcondes Sevilhano, Marli I. A. de Medeiros, Rachel C. Ribeiro, Regina Ap. B. Vicentini, Rita Ap. Sponchiaro, Rosemary Passos, Sylvania R. de J. R. Sirilo, Vanda de Fatima F. de Oliveira, Vera Lucia de Lima.

1 Introdução

Com o advento das novas tecnologias que permitem o acesso à informação de maneira mais rápida e eficiente, um novo desafio surgiu para os profissionais da informação e também para as unidades de informação, principalmente as acadêmicas e de pesquisa – a capacitação dos usuários no uso dos novos recursos que surgiram nos últimos anos. Como bem coloca Cuenca (1999, p.340) “com as novas tecnologias de acesso à informação, as bibliotecas, principalmente as acadêmicas, tiveram de introduzir em seus serviços a capacitação de usuários, para que essas tecnologias fossem rapidamente aceitas e utilizadas.”

A capacitação de usuários tem demonstrado, de acordo com Córdoba González (1998), ser valiosa para o desenvolvimento de uma comunidade, no nosso caso a acadêmica, levando os usuários a serem mais produtivos, reflexivos e capazes de explorar mais eficientemente os recursos colocados à sua disposição.

Para a mesma autora, o conceito de educação ou capacitação de usuários é o de provê-los de conceitos e ferramentas que lhe serão úteis, não somente às suas necessidades imediatas, mas também através de toda sua vida (Córdoba González, 1998, p.62). Para Oliveira (2000), “a educação de usuários de bibliotecas, de modo geral, entende-se como o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação

Diante desses novos recursos para obtenção da informação, o bibliotecário assume um novo papel, o de educador, não aquele que tradicionalmente nos ensinam nos cursos de graduação, mas “aquele que capacita os usuários a se tornarem permanentemente autônomos para fazer suas buscas nos sistemas de informação automatizados de forma eficiente e, sobretudo, eficaz” (Cuenca, 1999^a, p.293).

Assim, procurando atender às novas demandas e com o objetivo de capacitar os usuários nas novas ferramentas de acesso à informação, o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, implantou um Programa de Integração e Capacitação de Usuários. Tal programa teve início em 2001, de forma sistemática, tendo continuidade no presente ano.

Desse modo, o presente trabalho tem por objetivo apresentar os resultados da avaliação efetuada pelos usuários que participaram do programa durante o 1º semestre de 2002.

2 O Programa de Capacitação de Usuários da UNICAMP

O Programa de Capacitação de Usuários da UNICAMP foi estruturado através de Módulos Instrucionais. Tal estrutura deu-se por entendermos que o Programa deveria nortear os usuários desde o momento inicial da pesquisa, quando ele deve conhecer as fontes de informação e os tipos de documentos. Em seguida, o acesso às informações disponíveis através dos meios eletrônicos e finalmente a elaboração do seu trabalho científico. A estrutura dos Módulos Instrucionais foi elaborada a partir da definição da ementa, conteúdo programático, metodologia a ser aplicada e público alvo.

Os Módulos Instrucionais são os seguintes:

MÓDULO INSTRUCIONAL I - Tipos de Documentos: Fontes Primárias, Secundárias, Terciárias, Livros, Periódicos, Obras de Referência; Suportes da Informação: Impressos e Meio Eletrônico, apresentando as fontes de informação existentes, das impressas às eletrônicas, identificando os vários tipos de documentos e os canais da comunicação científica: Canais formais e Canais informais, com a finalidade de ajudar no processo de escolha das fontes, quando da elaboração da pesquisa bibliográfica. Carga horária: 4 horas.

MÓDULO INSTRUCIONAL II - Catálogos e Bibliotecas Eletrônicas: Acervus, CAPES, Web of Science, ERL, Scielo entre outros. Consulta às principais Bases de Dados Nacionais e Internacionais, apresentando os diferentes tipos de Bancos e Bases de Dados disponíveis no mercado informacional, suas diferenças, conteúdos, formas de acesso e recuperação da informação científica e tecnológica, visando propiciar aos participantes conhecimento na seleção e uso dos recursos das tecnologias de informação, com especial ênfase, às disponíveis nas Bibliotecas da Unicamp. Carga horária: 8 horas.

MÓDULO INSTRUCIONAL III - Pesquisando na Internet através dos mecanismos de Busca: Genéricos e listas, Mecanismos de Pesquisa Brasileiros, Fotos, Gráficos, Música, Metabuscares, apresentando os mecanismos de busca (search engines) mais utilizados na Web, fornecendo dicas para refinar a pesquisa e escolher o serviço de busca mais adequado

para o trabalho desejado, enfocando também os cuidados que se deve ter em relação à confiabilidade das fontes de informação e sua atualização. Carga horária: 4horas

MÓDULO INSTRUCIONAL IV - Elaboração de Trabalhos Científicos: Trabalhos de Conclusão de Curso, Dissertações e Teses. Apresentação da estruturação de trabalhos científicos, tais como: trabalho de conclusão de curso, dissertação e tese, elaboração de resumos e identificação de palavras-chave, estruturação de referência e citação bibliográfica de diversos tipos de documentos de acordo com as normas vigentes da ABNT. Carga horária: 8 horas.

Durante o primeiro semestre de 2002 os módulos foram oferecidos da seguinte maneira: Módulo I foi dado duas vezes em abril e maio e uma vez em junho. Os Módulos II e IV foram ofertados duas vezes em abril, maio e junho. Quanto ao Módulo III, ele foi dado uma vez em abril, maio e junho. Todos os módulos serão oferecidos durante o segundo semestre.

Ao final de cada Módulo Instrucional, o usuário preenche um formulário de avaliação (anexo 1), onde assinala ótimo, bom, regular ou ruim, para os seguintes aspectos:

- Treinamento, de maneira geral;
- Aproveitamento do usuário;
- Entendimento dos assuntos apresentados;
- Desempenho do instrutor;
- Carga horária;
- Material de apoio;
- Formato de apresentação;
- Satisfação das expectativas do usuário.

3. Resultados

Através dos formulários de avaliação preenchidos pelos usuários, fizemos uma primeira análise do Programa de Capacitação desenvolvido durante o primeiro semestre de 2002.

Para melhor compreensão, analisaremos cada módulo separadamente.

3.1 Módulo I

Como podemos observar pela tabela 1, o itens que merecem ser reformulados é quanto à carga horária que foi considera regular e até ruim e a forma de apresentação. Quanto aos demais itens a maioria dos usuários os avaliaram como bom.

Tabela 1 – Avaliação do Módulo I

Mod. I	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Treinamento	30 – 34%	54 – 63%	3 – 3%	
Aproveitamento	19 – 21%	62 – 72%	6 – 7%	
Entendimentos dos assuntos	26 – 30%	60 – 69%	1 – 1%	
Desempenho do instrutor	44 – 50%	39 – 45%	4 – 5%	
Carga horária	31 – 36%	43 – 49%	12 – 14%	1 – 1%
Material de apoio	36 – 41%	42 – 48%	9 – 11%	
Apresentação	36 – 41%	36 – 41%	14 – 17%	1 – 1%
Expectativas	25 – 28%	51 – 59%	11 – 13%	

De maneira geral, o Módulo I foi considerado pelos usuários como sendo bom, como podemos observar através do gráfico 1.

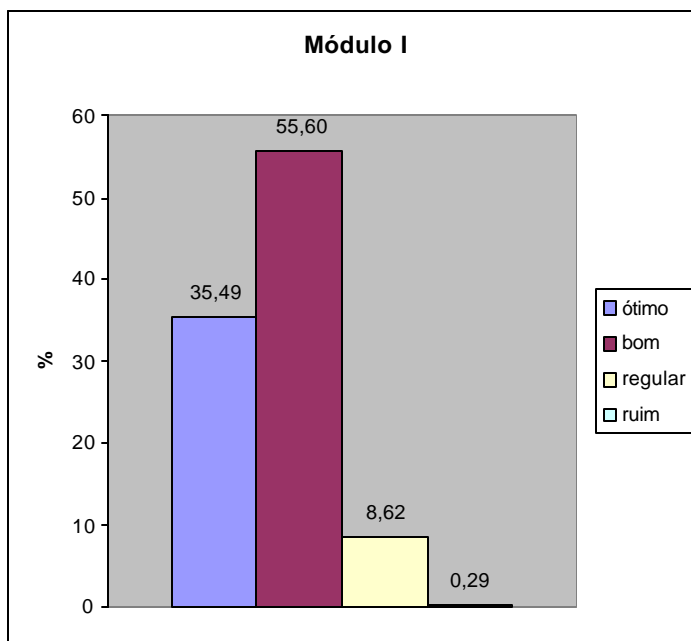


Gráfico 1 – Avaliação global do Módulo I

3.2 Módulo II

Em relação ao Módulo II, pela tabela 2 podemos verificar que muitos usuários têm restrições quanto à carga horária e ao material de apoio, sendo que este último item chegou a receber avaliação ruim por alguns usuários.

Tabela 2 – Avaliação do Módulo II

Mod. II	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Treinamento	40 – 55%	31 – 43%	1 – 2%	
Aproveitamento	23 – 32%	44 – 61%	5 – 7%	
Entendimentos dos assuntos	27 – 37%	42 – 58%	3 – 5%	
Desempenho do instrutor	46 – 63%	26 – 37%		
Carga horária	21 – 30%	34 – 47%	17 – 23%	
Material de apoio	31 – 43%	26 – 36%	13 – 18%	2 – 3%
Apresentação	38 – 52%	32 – 45%	2 – 3%	
Expectativas	35 – 49%	33 – 46%	4 – 5%	

Pelo gráfico 2, em uma análise global, podemos verificar que o existe um equilíbrio entre os usuários quanto a considerarem o Módulo II do programa de capacitação como bom e ótimo.

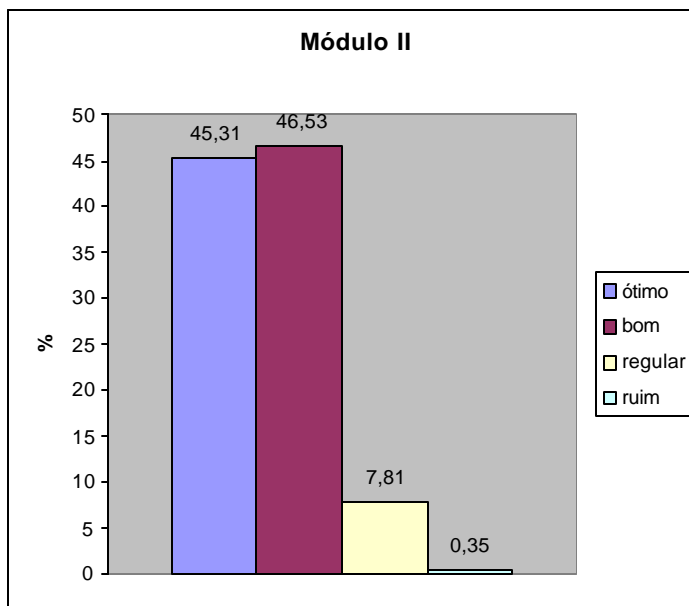


Gráfico 2 – Avaliação global do Módulo II

3.3 Módulo III

O Módulo III não teve nenhum item avaliado como ruim. Os itens que tiveram mais avaliação regular foram a carga horária, material de apoio, formato de apresentação e as expectativas do usuário. (Tabela 3)

Tabela 3 – Avaliação do Módulo III

Mod. III	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Treinamento	17 – 44%	20 – 51%	2 – 5%	
Aproveitamento	13 – 34%	23 – 59%	3 – 7%	
Entendimentos dos assuntos	20 – 51%	17 – 44%	2 – 5%	
Desempenho do instrutor	23 – 59%	15 – 38%	1 – 3%	
Carga horária	17 – 44%	18 – 46%	4 – 10%	
Material de apoio	22 – 56%	13 – 34%	4 – 10%	
Apresentação	19 – 49%	16 – 41%	4 – 10%	
Expectativas	15 – 38%	19 – 49%	5 – 13%	

Apesar de alguns usuários avaliarem vários itens como regular, de maneira global a avaliação do Módulo III foi considerada ótima, como podemos observar pelo gráfico 3.

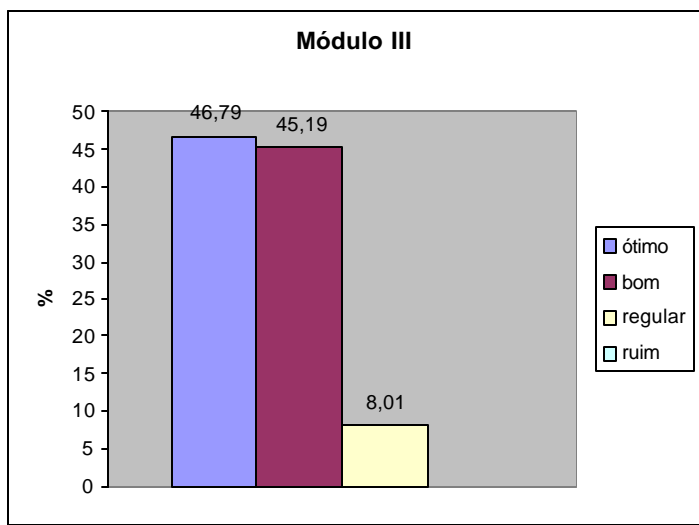


Gráfico 3 – Avaliação global do Módulo III

3.4 Módulo IV

Em relação ao Módulo IV, podemos verificar pela tabela 4, que itens como desempenho do instrutor, carga horária e material de apoio tiveram algumas avaliações ruins. Se compararmos com os demais Módulos, todos os itens tiveram avaliações como regular.

Tabela 4 – Avaliação do Módulo IV

Mod. IV	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Treinamento	32 – 48%	33 – 49%	2 – 3%	
Aproveitamento	15 – 22%	47 – 70%	5 – 8%	
Entendimentos dos assuntos	21 – 31%	43 – 64%	3 – 5%	
Desempenho do instrutor	26 – 38%	35 – 52%	4 – 7%	2 – 3%
Carga horária	12 – 18%	47 – 70%	7 – 10%	1 – 2%
Material de apoio	26 – 38%	36 – 53%	4 – 7%	1 – 2%
Apresentação	24 – 36%	37 – 56%	6 – 9%	
Expectativas	28 – 42%	31 – 47%	8 – 11%	

Analisando globalmente a avaliação dos usuários em relação ao Módulo IV, podemos verificar, através do gráfico 4, que o citado Módulo foi considerado bom, apesar de alguns itens terem recebido avaliação regular ou ruim.

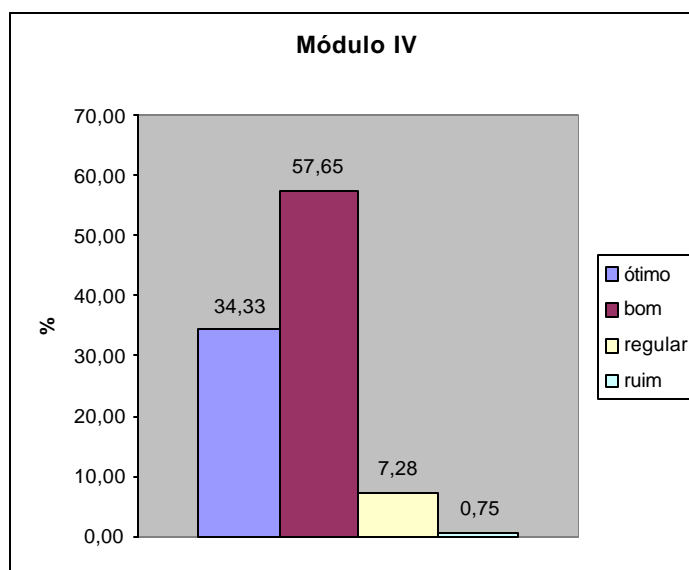


Gráfico 4 – Avaliação global do Módulo IV

4 Considerações Finais

Como uma primeira análise da avaliação realizada pelos usuários que participaram dos Módulos Instrucionais do Programa de Capacitação, podemos verificar que de maneira geral os mesmos foram bem aceitos, sendo considerados, na maioria como bons. Alguns ajustes devem ser realizados, principalmente no que tange à carga horária e material de apoio.

Os Módulos I, II e III são ministrados utilizando todos os recursos fornecidos pela web, sendo que muitas vezes o acesso a determinados “sites” é lento, o que dificulta o bom andamento do treinamento, gerando algumas críticas por parte dos usuários.

O Módulo IV foi que recebeu mais avaliação regular ou ruim para quase todos os itens. Desse modo, faz-se necessário um estudo mais aprofundado, visando sua reformulação para adequação às necessidades dos usuários.

O atual programa de capacitação deve sempre ser revisto, tendo como base a avaliação efetuada pelos seus usuários, razão de sua existência. Devemos realizar um estudo mais aprofundado desses formulários, procurando verificar os motivos que levaram os usuários a considerarem alguns itens como regulares ou ruins.

Iniciativas de programas de capacitação de usuários devem sempre ser incentivadas, tendo em vista o rápido avanço tecnológico que vivenciamos. Não devemos acreditar que, com todas as facilidades hoje existentes através de meios eletrônicos e a habilidade que os usuários demonstram com as novas tecnologias, eles estão preparados e capacitados para a utilização dos novos serviços e produtos oferecidos através das unidades de informação.

Bibliografia

CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitarios. **Ciência da Informação**, v.27, n.1, p.61-65, 1998.

CUENCA, Ângela M. B. Et al. Capacitação no uso das bases Medline e Lilacs: avaliação de conteúdo, estrutura e metodologia. **Ciência da Informação**, v.28, n.3, p.340-346, 1999.

_____. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, v.28, n.3, p.293-301, 1999^a.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, v.31, n.1, p.13-26, 2002.

OLIVEIRA, S. F. J. de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre : ARB, 2000. 1 CD-Rom.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Sistema de Bibliotecas. **Programa de integração e capacitação de usuários: a experiência do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP.** Trabalho apresentado no 1º Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus – INTEGRAR - São Paulo, 2002.

Anexo 1 – Formulário de avaliação

