



Como permanecer perto dos utilizadores: os desafios da adequação de serviços e conteúdos de apoio a públicos diversificados

Cecília Reis^a, Cristina Cortês^b, Diana Silva^c, Susana Dias^d

^a*Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia, Universidade de Aveiro, Portugal, cecilia.reis@ua.pt*

^b*Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia, Universidade de Aveiro, Portugal, ccortes@ua.pt*

^c*Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia, Universidade de Aveiro, Portugal, dianasilva@ua.pt*

^d*Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia, Universidade de Aveiro, Portugal, sdias@ua.pt*

Resumo

As bibliotecas de ensino superior assumem um papel essencial no desenvolvimento das competências ligadas à pesquisa, ao acesso, à avaliação e ao uso da informação dos seus utilizadores. Neste contexto, as Bibliotecas da UA têm vindo a promover a compreensão dos recursos de informação junto da comunidade académica, mediante serviços e conteúdos temáticos muito orientados para os públicos específicos. Na presente comunicação pretende-se partilhar as estratégias assumidas pelos serviços na área do apoio ao utilizador, em que se privilegia uma adequação periódica dos conceitos e temas dos conteúdos de apoio, bem como uma seleção diversificada das áreas e dos modelos de formação, de forma presencial e *online*.

Palavras-chave: Bibliotecas de ensino superior, Literacia de informação, Apoio ao utilizador, Ensino superior

A conceção de conteúdos e serviços de apoio à aprendizagem e investigação requer às bibliotecas de ensino superior exigentes atividades de planeamento para as quais devem convergir vários fatores como a colaboração atenta com o corpo docente, a atenção permanente à evolução das necessidades dos diferentes públicos, a renovação frequente dos conteúdos para as atividades de formação e de autoaprendizagem e a atualização constante das competências da equipa de trabalho (Appleton, Stevenson e Boden, 2011).

A Área de Recursos Eletrónicos e Apoio ao Utilizador dos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro (SBIDM-UA) tem como um dos seus objetivos essenciais promover a compreensão dos recursos de informação junto da comunidade académica, fornecendo conteúdos e meios adequados ao desenvolvimento da literacia de informação dos utilizadores e assumir um papel mais ativo no processo de construção do conhecimento. Tem, assim, como um dos focos essenciais a constituição de uma comunidade de utilizadores autónomos e competentes no uso e gestão das fontes de informação e nas estratégias de descoberta da informação. O desenvolvimento de competências transversais por parte dos alunos no ensino superior, tem vindo a assumir maior relevância nos últimos anos, face às evidentes mudanças ocorridas nos processos de ensino e aprendizagem. A UA é constituída por 15 departamentos, uma secção autónoma, quatro escolas politécnicas, 14 unidades de investigação e quatro laboratórios associados, sendo que a rede de

bibliotecas da UA serve cerca de 18000 utilizadores, das mais diversas áreas do conhecimento.

A diversidade de públicos que compõe a UA e as respetivas necessidades particulares fez com que bibliotecas definissem como estratégia a aposta em serviços e a conceção de conteúdos temáticos muito orientados para os públicos específicos. O percurso neste domínio tem sido, ao longo dos últimos anos, um constante desafio no contexto das várias atividades e dimensões da área de apoio ao utilizador. Para isso, tem sido essencial uma atenção constante ao trabalho em equipa e à atualização permanente das competências de cada um dos elementos, designadamente ao nível da especialização em determinados tópicos. Privilegia-se uma reflexão periódica dos conceitos e temas dos conteúdos de apoio e uma opção pela diversificação de assuntos e modelos de formação presencial e *online*, dimensão que tem sido destacada como um fator crítico determinante na atuação das bibliotecas de ensino superior (Bagshaw e Yorke-Barber, 2018).

Desta abordagem resulta uma reorganização de alguns serviços e uma aposta num conjunto de ações entre 2015 e 2017, das quais destacamos:

1. Uma adequação dos conteúdos das ações de formação por solicitação dos docentes às áreas de conhecimento dos cursos, inclusivamente na seleção das bases de dados apresentadas, pela necessidade de criar caminhos claros para os utilizadores ao nível do uso das fontes. O método de trabalho passa por uma reestruturação semestral, na adequação dos conteúdos das várias tipologias de ações ao tipo de público, às áreas temáticas de estudo, às fontes de informação disponíveis e às necessidades demonstradas pelos docentes para essas turmas de alunos. De salientar o foco no desenvolvimento de competências ao nível das estratégias de descoberta de informação, nomeadamente ao nível da clarificação dos passos para a seleção dos termos de pesquisa como um processo prévio fundamental, incluindo ferramentas determinantes como os tesouros das bases de dados e as listas de termos.

2. Uma aposta na realização de *workshops* temáticos acerca de tópicos diversificados, tais como áreas emergentes no acesso e uso da informação em ambiente académico e de investigação com base numa abordagem crítica e de caráter prático, disponíveis à comunidade mediante inscrição individual. Como exemplo da oferta de *workshops*, nos anos de 2015 a 2017, convém destacar alguns títulos como “Onde estão as minhas citações? Ferramentas e dicas”; “Não stresses, usa o Mendeley!”; “Pesquisa de Informação científica: as bases de dados Web of Science e Scopus”; “ORCID: as suas publicações num único identificador” ou “Depósito de publicações no RIA e os requisitos da FCT e do H2020”. A diversificação de temas que caracteriza esta dimensão da atuação advém, entre outros aspetos, dos resultados de entrevistas aos docentes e investigadores realizadas em 2013 e que vêm demonstrar, entre outras questões, a necessidade do reforço de formação de caráter prático nas áreas que se constituem como desafios, destacando a importância de apoio na pesquisa em bases de dados multidisciplinares e temáticas, na gestão de referências bibliográficas, nos modelos de publicação, disseminação e aferição do impacto ligados à Ciência Aberta.

3. O desenvolvimento de guias temáticos e outros conteúdos digitais em plataformas específicas para esse fim é prática corrente das bibliotecas de ensino superior, de forma a apoiar os utilizadores no acesso às fontes de informação adequadas às suas necessidades particulares e no fornecimento de estratégias que facilitem o uso e a gestão da informação em trabalhos académicos e de investigação. No seio da estratégia de conteúdos de apoio ao utilizador desenvolvida ao longo dos anos nas Bibliotecas da UA, a implementação de uma plataforma para alojamento de um conjunto de guias temáticos foi objeto de análise atenta com recurso à exploração dos sistemas disponíveis, à atenção às boas práticas de outras instituições de ensino superior e à avaliação das necessidades da comunidade. Dada a complexidade da criação de conteúdos destinados a públicos diversificados, o projeto avança de forma faseada tendo subjacentes um conjunto de objetivos específicos, dos quais importa destacar:

partilhar informação contextualizada de forma seletiva e direcionada para um determinado perfil de utilizador/público-alvo; integrar recursos, coleções e serviços num único ponto de acesso; atribuir contexto às fontes de informação, mediante a organização de recursos e serviços por áreas de ensino e aprendizagem da UA. Os processos inerentes à criação dos guias implicam por parte da equipa um planeamento cuidado, uma análise e estudo aprofundado de recursos e fontes de informação e uma postura seletiva e crítica ao nível da conceção de conteúdos, aspetos que contribuem para uma atualização profissional, como destacado por Bagshaw e Yorke-Barber «The creation and maintenance of guides requires liaison librarians to possess a substantial knowledge of their institutional collection and online resources for their discipline... can serve as a staff development tool simply through the act of librarians creating and maintaining them» (2018, p. 39).

4. O serviço de referência das bibliotecas da UA perspectiva-se no acesso e localização das fontes de informação adequadas às necessidades dos utilizadores que a ele recorrem, bem como na promoção do bom uso da informação, nomeadamente através do apoio nas estratégias adequadas à recolha e normalização de referências bibliográficas. O atendimento aos utilizadores que solicitam este serviço, maioritariamente alunos do 2º ciclo de estudos, é personalizado e direcionado para as necessidades apresentadas, das quais se destacam os pedidos de apoio para o desenvolvimento de revisões de literatura e para a gestão de referências bibliográficas. A diversidade de públicos que recorrem ao serviço de referência resulta numa crescente exigência para a equipa, ao nível das competências necessárias para uma resposta eficaz aos utilizadores.

Conclusões

Muito do que é a prática atual da Área de Recursos Eletrónicos e Apoio ao Utilizador, reflete-se na definição e atualização da estratégia de apoio ao utilizador, designadamente na definição de temas e conteúdos formativos adequados aos diferentes públicos, na conceção e atualização de guias temáticos e no reforço das valências do serviço de referência, face às crescentes exigências e desafios.

Referências bibliográficas

APPLETON, Leo; STEVENSON, Valerie; BODEN, Debbi (2011) - Developing learning landscapes: academic libraries driving organisational change. *Reference Services Review*. [Em linha]. Vol 39, Nº 3. [Consult. 10 Abr. 2018]. Disponível na Internet: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/00907321111161368>>. ISSN 0090-7324.

BAGSHAW, Anna; YORKE-BARBER, Phil (2018) - Guiding librarians: rethinking library guides as a staff development tool. *Journal of the Australian Library and Information Association*. [Em linha]. Vol 67, Nº 1. [Consult. 10 Abr. 2018]. Disponível na Internet: <URL:<https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1410629>>. ISSN 24750166.