

**A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TREINAMENTO E CONSULTA ÀS BASES
DE DADOS PELOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE
ODONTOLOGIA DE PIRACICABA – UNICAMP**

Autoria: MARILENE GIRELLO

Especialista no Uso Estratégico das Tecnologias em Informação, pelo Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Faculdade de Filosofia e Ciências – Campus de Marília, UNESP. Trabalha como Bibliotecária na Faculdade de Odontologia de Piracicaba, UNICAMP.

E-mail : mgirello@fop.unicamp.br

Instituição : BIBLIOTECA PROF. DR. CARLOS HENRIQUE ROBERTSON
LIBERALLI DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

Endereço: Av. Limeira, 901 – CP 52 – Piracicaba, SP – Brasil - CEP 13414-903

Homepage : <http://www.fop.unicamp.br/biblioteca/>

RESUMO

A pesquisa avalia o serviço de treinamento e consulta às bases de dados que estão a disposição dos usuários da biblioteca para a recuperação das informações de seu interesse. Para isso, foi aplicado 79 questionários, compreendendo 15 questões abertas e de múltipla escolha. A população alvo estudada foi constituída por alunos da graduação, da pós-graduação, da especialização e professores, e como requisito básico metodológico para responder ao questionário o usuário teria que estar inscrito na Biblioteca da Faculdade de Odontologia de Piracicaba da UNICAMP. Os dados coletados foram analisados de forma quantitativa e qualitativa e, através dos resultados obtidos concluiu-se que: a) o serviço de treinamento é essencial para a capacitação dos usuários no uso das novas tecnologias como recurso informacional; b) o avanço tecnológico está marcando uma nova era para os serviços prestados pela biblioteca universitária, para a profissão de bibliotecário e mudando o perfil dos usuários.

Palavras-chave

Bases de Dados, Treinamento de Usuários, Tecnologia da Informação

INTRODUÇÃO

Mudanças estão ocorrendo com a natureza, a velocidade e aplicação da tecnologia da informação em todos os setores. A biblioteca encontra-se atingida por essas mudanças, com o desafio de mudar e inovar a forma de trabalhar; às suas funções devem ser incorporadas novas funções e novos papéis devem ser assumidos pelas bibliotecas (ANDRADE *et al.*, 1998). Desde a passagem dos manuscritos para os textos impressos, o uso do *CD-ROM* e o advento da biblioteca digital, as bibliotecas sempre foram dependentes da tecnologia da informação (CUNHA, 2000), a qual está marcando uma nova era para os serviços desenvolvidos na biblioteca e conseqüentemente mudando o papel do profissional bibliotecário (KHALID, 2000); exigindo da biblioteca considerável atenção aos problemas de interação dos usuários com os sistemas de informação automatizados (LOPES, 1983), adaptando os serviços e produtos oferecidos às necessidades da clientela (LAPP, 1996; MACHADO & WALTER, 1992).

Os serviços de levantamentos bibliográficos, com a nova tecnologia do uso de bases de dados, transformaram a biblioteca em um organismo muito mais dinâmico e participativo, uma vez que o serviço oferecido firmou-se como um instrumento imprescindível no desenvolvimento da atividade científica (SAMPAIO & SABADINI, 1998). Conforme Lapp (1996), os usuários somente poderão ter o máximo de uso destes recursos tecnológicos se eles souberem o que estão procurando. O autor acrescenta que os usuários estão confusos pela variedade de bases de dados e que eles não sabem quais bases consultar para aquele tipo de informação. A dinâmica de mudança das tecnologias de informação aumenta a necessidade de educar os usuários para o melhor proveito destes recursos (KHALID, 2000), havendo a necessidade das bibliotecas oferecerem treinamentos e cursos específicos para os usuários (CUENCA, 1999). O bibliotecário, passa a ser um educador, capacitando os usuários a se tornarem permanentemente autônomos para realizarem suas buscas nos sistemas de informação automatizados de forma eficiente e eficaz (CUENCA, 1999).

O SERVIÇO DE TREINAMENTO NA FOP/UNICAMP

Com a mudança do formato eletrônico de algumas bases de dados de *CD-ROM* para *online*, o acesso gratuito às bases LILACS e Medline e o surgimento de outras bases, a Biblioteca da Faculdade de Odontologia de Piracicaba da UNICAMP, desde 1998, colocou à disposição da comunidade acadêmica o serviço de treinamento e consulta às bases de dados, proporcionando habilidades e conhecimentos adequados no uso destas ferramentas como recurso informacional. O treinamento era realizado nos micros da biblioteca, com duração de duas horas e aulas práticas ministradas por um Bibliotecário.

Apesar deste serviço ser considerado de suma importância pela biblioteca e oferecido aos usuários de forma sistemática, ele estava sendo subutilizado e alguma característica do usuário ou do sistema que oferece o serviço, não estava adequada. O número de alunos que procuravam pelo treinamento diminuiu consideravelmente entre os anos de 1999 e 2000. A Faculdade de Odontologia de Piracicaba oferece cursos de pós-graduação, onde os alunos são usuários e produtores de informação. Se esses alunos não utilizam as bases de dados da própria biblioteca do curso e não procuram pelo serviço de treinamento, entendemos que algum desvio está acontecendo.

Objetivo

A pesquisa reflete o interesse da biblioteca em levantar os motivos do desinteresse dos usuários com relação ao serviço de treinamento e consulta às bases de dados, bem como a necessidade de conhecer os fatores dificultadores existentes.

Metodologia

A população alvo estudada foi constituída por alunos da graduação, da pós-graduação, da especialização e professores, e como requisito básico metodológico para responder ao questionário o usuário teria que estar inscrito na Biblioteca da Faculdade de Odontologia de Piracicaba da UNICAMP. A comunidade acadêmica é composta por 816 alunos e 91 professores, 794 são usuários inscritos na biblioteca. A pesquisa foi realizada em 10% da população, totalizando 79 usuários.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário (Anexo) que permitiu levantar as características do sistema e do usuário, bem como suas necessidades e opiniões em relação ao serviço de treinamento e consulta às bases de dados. O questionário foi constituído de questões abertas e de múltipla escolha, que permitiu ao usuário opinar e também sugerir mudanças. Os dados coletados foram analisados de forma quantitativa e posteriormente qualitativa, procurando-se atingir os objetivos inicialmente propostos.

RESULTADOS E COMENTÁRIOS

Dos 79 questionários aplicados, 58,22% retornaram, totalizando 46 instrumentos respondidos e que foram considerados para a análise.

Divulgação do Serviço

Apesar dos benefícios que a internet proporciona em facilitar o acesso à informação e à comunicação entre pessoas, independentemente da sua localização (HENNING, 1993), os usuários da biblioteca ainda não estão totalmente familiarizados com essas tecnologias. Na análise foi constatado que o *e-mail* e a *Homepage* obtiveram o mesmo percentual, 6,38% de aceitação (tabela 1).

Com 36,17% das respostas, a maior forma de divulgação do serviço foi através do contato com o amigo/colega, como agente multiplicador, demonstrando que os outros canais de divulgação utilizados só se tornam eficientes quando a divulgação se faz constantemente.

TABELA 1
Como o Usuário Soube da Existência do Serviço

Formas de Divulgação	N^o (T=47)	%
Cartaz	1	2,13
Homepage	3	6,38
E-mail	3	6,38
Amigo/colega	17	36,17
Cursos em sala de aula	9	19,15
Não conhece	4	8,51
Outros	10	21,28

O Treinamento

Da população estudada, somente 22 respondentes indicaram que receberam treinamento para utilizar as bases de dados disponíveis nos micros da biblioteca. Apesar da maioria, 24 (52,17%) utilizarem as bases de forma autônoma, sem um treinamento prévio, 45 (97,83%) responderam que acham necessário a existência do serviço. Isso indica que a comunidade tem interesse neste serviço, gostariam de receber o treinamento, há a necessidade de orientação profissional, mas não o procuram por algum motivo.

Na tabela 2, pode-se observar que o método utilizado pelo Bibliotecário foi considerado de ótimo a bom, indicando, assim, que o treinamento vem atendendo as necessidades dos treinandos. Com relação ao material utilizado no treinamento, 16 (76,19%) responderam que o material é ótimo ou bom e 5 (23,81%) consideraram regular. A maioria (34) gostaria de receber algum material no término do treinamento, sendo o manual o mais indicado (7), roteiro de uso (5) e algum material complementar (3). Apesar de haver uma considerável insatisfação com o tempo de duração do treinamento (42,86%), os treinandos acharam que o Bibliotecário tem clareza e domínio no momento de passar as instruções de uso das bases de dados (71,43%), indicando que o tempo não influencia o

profissional na realização do treinamento. Na avaliação do item espaço físico, 2 respondentes acharam ótimo, 12 bom e 7 regular. A falta de um espaço próprio dentro da biblioteca para realizar o treinamento em bases de dados pode ter causado a insatisfação dos 7 respondentes.

TABELA 2

Avaliação Feita pelo Usuário do Treinamento Recebido

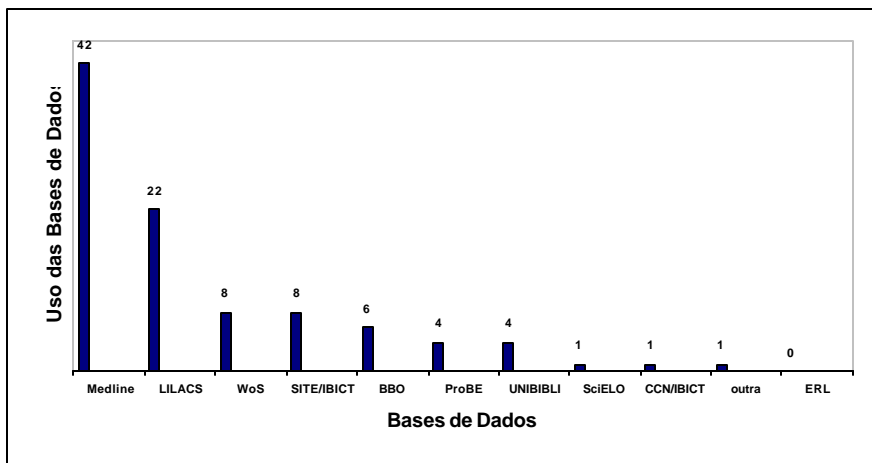
Pontos Avaliados	Ótimo	Bom	Regular
Método utilizado pelo bibliotecário	9	11	1
Domínio e clareza do bibliotecário	15	6	-
Material utilizado no treinamento	5	11	5
Duração do treinamento	1	11	9
Espaço físico	2	12	7

As Bases de Dados

De acordo com as respostas, 37 (82%) utiliza ou já utilizou as bases disponíveis nos micros da biblioteca. A maior utilização dessa tecnologia está concentrada entre estudantes de pós-graduação e docentes. Foi observado que dos 37 que utilizaram as bases, 22 receberam um treinamento e 15 usam as bases de forma autônoma, sem uma orientação profissional.

As bases de dados foram 97 vezes assinaladas. A quantificação do uso de cada base está sendo representada na figura 1. As bases Medline (42) e LILACS (22) foram as mais utilizadas pelos pesquisadores para a realização dos levantamentos bibliográficos.

FIGURA 1
Uso das Bases de Dados pelos Usuários da Biblioteca



Das 57 respostas, 4 (7,02%) utilizam bases em *CD-ROM*, 17 (29,82%) em papel e 36 (63,16%) preferem e utilizam o formato *online*, identificando, desta forma, o interesse dos pesquisadores pelos meios automáticos para a recuperação da informação e demonstrando a boa aceitação dessa tecnologia.

Os respondentes avaliaram alguns pontos das bases de dados que utilizam e a quantificação dos resultados obtidos estão sendo demonstrados na tabela 3. A maioria (95,12%) considerou a linguagem das bases consultadas compreensível, 2 (4,88%) acharam regular. A cobertura do assunto, a facilidade de uso e a atualização das bases foram consideradas ótimo ou bom pelos pesquisadores. Apesar das bases serem razoavelmente fáceis de usar, cada base possui recursos diferentes de busca, sendo desta forma, necessário conhecer as especificidades de cada sistema, para que as buscas se tornem mais eficientes (AMARAL, 1994).

TABELA 3
Avaliação das Bases de Dados pelos Pesquisadores

Pontos Avaliados	Ótimo	Bom	Regular
Linguagem compreensível	20	19	2
Cobertura do assunto	14	23	4
Facilidade de uso	13	24	4
Atualização	21	16	4

A Informação Recuperada

Das 67 respostas obtidas, 27 indicaram que utilizam as bases para a elaboração de trabalhos acadêmicos do tipo dissertação e tese, 18 de graduação, 9 de estágio, 7 outros tipos de trabalhos (projetos de pesquisa, trabalhos e artigos científicos, preparo de aulas) e 6 de especialização.

Com 41 (95,35%) das respostas, as bases de dados, em geral, atenderam as necessidades informacionais dos pesquisadores, que indicaram estarem satisfeitos com os resultados que obtiveram nas pesquisas e, 36 (80%) recuperaram informações relevantes e 9 (20%) não obtiveram as informações desejadas, indicando os possíveis motivos: a) falta de domínio da base; b) nem sempre encontrei o que procurava; c) não encontrei todos os dados; d) tem muitas coisas que não são encontradas; e) faltaram muitas revistas; f) muitos periódicos estão ausentes e desatualizados. Dos motivos mencionados, observa-se que a escassez de revistas no acervo da biblioteca, as quais estejam indexadas em fontes bibliográficas e a existência de coleções desatualizadas, foram as maiores queixas dos respondentes insatisfeitos.

Os Equipamentos

Os equipamentos disponíveis na biblioteca foram considerados em bom estado de utilização, apesar desta afirmativa, foi constatado que os equipamentos estão gerando problemas quando utilizados e os problemas mais comuns estão relacionados com a velocidade da rede e o travamento do computador; a quantidade de micros disponíveis é suficiente para atender a demanda e os usuários também consideraram que os micros estão em localização adequada (Tabela 4 e Figura 2).

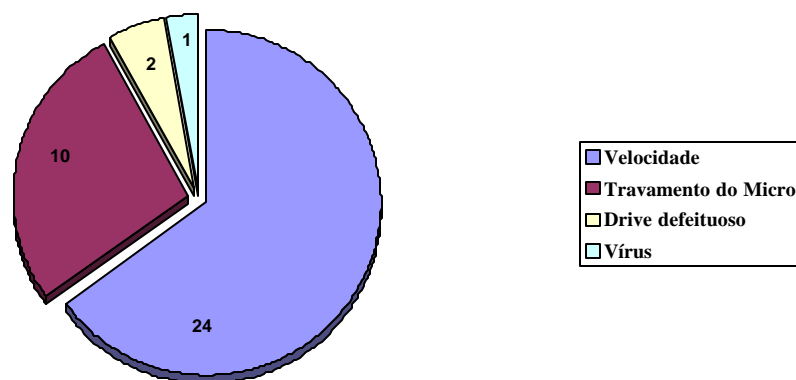
TABELA 4

Avaliação dos Equipamentos da Biblioteca

Pontos Avaliados	Sim	Não
Geralmente você encontra equipamentos disponíveis para suas consultas?	28	16
Os equipamentos estão em bom estado de utilização?	28	16
Alguma vez que os utilizou, houve algum problema?	22	22
Os equipamentos estão em localização adequada?	38	6

FIGURA 2

Problemas mais Comuns que Ocorrem com os Microcomputadores



Benefícios e Sugestões

Comparando as buscas de informação em catálogos tradicionais impressos com as buscas agora possíveis através do serviço automatizado oferecido pela biblioteca, as bases de dados, segundo os usuários, foram consideradas um importante recurso informacional. Os usuários demonstraram que têm conhecimento dos benefícios que o acesso às bases proporcionam e mencionaram, todos os fatores facilitadores desse acesso. Conforme demonstrado na tabela 5, os principais benefícios indicados foram: facilidade de uso, informações atualizadas e maior quantidade de informações armazenadas, entre outros.

TABELA 5

Benefícios que as Bases de Dados Oferecem, Segundo o Usuário

Benefícios	(T=60)
Facilidade de uso	36
Atualização das informações	5
Maior quantidade de informações armazenadas	4
Confiabilidade das informações	2
Ferramenta essencial para pesquisas	2
Menor custo de acesso	1
Não utiliza	2
Não respondeu	7
Nulo	1

Conforme tabela 6, dos fatores dificultadores do serviço de treinamento, as tecnologias de informação mais atualizadas e em maior quantidade (5), foram os fatores mais reivindicados pelos pesquisadores; elaborar um manual/apostila de uso das bases de dados, para acompanhar o treinamento (4); os respondentes mencionaram a importância de incluir uma disciplina específica nos cursos de graduação e de pós-graduação (4), que abordasse sobre o acesso às bases de dados; 3 indicaram a necessidade de maior divulgação do serviço. Constatou-se que os pesquisadores acham necessário a existência de serviços desta ordem, demonstrando que as novas tecnologias de informação estão mudando os serviços prestados pela biblioteca e marcando uma nova era para a profissão de bibliotecário, exigindo dele, atualização constante, para acompanhar as mudanças e atender as necessidades informacionais dos usuários com qualidade.

TABELA 6

Sugestões Indicadas pelos Usuários ao Serviço de Treinamento

Sugestões	(T=52)
Tecnologias de informação mais atualizadas e em maior quantidade	5
Disciplina específica sobre acesso às bases de dados em todos os cursos de graduação e pós	4
Manual / Apostila	4
Maior divulgação do serviço de treinamento	3
Treinamento mais longo	1
Roteiro de uso	1
Maior quantidade de profissionais capacitados	1
Destinar uma quantidade de micros somente para o acesso às bases de dados	1
Melhorar a disposição dos equipamentos no espaço físico da biblioteca	1
Melhoria do acervo e dos serviços de obtenção dos documentos	1
Nulo	1
Não respondeu	29

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados obtidos, a Biblioteca da FOP, identificou os fatores inibidores e reestruturou o serviço de treinamento às necessidades dos usuários, intensificou a promoção do serviço, aumentou o tempo de duração do treinamento para quatro horas, elaborou manuais de uso para cada base de dados e folder informativo. Além disso, o treinamento é feito em uma sala apropriada com 18 micros interligados em rede,

para o melhor aproveitamento do pesquisador. Essas mudanças surtiram um efeito positivo. Hoje, o número de pesquisadores que procuram pelo serviço aumentou consideravelmente, em 2000 a demanda era de 65 e em 2001 foi de 161, demonstrando que a biblioteca não mediu esforços para solucionar os fatores dificultadores do serviço, alcançando os objetivos propostos e desta forma possibilitou uma aproximação maior dos usuários com os sistemas automatizados atualmente disponíveis. Observou-se que o perfil do usuário está mudando, surge um usuário mais interessado em se capacitar no uso das novas tecnologias para realizar, com mais autonomia, seu levantamento bibliográfico, efetuando buscas mais eficientes e recuperando informações relevantes a pesquisa, tornando-se mais ativo e exigente quanto à qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, justamente pelas facilidades que a tecnologia proporciona no acesso à informação. A importância da educação dos usuários no uso da tecnologia é evidente e o treinamento é visto como um processo para desenvolver a proficiência no uso dos recursos informacionais. O avanço tecnológico também requer mudança no perfil do bibliotecário, exigindo dele atualização constante, para o aperfeiçoamento profissional e para enfrentar o desafio da tecnologia da informação, desenvolvendo habilidades para o bom uso das ferramentas da informação e promover treinamentos para a educação do usuário na utilização dos recursos informacionais que a biblioteca dispõe.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S.A. Marketing da informação eletrônica. *Ciência da Informação*, Brasília, v.23, n.2, p.226-232, maio/ago. 1994.

ANDRADE, M.T.D. *et al.* Mudanças e inovações : novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. *Ciência da Informação*, Brasília, v.27, n.3, p.311-318, set./dez. 1998.

CUENCA, A.M.B. O usuário final da busca informatizada : avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. *Ciência da Informação*, Brasília, v.28, n.3, p.293-301, set./dez. 1999.

CUNHA, M.B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000.

HENNING, P.C. Internet @ RNP.BR : um novo recurso de acesso à informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.22, n.1, p.61-64, jan./abr. 1993.

KHALID, H.M. The use of technology for housekeeping and bibliographic searching activities in university libraries of Saudi Arabia: the need for acceleration. *Library Review*, London, v.49, n.4, p.179-185, 2000.

LAPP, E. Information services and user training in the eletronic library. *Library Management*, West Yorkshire, v.17, n.7, p.31-36, 1996.

LOPES, I.L. Consulta a base de dados : vantagens e desvantagens. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.16, n.3/4, p.31-48, jul./dez. 1983.

MACHADO, M.T.; WALTER, T. Base de dados bibliográficos dos cerrados brasileiros: um projeto interistitucional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.24, n.2, p.245-248, maio/ago. 1995.

SAMPAIO, M.I.C.; SABADINI, A.P. O impacto do uso de bases de dados sobre o serviço de referência, com ênfase na comutação bibliográfica. *Inf. Inf.*, Londrina, v.3, n.1, p.45-50, jan./jun. 1998.

**THE USE OF TRAINING SERVICE AND DATABASES CONSULTING FOR
LIBRARY USERS AT DENTAL SCHOOL - UNICAMP**

ABSTRACT

This study analyses the use of the training and consulting services of databases available to the library users to recover information of their interest. A questionnaire was applied to know characteristics of the system and users. The collected data were analyzed quantitatively and qualitatively and through the obtained results it was concluded that training service is essential for the users in the adoption of new technologies as resource informational and the technological progress.

Keywords

Databases, Users' training, Information technology