



Biblioteca-te!

Disseminação e partilha de informação nas bibliotecas da Universidade de Aveiro

Ana Bela Martins, Cecília Reis, Diana Silva

Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro, Portugal, abela@ua.pt, cecilia.reis@ua.pt, dianasilva@ua.pt

Resumo

Às atividades de comunicação das bibliotecas subjaz uma estratégia global que contempla as fontes de informação, os conteúdos de apoio, as plataformas e sistemas de informação, os serviços e os eventos, com base no princípio fundamental da orientação para o utilizador como uma cultura de serviço. As Bibliotecas da Universidade de Aveiro adotam, nesta vertente, uma estratégia de comunicação, de forma a contribuir para a promoção global e consolidação do uso dos recursos, serviços e conteúdos pela comunidade académica mediante um conjunto estruturado de atividades, etapas e meios de transmissão e partilha de informação.

Palavras-chave: Bibliotecas de ensino superior, Disseminação da informação, Comunicação, Difusão da informação.

Conteúdo da apresentação

As últimas décadas são caracterizadas por uma evolução rápida das formas de aprendizagem, meios de acesso à informação, sistemas de informação, da própria web e das tecnologias, com reflexos na forma de aceder à informação, dando lugar a novas formas de comunicação das bibliotecas com os seus públicos. O modo como é encarada a comunicação, o papel que lhe é reconhecido entre a comunidade académica, a importância que lhe poderá ser atribuída no futuro, são aspetos críticos que devem ser objeto de atenção e reflexão no seio da gestão de bibliotecas de ensino superior.

«Flexibility is the defining skill for librarians engaging people and information through social networking sites. (...) The most important, and possibly hardest to develop, skill is the ability to look ahead, visualize, create, and manage robust library services in full consideration of and within social networking sites. This takes vision, creativity, and a constant thumb on the pulse of the social web, its users, and their behaviors.» (Murphy e Moulaison, 2009, pp. 329-330)

São exigidas dos profissionais de informação atitudes de flexibilidade que permitam o desenvolvimento de novas competências, através de uma constante atualização profissional.

«However, what will underpin success in adapting to the new networked world will be a willingness and determination to meet users in their own environments, learning their terminologies and their languages, and wholehearted adoption of constructivist notions of how effective learning, and effective research, takes place. In other words librarians need to become much more visible and much more active in the learning and research processes. They need to embrace change.» (Brophy, 2007, p. 522)

De facto, são hoje essenciais competências profissionais de aplicação de ferramentas e tecnologias de informação apropriadas para fornecer os melhores serviços e disponibilizar os recursos mais relevantes e acessíveis.

Os profissionais de informação assumem-se como mediadores e produtores de conteúdos de apoio aos utilizadores e, neste sentido, é fundamental tornar acessíveis a biblioteca, os seus serviços e recursos

onde e quando são necessários através das ferramentas, serviços e competências adequadas. Não basta estar onde o utilizador está, é importante perceber em que medida podemos ser úteis onde o utilizador está. A biblioteca posiciona-se hoje claramente como serviço fronteira no seio das instituições de ensino superior.

Um dos objetivos da Área de Recursos Eletrónicos e Apoio ao Utilizador (AREAU) dos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia (SBIDM) da Universidade de Aveiro (UA) é facilitar o acesso aos serviços de informação e conteúdos eletrónicos selecionados e promover a compreensão destes junto da comunidade académica por forma a criar conhecimento entre os utilizadores e promover a imagem e atividades dos serviços. Neste sentido, as atividades, etapas e meios envolvidos na estratégia de comunicação dos SBIDM evidenciam a promoção global e consolidação do uso dos recursos, conteúdos, serviços e eventos pela comunidade académica e externa. Nesta apresentação é destacada a valência das bibliotecas no contexto desta estratégia global de comunicação.

As bibliotecas da UA (Biblioteca da UA e Mediateca no campus universitário, Biblioteca da Escola Superior Aveiro Norte, Biblioteca Domingos Cravo do Instituto Superior de Contabilidade e Administração e Biblioteca da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda) servem mais de 18 mil potenciais utilizadores, distribuídos por 15 departamentos, uma secção autónoma, quatro escolas politécnicas, 14 unidades de investigação e quatro laboratórios associados. A diversidade que caracteriza a comunidade implica uma estratégia de comunicação abrangente, com recurso a diferentes abordagens e serviços em função das necessidades e conteúdos adequados, disponíveis em diferentes formatos, plataformas e canais. Os conteúdos a disseminar, os meios e canais, o público-alvo e a linguagem são elementos considerados no processo de comunicação e que determinam de forma crítica o sucesso na disseminação da informação. Das atividades de divulgação constam a recolha, análise de conteúdo e produção da informação a divulgar, a realização de materiais promocionais, a conceção e desenvolvimento de conteúdos web e a seleção do público-alvo e dos meios e canais de comunicação. Num universo em que proliferam as ferramentas e canais web de comunicação, torna-se essencial uma criteriosa análise das mesmas para um plano de comunicação adequado à comunidade e à estratégia global do serviço. O posicionamento das bibliotecas face às atividades de comunicação, num ambiente de informação digital em constante mudança, tem sido objeto de estudo destacando-se a importância da flexibilidade, como refere Suzie Allard «libraries must be agile enough to identify and serve the diverse populations of users, and must identify and explore new frontiers of information creation, organization, dissemination, services, provision.» (2009, p. 64)

São divulgados com regularidade recursos de informação científica, para aprendizagem e investigação em livre acesso ou subscritos pela UA - bases de dados de artigos científicos, revistas eletrónicas, repositórios, etc. -; coleções eletrónicas e impressas – fundos especiais, livros eletrónicos, coleções de revistas, etc. -; serviços, tutoriais e outros conteúdos de apoio no uso dos recursos de informação; atividades culturais e eventos promovidos pelos SBIDM.

Os materiais promocionais são desenvolvidos em função do tipo de conteúdo a divulgar, podendo ser apontados alguns como cartazes, infográficos, *flyers* e marcadores de livros. De referir, que no processo de criação destes materiais são desenvolvidas tarefas relacionadas com o design, a recolha e tratamento de imagens, criação e impressão. E como “uma imagem vale mais do que mil palavras” (Confúcio), estas são atividades que exigem dos profissionais a aposta em competências técnicas e na atualização constante, uma atitude caracterizada por capacidade de adaptação, criatividade, sentido de antecipação e flexibilidade.

Como meios de comunicação estão os canais oficiais em uso na Universidade de Aveiro – email, a plataforma de e-learning Moodle e o “@UA_online”; as plataformas colaborativas usadas pela

Biblioteca – blogue da Biblioteca “A Biblioteca em Forma”, Facebook, Twitter; as plataformas de partilha de conteúdos – Youtube, ISSUU, SlideShare e Netvibes; site web institucional das bibliotecas, dos SBIDM e da UA; comunicação social, no Jornal Diário de Aveiro e a webrádio universitária DeCA_WebEx.

A UA disponibiliza para os seus departamentos e serviços, ferramentas comuns para a comunicação para a comunidade, tais como listas de email institucionais e o “@UA_online”, ou Jornal online como também é conhecido. O uso destas canais implica que cada departamento ou serviço tenha pivots de comunicação responsáveis pela sua gestão. O “@UA_online” é o jornal eletrónico da UA, permite uma atualização diária da informação com grande interação entre a comunidade e os seus leitores incluindo o envio de uma *newsletter* para todos os emails da UA. Esta é uma das ferramentas chave no processo de divulgação da informação nas bibliotecas da UA.

Das plataformas colaborativas usadas pelos SBIDM destacam-se o blogue das bibliotecas da UA “A Biblioteca em Forma” e a página das bibliotecas da UA no Facebook, para a divulgação de informação de forma imediata, multidirecional e que permite abranger um número elevado de utilizadores.

O boletim das bibliotecas da UA “A Biblioteca Informa” é um dos meios de divulgação e partilha de conteúdos amplamente utilizado, com publicação regular de quatro números por ano. No seguimento de uma estratégia de adequação de conteúdos e serviços aos vários públicos, em função de necessidades específicas, compõe-se de números temáticos e atualmente tem como base o *software* Wordpress. Um dos meios de divulgação e partilha utilizado é a plataforma web ISSUU. É também criada a versão em PDF para impressão e disponibilização no portal web das bibliotecas da UA, em <http://www.ua.pt/sbidm/biblioteca/boletim>.

O DALI – Divulgação, Apoio e Literacia de Informação – tem como base e meio essencial de divulgação o equipamento LCD disponível no hall do edifício da Biblioteca da UA, e prevê a divulgação dos espaços, recursos e serviços e a promoção de competências de literacia de informação junto da comunidade. A edição de conteúdos vídeo é realizada via plataforma Youtube, canal DALI.

Conclusão

No âmbito de um plano global, que inclui a disseminação de informação ajustada aos interesses do público interno e externo, salientamos com especial relevância a estratégia de partilha e divulgação da informação através dos vários canais em uso, que resulta numa redundância dos pontos de acesso à informação e serviços, potenciando a visibilidade e uso dos mesmos, por parte dos utilizadores.

Assistimos à emergência de novos canais de comunicação, bem como novas formas de comunicar, e em cada plataforma, sejam dispositivos móveis, redes sociais, páginas web, perspectivam-se formas específicas de comunicar, com diferentes objetivos e com linguagens próprias, desde a escrita à visual. Assim são necessárias estratégias bem definidas para que a mensagem que a biblioteca pretende transmitir seja levada a cada um dos seus utilizadores no decorrer deste processo.

O uso adequado da tecnologia para melhor chegar aos utilizadores mediante a criação de serviços inovadores constituem-se como portas abertas para a afirmação das bibliotecas universitárias como elementos fundamentais no processo de ensino, aprendizagem e investigação no contexto académico.

Referências bibliográficas

ALLARD, Suzie - Library managers and information in World 2.0. *Library Management*. ISSN 0143-5124. Vol. 30, Nº 1/2 (2009), p. 57–68

BROPHY, Peter - Communicating the library : librarians and faculty in dialogue. *Library Management*. ISSN 0143-5124. Vol. 28, Nº 8/9 (2007), p. 515–523

MURPHY, Joe; MOULAISON, Heather - Social Networking Literacy Competencies for Librarians : Exploring Considerations and Engaging Participation. *ACRL 14th National Conference, Pushing the Edge : Explore, Engage, Extend*. [Em linha]. (2009). [Consult. 23 Jul. 2015]. Disponível na Internet: URL:<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/seattle/papers/328.pdf>.