

Personal trainer da informação: entre os recursos e a comunidade

Elisete Sepanas^a, Helena Mascarenhas^b, Hélia Pombinho^c, Leonarda Valadas^d

Instituto Politécnico de Beja, Portugal, elisete.sepanas@ipbeja.pt

Instituto Politécnico de Beja, Portugal, helena.mascarenhas@ipbeja.pt

Instituto Politécnico de Beja, Portugal, helia.pombinho@ipbeja.pt

Instituto Politécnico de Beja, Portugal, leonarda.valadas@ipbeja.pt

Resumo:

Deter competências de literacia da informação é essencial para o uso eficaz dos recursos da biblioteca em âmbito académico e para a aprendizagem ao longo da vida. Reconhecendo-o, o serviço de referência da Biblioteca do IPBeja foi sujeito a mudanças motivadas pela adequação às novas tecnologias, pelas exigências impostas pelo perfil dos utilizadores e pela insuficiência de atratividade dos serviços tradicionais oferecidos.

Esta alteração passou pela mudança do conceito do «serviço de referência», que passou a ser perspectivado como um laboratório de aprendizagem e formação. Aproveitando a oportunidade do contacto privilegiado com o utilizador, alterámos o contexto de relação e sobretudo de interacção individual do utilizador com a Biblioteca e os seus recursos, de modo a induzirmos comportamentos de pesquisa eficaz e eficiente assente na relação com o utilizador e avaliação das suas necessidade de (in)formação.

Palavras-chave: Bibliotecas do Ensino Superior, Serviço de Referência, Bibliotecário de referência, Literacia de informação

Introdução

As bibliotecas do ensino superior têm-se afirmado como essenciais na organização e disseminação do conhecimento; sobretudo, proporcionam a transformação da informação em conhecimento. Este tipo de bibliotecas tem vindo a reinventar-se desde há muito e caracteriza-se por acompanhar a alteração de paradigma na área do ensino, em que são parceiras, e das novas tecnologias, possibilitando uma interacção renovada com os seus utilizadores (Baganha, 2004). Os profissionais da informação são desafiados constantemente a inovar e a avaliar o que pode ser relevante para a comunidade que servem, o que pode resultar em novos serviços ou na renovação dos existentes, nomeadamente os de referência (Barnes, Sims e Moffat, 2017). Este *short paper* descreve essa alteração no conceito do serviço de referência da Biblioteca do IPBeja, reforçando o papel de mediador do profissional da informação.

Este papel de mediação, referido por vários autores como essencial numa nova dinâmica destes serviços em articulação com a própria missão da instituição de ensino e as redes onde está inserida (Antunes, 2015), pretende criar as condições para um espaço multidimensional de construção de relações de proximidade, comunicação, entendimento, *treino* e compromisso mútuo de empenho no sucesso académico, sempre centrado no utilizador e num apoio personalizado. O que a longo prazo resulta na visibilidade e reconhecimento da biblioteca e dos profissionais da informação, devido ao seu potencial de *marketing* direto e indireto, como referem também vários autores (Andeen, 2001; Gonzalez, 2015).

As ideias base deste serviço reestruturado foram: i) desenvolvimento das competências ligadas ao acesso, avaliação e uso da informação; ii) interesse mútuo e convergente dos interesses da instituição e dos utilizadores ; iii) adequação do serviço ao perfil e às necessidades específicas dos utilizadores, iv) promoção, através do *marketing* relacional, da biblioteca, produtos e serviços.

O *Personal trainer* da informação na Biblioteca do IPBeja

O serviço de referência e o “bibliotecário de referência” têm sido tema de literatura profusa nomeadamente no que respeita à necessidade de reformulação dos serviços de referência (Coleman *et al.*, 2016), ou mesmo ao questionar da sua relevância actual devido ao seu baixo uso e à facilidade de acesso à informação *online* (Buss, 2016), sobretudo face às novas tecnologias que privilegiem ferramentas, assíncronas ou síncronas, de contacto com os utilizadores. Mas são vários os exemplos (González, 2012) que demonstram que os serviços de referência continuam a ser serviços pertinentes, em evolução, adaptados às necessidades, interesses e contextos específicos de cada instituição e suas comunidades.

A biblioteca do IPBeja disponibilizava na sua carta de serviços o tradicional serviço de referência, tendo tido também a necessidade de o redesenhar. Este serviço era:

- Desconhecido para os utilizadores,
- Nomeado por uma designação terminológica não identificada pelos utilizadores,
- Demasiado formal, extemporâneo e afastado do perfil actual dos consumidores de informação,
- Antagónico no que respeita às expectativas dos utilizadores no uso e consumo de informação.

A juntar a estes factores tínhamos dados estatísticos sobre alguns indicadores de literacia de informação recolhidos num inquérito efetuado numa amostra de 90 alunos do IPBeja (com cobertura de vários cursos das quatro escolas superiores) em que se evidencia o seguinte:

- O Google aparece como preferencial na escolha da ferramenta de pesquisa;
- O desconhecimento das fontes de informação e ferramentas que a Biblioteca disponibiliza;
- O reconhecimento da importância, por parte dos alunos, das competências de informação para o seu percurso académico.

Aproveitando o facto de a Biblioteca ser o local preferido para estudar e trabalhar no *campus*, definiu-se como estratégia a renovação – conceptual e física – do atendimento geral. Este transformou-se num serviço de *reference desk* (entre as 9h00 e as 19h30), à semelhança de alguns exemplos na literatura (Garnar, 2016) para orientação do utilizador nas suas diferentes questões (localização de documentos, sugestão de palavras chave, estratégias de pesquisa, avaliar informação, elaborar referências bibliográficas, etc.). Este serviço tem a vantagem de atrair e interagir de forma dinâmica, imediata e empática.

A facilitação e o estímulo do acesso à informação científica passou a estar centrada na criação de um serviço de *reference desk* central em que o técnico se assume como *personal trainer da informação* - na atitude, na avaliação e no treino das competências de literacia. Tal garante aos utilizadores um apoio imediato, ou «reference by your side» (Heikkila-Furrey, Kearns e Littrell, 2007) com características de (in)formação oportuna e *just for you* e com *follow-up* da pesquisa.

O plano e a implementação passaram sucintamente pelas seguintes fases:

- i) Definição de um conjunto de procedimentos normalizados, homogéneos para os profissionais da informação responsáveis pelo serviço.
- ii) Disponibilização de um módulo de auto-atendimento de *interface* simples a partir do *Koha*, direccionado para os serviços de empréstimo autónomo - o que permite disponibilizar os técnicos a 100% para o serviço de *reference desk*.
- iii) Readaptação do espaço de atendimento geral (rebaixamento do balcão, retirada do painel inferior para permitir que os utilizadores se sentem virados para o balcão, também permitindo receber alunos em cadeiras de rodas).
- iv) Introdução de mais um monitor, para que existam dois, um para o técnico e outro para o utilizador, que assim acompanha os procedimentos daquele.
- v) Elaboração de materiais de apoio complementares para respostas imediatas (presenciais ou não) sobre questões frequentes como o acesso remoto, renovações, infografia (catálogo *vs* Discovery), manual para elaboração de trabalhos académicos, auto-depósito no repositório, etc.
- vi) Elaboração e preenchimento de base de dados para análise da quantidade e tipo de questões, temáticas, sugestões de aquisições e de alterações técnicas (*tags*, indexação, listas bibliográficas, etc.), *links* para as respostas (assíncronas); neste último caso, permite, quando as temáticas são recorrentes, utilizar como ponto de partida uma resposta já dada por outro técnico. A análise, sobretudo de alterações técnicas, é efetuada em reuniões de equipa; alterações simples são efetuadas de imediato (alteração do estatuto de um documento, por ex.).

Este serviço de *reference desk* foi concebido de forma integrada e articulado com outros serviços e ferramentas complementares, nomeadamente:

- i) Ferramentas de pesquisa orientada, como as bibliografias recomendadas (por curso e disciplina);

- ii) Serviço de pesquisa federada – *Discovery* – que permite pesquisar de forma fácil e imediata *todos* os recursos da biblioteca (catálogo, bases de dados, RCAAP, etc.);
- iii) Integração entre o *Discovery* e o catálogo bibliográfico, podendo mudar a *interface* em cada um deles, para o serviço de pesquisa que pretender – mais ou menos abrangente;
- iv) Integração da pesquisa via *Discovery* no Moodle para os alunos e docentes;
- v) Disponibilização da ferramenta «Curriculum Builder» para os docentes que permite que estes pesquisem todos os recursos da biblioteca via *Discovery* e elaborem as suas propostas de bibliografia para as unidades curriculares, ou para aulas em particular, disponibilizando-as de imediato no *Moodle*.

Conclusão e perspectivas futuras

Partimos duma realidade em que a Biblioteca é usada sobretudo como espaço de trabalho e de estudo individual ou colaborativo, mas em que os seus recursos e serviços não são seleccionados como uma das primeiras fontes. Para além disso havia a necessidade de comunicar o valor da biblioteca no âmbito da comunidade, desenvolvendo estratégias que permitam obter dados dos benefícios que este serviço, com características tão distintas dos demais da instituição, aporta a toda a instituição.

Nesta fase inicial foram apenas recolhidos dados quantitativos relativos: n.º de interações com os utilizadores no novo serviço *reference desk*, à utilização do *Discovery* e n.º downloads dos recursos electrónicos via B-ON.

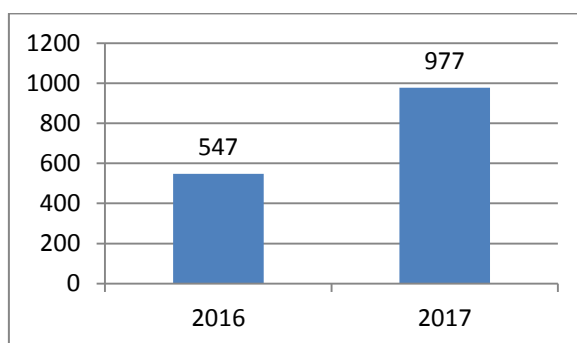


Fig. 1 – Gráfico N.º de interações do “Reference Desk” por ano

Interface Name	Interface ID	Year	Sessions	Total Search Clicks	Total Requests	Total Full-Text Requests
EBSCO Discovery Service	eds	2017	4.373	8.965	6.210	1.230
EBSCO Discovery Service	eds	2016	3.942	6.943	4.876	455
TOTAL			10.092	19.405	13.532	2.208

Fig. 2 - N.º de Pesquisas e downloads a partir do *Discovery*

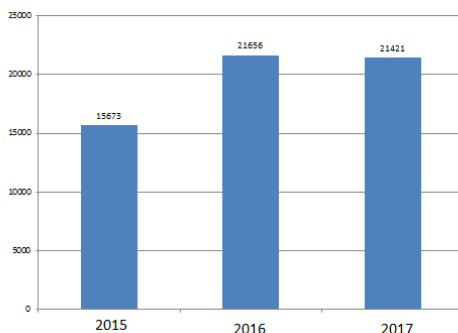


Fig. 3 - N.º de downloads B-ON (antes do reference desk: 2015 e depois 2016-2017)

Estes dados quantitativos permitem-nos concluir que, numa primeira fase, este serviço contribuiu para o aumento da utilização dos recursos científicos e académicos, criou uma imagem de confiança e fiabilidade no utilizador perante a Biblioteca e os seus profissionais e acrescentou valor. Como outros estudos demonstram (Stoddart e Hendrix, 2017), a interação dos bibliotecários com os utilizadores tem uma dimensão de aprendizagem das competências de literacia da informação diferente, e até complementar, da que pode ser dada em sala de aula ou formação.

Extrapolamos a partir destes dados que contribuímos para contrariar o comportamento de pesquisa mais *conveniente* no Google - fácil e rápida (Chandra Prabha, Lynn Silipigni Connaway, Lawrence Olszewski, 2017), nomeadamente no incentivo ao processo de pesquisa com metodologias científicas e académicas.

É fulcral, numa segunda fase, aferir este impacto, implementar mais indicadores, nomeadamente qualitativos. Sobretudo, obter evidências da relação entre o *treino* de competências de literacia ligadas ao acesso, avaliação e uso da informação, a percepção de satisfação do utilizador e o contributo da biblioteca para o sucesso académico.

Material multimédia complementar: vídeo de testemunho de utilizador, disponível na internet:
<URL: <http://bit.ly/videoreferenciabipb>>

Referências bibliográficas

ANDEEN, Sarah R. (2001) - Selling the Library from the Reference Desk. The Reference Librarian. [Em linha]. Vol. 35, Nº 73. [consult. 10 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL: http://dx.doi.org/10.1300/J120v35n73_05>. ISSN 1541-1117.

ANTUNES, Maria Da Luz - O papel de mediador do bibliotecário de referência na área universitária da saúde. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas Bibliotecas e Arquivos - Informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação: atas. [Em linha]. Universidade dos Açores, 9, 28 a 30 de Março de 2007. Ponta Delgada: BAD; 2007.

[consult. 10 abr. 2018]. Disponível na internet:
<URL:<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/521>>

BAGANHA, Filomena (2004) - Novas Bibliotecas, Novos Conceitos. Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. [Em linha]. Nº 1. [consult. 9 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:http://dx.doi.org/10.1300/J120v35n73_05>. ISSN 1646-0502.

BARNES, Tamika; SIMS, Iyanna; MOFFAT, Christopher (2017) - Reference Reimagined. In The Emerald Handbook of Modern Information Management [Em linha]. [S.l.] : Emerald Publishing. [consult. 9 abr. 2018] Disponível na internet: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/978-1-78714-525-220171018>>. eISBN 978-1-78714-525-2.

BUSS, Stephen P. (2016) - Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia? Do We Still Need Reference Services in the Age of Google. The Reference Librarian. [Em linha]. Vol. 57, Nº 4. [consult. 12 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:<http://dx.doi.org/10.1080/02763877.2015.1134377>>. ISSN 0276-3877.

CHANDRA PRABHA, LYNN SILIPIGNI CONNAWAY, LAWRENCE OLSZEWSKI, Lillie R.Jenkins (2007) - What is enough? Satisficing information needs. Journal of Documentation [Em linha]. Vol. 63, Nº 1. [consult. 14 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:<http://dx.doi.org/10.1108/00220410710723894>>. ISSN 0022-0418.

COLEMAN, Jason. [et al.]. (2016)- Recent Changes to Reference Services in Academic Libraries and Their Relationship to Perceived Quality : Results of a National Survey. Journal of Library Administration [Em linha]. Vol. 56, Nº 6. [consult. 14 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:<http://dx.doi.org/10.1080/01930826.2015.1109879>>. ISSN 1540-3564.

GARNAR, Martin (2016) - Whither the Reference Desk? 20th Century Values in a 21st Century Service Model. International Information & Library Review [Em linha]. Vol. 48, Nº 3. [consult. 10 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:<http://dx.doi.org/10.1080/10572317.2016.1205417>> . ISSN 1095-9297.

GONZÁLEZ -FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves (2012) - Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: Tendencias y plan de marketing. El Profesional de la Información [Em linha]. Vol. 21, Nº 6. [consult. 10 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2012.nov.03>>. ISSN 1386-6710.

HEIKKILA-FURREY, Jenny; KEARNS, Sara K.; LITTRELL, Laurel (2007) - Reference by Your Side: Redesigning the Library Help Desk. The Reference Librarian [Em linha]. Vol. 48, Nº 2. [consult. 10 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:http://dx.doi.org/10.1300/J120v48n02_08. ISSN 1541-1117>.

STODDART, Rick; HENDRIX, Beth (2017) - Learning at the Reference Desk: A Pilot Project to Align Reference Transactions with University Learning Outcomes. The Journal of Academic Librarianship [Em linha]. Vol. 43, Nº 1. [consult. 10 abr. 2018]. Disponível na internet: <URL:<http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2016.11.004>>. ISSN 0099-1333.



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas e documentalistas

