



Ponto, espaço, traço, espaço: estratégias e desafios na gestão de referências bibliográficas

Ana Bela Martins, Bella Nolasco, Cristina Cortês

*Serviços de Biblioteca Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro,
Portugal, abela@ua.pt; bellanolasco@ua.pt; ccortes@ua.pt;*

Resumo

A rápida evolução dos sistemas de informação e as novas abordagens ao nível da aprendizagem em ambiente académico contribuem para que os processos de pesquisa, descoberta e uso da informação se revelem cada vez mais exigentes. É neste contexto que a gestão de referências bibliográficas se revela uma competência essencial para a comunidade académica e científica, tanto na aplicação correta de citações e bibliografia como no uso e reutilização da informação. As bibliotecas da Universidade de Aveiro têm, ao longo dos anos, adotado projetos e linhas de ação no sentido do desenvolvimento de competências de literacia de informação dos seus utilizadores, de forma a constituir uma comunidade de utilizadores autónomos e competentes no uso e gestão de fontes de informação e nas estratégias que permitam facilitar o processo de construção de conhecimento. Pretende-se apresentar as atividades desenvolvidas no núcleo de apoio ao utilizador ao nível dos processos de gestão de referências bibliográficas e os resultados obtidos pelas respostas aos questionários de participação em sessões formativas, acesso ao serviço de referência e apoio a pesquisas e estatísticas de uso de software.

Palavras-chave: Referências bibliográficas, Formação de utilizadores, Literacia de informação, EndNote, Mendeley.

Introdução - Método

A abundância e rápida proliferação de recursos digitais com informação de carácter académico e científico, se por um lado facilitam o acesso à mesma, por outro criam novos desafios ligados à compreensão crítica da informação, bem como às formas de uso, gestão e reutilização da mesma. A este processo de descoberta, avaliação e uso da informação em ambiente digital acrescem questões críticas ligadas com as políticas e licenças de copyright e o bom uso da informação. A rápida evolução dos sistemas de informação e das plataformas de acesso baseadas em redes de informação e as novas abordagens ao nível da aprendizagem e construção do conhecimento em ambiente académico contribuem para que os processos de pesquisa, descoberta e uso da informação se revelem cada vez mais exigentes. É neste contexto que a gestão de referências bibliográficas se revela uma competência essencial na redação de trabalhos académicos e científicos, tanto na aplicação correta de citações em texto e bibliografia como no uso e reutilização da informação (McMinn, 2011, p. 278).

As bibliotecas de ensino superior têm, ao longo dos anos, adotado projetos e linhas de ação no sentido do desenvolvimento de competências de literacia de informação dos seus utilizadores, de forma a constituir uma comunidade de utilizadores autónomos e competentes no uso e gestão de fontes de

informação e nas estratégias que permitam facilitar o processo de construção de conhecimento (Meyer e Miller, 2008, p. 400).

São vários os desafios para as bibliotecas de ensino superior neste domínio e importa destacar os ligados ao apoio ao utilizador no que diz respeito à gestão de referências bibliográficas, processo cada vez mais exigente.

No âmbito da estratégia de apoio ao utilizador das Bibliotecas da UA, a intervenção neste domínio tem sido privilegiado ao longo dos últimos anos e considera-se que tem contribuído para a literacia e autonomia da comunidade ao nível da gestão e bom uso de informação. Desde os primeiros avanços, que antecedem a aquisição de programas para esse fim, ao desenvolvimento de conteúdos e serviços de apoio ao utilizador nesta área. Referem-se alguns resultados de acesso ao serviço de referência e apoio a pesquisas, respostas a questionários aplicados em contexto formativo, estatísticas de uso de *software* e outros, que refletem as atividades e projetos desenvolvidos nesta área ao longo dos últimos anos. Neste contexto, e com o recurso aos resultados da triangulação dos dados obtidos, as ações delineadas pelas Bibliotecas UA têm permitido o desenvolvimento de competências no uso e gestão da informação por parte da comunidade académica e a adoção generalizada de formas automáticas para a organização e elaboração de referências bibliográficas.

Discussão

A mudança já destacada nos ambientes de aprendizagem ligada à rápida evolução tecnológica provoca também alterações profundas na forma como os utilizadores finais de informação acedem, recolhem e percebem estes ambientes e a informação que os rodeiam (McMinn, 2011, p. 278). No ensino superior a estas mudanças acresce uma maior exigência ao nível da seleção de recursos de informação; manipulação, tratamento, reflexão crítica e aplicação correta da informação para a criação de novos trabalhos (Yang, 2009, p. 684).

A questão do plágio e do uso correto das fontes de informação é, nesta etapa do percurso académico, assumida como um elemento essencial e diferenciador na avaliação e sucesso dos alunos (Buranen, 2009, p. 25).

O plágio, encarado tantas vezes como uma questão moral e de honestidade académica, é para os alunos de ensino superior um fator de grande ansiedade (Park, Mardis e Jo, 2013, p. 46) ligado à dificuldade na aquisição de conhecimentos sobre este assunto e na definição de estratégias para empregar as regras relacionadas com a correta referência às fontes consultadas para elaboração de trabalhos académicos.

É por isso importante realçar os principais obstáculos sentidos pelos alunos nesta matéria, destacando-se os seguintes: (i) falta de literacia sobre o plágio e desconhecimento das ações que indicam a prática do mesmo, «...students' downloading or purchasing papers and submitting them as their own writing is just plain wrong, and I'd be hard pressed to believe that there exists a student who doesn't know this» (Buranen, 2009, p. 25); (ii) dificuldade no processo de transformação da informação recuperada em conhecimento, de forma a separar as palavras dos autores das fontes do texto criado pelo aluno, sendo que o processo mais recorrente passa pela imitação dos textos consultados através da tradução ou da substituição de alguns termos por sinónimos (Buranen, 2009, p. 26); (iii) perceção da elaboração de citações em texto e referências bibliográficas como uma tarefa demasiado complexa e morosa (Park, Mardis e Jo, 2013, p. 43); (iv) dificuldade na distinção de tipologias de documento e na aplicação das regras definidas pelas normas/estilos bibliográficos (Park, Mardis e Jo, 2013, p. 45).

Acrescem às dificuldades apresentadas as seguintes: (i) falta de consistência na informação bibliográfica proveniente de bases de dados (Park, Mardis e Jo, 2013, p. 44); (ii) inexistência de funcionalidades nos sistemas de gestão que permitam a correção automática dos dados e a manipulação de estilos bibliográficos e tipologias de documentos (Marino, 2012, p. 305); (iii) desadequação das normas/estilos bibliográficos em relação às novas tipologias de documento que decorrem da evolução tecnológica e às necessidades descritivas de documentos ligadas com especificidades linguísticas (Park, Mardis e Jo, 2013, p. 45).

Neste sentido, são exigidas às bibliotecas de ensino superior estratégias eficazes e abrangentes ao nível da criação de conteúdos e serviços de apoio à comunidade, nomeadamente na seleção, pesquisa e descoberta de informação, privilegiando a avaliação e perceção do contexto em que a informação é produzida, bem como na definição de meios e ferramentas adequadas para a gestão e uso correto da informação recuperada.

As bibliotecas da UA servem uma vasta comunidade de mais de 18 mil potenciais utilizadores, distribuída por 15 departamentos, uma secção autónoma, quatro escolas politécnicas, 14 unidades de investigação e quatro laboratórios associados. É com base na perceção das necessidades da comunidade da UA ao nível da organização e gestão de referências bibliográficas e da generalizada dispersão de informação sobre este assunto, que se dá início à criação de serviços de apoio ao utilizador nos processos de gestão de referências bibliográficas.

Neste sentido, os primeiros passos das bibliotecas UA consistiram na recolha de boas práticas internacionais no âmbito da normalização de citações e referências e no uso de sistemas para gestão de referências bibliográficas.

Assim, foi analisado e explorado o programa *EndNote*, utilizado internacionalmente para este fim. Como resultado desse estudo iniciou-se em 2006 a subscrição institucional do mesmo. Desde o início as bibliotecas da UA foram responsáveis pela gestão global do programa, quer ao nível das atualizações de versões, disponibilizadas à comunidade, quer no que concerne ao desenvolvimento de atividades de divulgação, de conteúdos de apoio e na planificação das ações de formação.

Além da exploração de programas para a gestão de referências bibliográficas foram também estudados os estilos/normas adotadas pela comunidade UA, em função das áreas de conhecimento. Um dos aspetos considerados neste contexto foi aplicação da Norma Portuguesa (NP 405) por parte de alguns departamentos e unidades ou sugerida por alguns docentes e orientadores de teses de doutoramento e dissertações de mestrado na UA. Assim, a crescente utilização da NP 405 pela comunidade UA, fundamentou a aposta das bibliotecas UA na parametrização da Norma para o uso no *EndNote*, em novembro de 2008.

O uso consolidado do *EndNote* pela comunidade UA permitiu a perceção das questões críticas ligadas à aplicação de estilos e normas de referências bibliográficas e às funcionalidades mas também às limitações deste tipo de *software*. Em 2010 as bibliotecas UA desenvolveram um projeto que incluía três grandes áreas de ação: a formação de utilizadores, um tutorial global sobre a gestão de referências bibliográficas e a intensificação do serviço de referência no apoio à comunidade, neste domínio.

Este projeto implicou a realização de um diagnóstico junto da comunidade de docentes e investigadores da UA sobre os estilos e normas usados na elaboração de referências bibliográficas em cada um dos departamentos. A informação recolhida permitiu a sustentabilidade necessária para a realização de um conjunto de manuais com informações e dicas para a formatação de referências bibliográficas para os vários estilos internacionais: APA 6th, Vancouver, IEEE, MLA, ACM, ACS,

Harvard, Chicago 5th, NP 405. Estes incluíam, para cada um dos estilos/ normas contemplados informações sobre a adequação dos mesmos aos *templates* do *EndNote*. Além da elaboração dos manuais foram ainda desenvolvidas páginas Web no portal das bibliotecas, bem como a edição de números especiais do boletim a Biblioteca Informa e a disseminação de todos os conteúdos nos canais de comunicação das bibliotecas UA.

A evolução de sistemas e plataformas de informação abertos fornecem às bibliotecas novas oportunidades de intervenção e gestão de recursos. As potencialidades dos sistemas *open source* aliados aos constrangimentos orçamentais sentidos foram imperativos na decisão de não continuidade da subscrição do *software* proprietário - *EndNote*.

Neste sentido, em 2013 é assumido pelas bibliotecas da UA, em colaboração com os sTIC, o desafio da análise e exploração comparativa de sistemas que disponibilizam versão livre para a gestão de referências bibliográficas (Zhang, 2012, pp. 52–59). Foi também definida uma estratégia de comunicação dirigida à comunidade académica de modo canalizar informação generalizada e clara sobre impossibilidade de continuação de uso do *EndNote* e da existência de alternativas válidas.

Deste processo de análise, de recolha de boas práticas e de revisão da literatura e, de forma a consolidar na comunidade académica o uso generalizado de um único sistema, as bibliotecas da UA selecionaram o programa *Mendeley* (MacMillan, 2013, pp. 2-3; Zhang, 2012, pp. 56-59). Todavia, para os utilizadores que se encontravam com trabalhos em curso e com o objetivo de darem continuidade aos mesmos, as bibliotecas apontaram como alternativa o *EndNote Web*.

Seguiu-se a análise das funcionalidades do sistema, a conceção de conteúdos de apoio, a configuração da NP 405, bem como a disseminação da informação à comunidade e a conceção de um plano formativo específico para uso do sistema e em concreto para apoio na transferência de informação do *EndNote*, tanto para o *Mendeley* como para o *EndNote Web*.

Um dos aspetos críticos a destacar no decorrer do processo de disseminação e formação do *Mendeley* e da sua utilização pela comunidade académica passa pelas questões ligadas à adequação correta dos estilos normalizados. De facto no âmbito do projeto global de literacia de informação, desenvolvido pelas Bibliotecas da UA em 2013, a configuração da NP 405 em linguagem CSL - Citation Style Language, a sua disponibilização em repositório aberto – GitHub, bem como a parametrização da NP no *EndNote Web* foram elementos apontados como importantes por parte da comunidade.

No entanto, o processo de configuração da NP 405, independentemente do gestor de referências bibliográficas selecionado, não foi um processo pacífico. Efetivamente, neste processo, e no decorrer das atividades de apoio ao utilizador, observou-se que não foi possível configurar, através de um gestor automático, alguns dos elementos essenciais previstos na Norma. De facto, constatou-se que a NP405 era desadequada às necessidades atuais e apresentava lacunas de informação, o que dificultava o seu uso em gestores automáticos de bibliografia. Contrariamente verificou-se que, no caso da maioria dos estilos internacionais, as questões não previstas na integração automática eram pontuais, tanto para as citações como para as referências nos documentos.

Neste sentido, poder-se-á justificar a necessidade de atualizar a NP 405 para as reais necessidades dos utilizadores, tornando-a adequada às atuais tipologias de documentos impressos e digitais, aos meios de disseminação da produção académica e científica em ambiente digital e aos programas de gestão automática de referências (McMinn, 2011, pp. 291–292).

Resultados

A compreensão crítica dos processos inerentes à comunicação da ciência e aos meios de publicação formais e informais afigura-se como uma das competências fundamentais para a aprendizagem no percurso académico e ao longo da vida. Inserido no projeto de literacia de informação, «a (in)formação nas tuas mãos», as bibliotecas da UA pretendem potenciar as várias vertentes do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido na área de formação de utilizadores e agir sob uma estratégia que permita uma maior adequação de conteúdos e ações em função das áreas de estudo e investigação e dos níveis de ensino, sob o lema criar valor, atribuir contexto. Um dos focos de ação tidos em conta no desenvolvimento de conteúdos e serviços de apoio ao utilizador nesta área é a gestão de referências bibliográficas e bom uso de informação, tendo sido implementadas inúmeras atividades neste sentido. Destas ações forma sendo obtidos dados resultantes dos inquéritos por questionário de participação em sessões formativas, do acesso ao serviço de referência e apoio a pesquisas, bem como das respostas a questionários aplicados em contexto formativo. Recorrendo à metodologia de triangulação dos dados, foi possível a conceção de conteúdos mais adequados e a implementação de novas atividades neste domínio, assentes em quatro pilares:

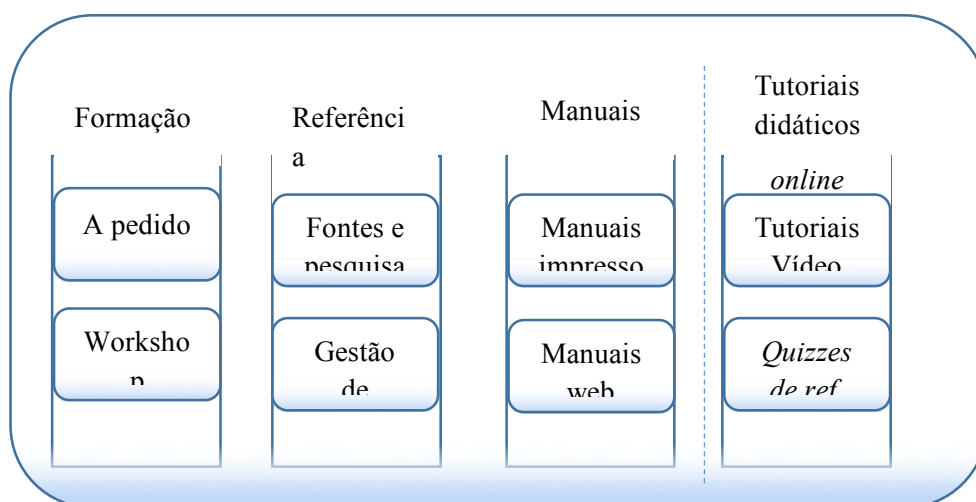


Figura 1: Pilares de ação no apoio à comunidade académica na gestão de referências adaptado de (Park, Mardis e Jo, 2013, p. 47).

Formação

Na dimensão da Formação, as bibliotecas da Universidade de Aveiro desenvolveram a partir de 2006 ações de formação na área da gestão das referências bibliográficas. Inicialmente, com o apoio do EndNote, versão X1, efetuaram-se, no ano de 2006, quatro (4) workshops de inscrição individual, duas (2) formações a pedido dos docentes, num total de 114 formandos e doze (12) horas de formação. A crescente solicitação de pedidos e de participações nesta área de formação, ao longo dos anos, é evidente. Como se poderá observar na tabela 1 houve um aumento percentual de 330 % entre os cinco (5) últimos anos considerados. Os dados apresentados demonstram, ainda, que face às duas tipologias de formação disponibilizadas pelas bibliotecas UA houve um aumento do número de formações a pedido dos docentes face à tipologia de workshops, de inscrição individual.

| | | Tipologia | | |
|---------------------|--------------|------------|---------------------------------|------------|
| | | Workshop | Formações a pedido dos docentes | total |
| nº de sessões/ano | 2006 | 4 | 2 | 6 |
| | 2007 | 6 | 5 | 11 |
| | 2008 | 8 | 6 | 14 |
| | 2009 | 8 | 20 | 28 |
| | 2010 | 10 | 13 | 23 |
| | 2011 | 9 | 25 | 34 |
| | 2012 | 9 | 29 | 38 |
| | 2013 | 14 | 21 | 35 |
| | 2014 | 8 | 68 | 76 |
| | Total | 76 | 189 | 265 |
| nº de horas/ ano | 2006 | 12 | 6 | 18 |
| | 2007 | 18 | 16 | 34 |
| | 2008 | 32 | 24 | 56 |
| | 2009 | 32 | 54 | 86 |
| | 2010 | 25 | 32 | 57 |
| | 2011 | 18 | 51,5 | 69,5 |
| | 2012 | 18 | 54,5 | 72,5 |
| | 2013 | 31 | 42 | 73 |
| | 2014 | 16 | 136 | 152 |
| | Total | 202 | 416 | 618 |
| nº de participantes | 2006 | 87 | 27 | 114 |
| | 2007 | 109 | 302 | 411 |
| | 2008 | 147 | 84 | 231 |
| | 2009 | 46* | 431 | 431 |
| | 2010 | 294 | 247 | 541 |
| | 2011 | 141 | 448 | 589 |
| | 2012 | 177 | 545 | 722 |

| Tipologia | | | |
|--------------|--------------|---------------------------------|--------------|
| | Workshop | Formações a pedido dos docentes | total |
| 2013 | 339 | 359 | 698 |
| 2014 | 198 | 1396 | 1594 |
| Total | 1.492 | 3.839 | 5.331 |

Tabela 1: N.º de sessões de formação na área da gestão de ref. bibliográficas, por ano

Referência

O serviço de apoio à pesquisa de informação (referência) surgiu devido à crescente quantidade e complexidade de recursos disponibilizados e como forma de dotar os utilizadores de um apoio efetivo à sua aprendizagem e investigação. A sua importância levou à disponibilização de um espaço específico nas salas de leitura da Biblioteca, Mediateca e Biblioteca do ISCA-UA. O auxílio prestado tem como base a localização dos recursos de informação ou a pesquisa e recuperação de informação a partir de fontes consideradas de relevância para o desenvolvimento dos trabalhos académicos e científicos, bem como o suporte à gestão das referências bibliográficas. Ainda, e em relação ao número de pedidos efetuados, verifica-se que cerca de 38% do número total de pedidos é dedicado à gestão das referências bibliográficas (tabela 2).

| apoio à pesquisa de informação | | | | |
|--------------------------------|----------------------------|---|------|--|
| | total de pedidos recebidos | pedidos dedicados aos gestores/referências bibliográficas | | |
| | | N.º | % | |
| 2013 | 417 | 160 | 38,4 | |
| 2014 | 597 | 232 | 38,9 | |

Tabela 2: N.º de pedidos de apoio à pesquisa de informação, para os anos de 2013 e 2014

Manuais

As bibliotecas da UA, com o objetivo de dotarem a comunidade académica de competências ao nível da literacia da informação, desenvolvem uma série de conteúdos de apoio ao ensino aprendizagem, nomeadamente ao apoio à gestão das referências bibliográficas. Neste sentido, e não querendo substituir os manuais dos estilos/normas mais adotados pela comunidade, foram desenvolvidos durante o corrente ano quatro manuais, com a norma NP 405 e os estilos Vancouver, APA6th e IEEE. Ainda, e com o objetivo claro de redundância a disponibilização em múltiplas plataformas, partilha dos conteúdos das formações no Slideshare (tabela 3), no canal de vídeo DALI, no blogue do boletim «A Biblioteca Informa», dos manuais e boletim no ISSUU, bem como no portal das bibliotecas da UA.

Conteúdos de apoio à gestão das referências bibliográficas

| | n.º de visualizações |
|------|----------------------|
| 2013 | 41144 |
| 2014 | 8221 |

Tabela 3: N.º de visualizações na plataforma *slideshare*, para os anos de 2013 e 2014

Tutoriais didáticos online

O último pilar, Tutoriais didáticos online, tem como base o resultado obtido após a aplicação de dois questionários e irá ser aplicado durante o corrente ano. Um dos questionários destinou-se aos utilizadores que frequentaram a formação a pedido dos docentes enquanto o outro se destinou aos utilizadores que participaram nos workshops. A partir dos resultados obtidos, pretende-se melhorar o serviço de formação de utilizadores e procurar ir mais ao encontro das necessidades manifestadas.

De acordo com os dados obtidos, 72% dos utilizadores manifestaram interesse na disponibilização das sessões de formação em regime e-learning, sendo que as tipologias mais solicitadas foram: «Gerir referências bibliográficas – EndNote Web, Mendeley», «Procurar, descobrir e usar informação» e «Seleção de fontes de informação científica». Relativamente à gravação e disponibilização em formato vídeo, constata-se que, em média, 82,5% dos utilizadores que responderam aos questionários têm interesse neste formato privilegiando as tipologias de: «Gerir referências bibliográficas – EndNote Web, Mendeley», «Seleção de fontes de informação científica» e «Procurar, descobrir e usar informação». Verificou-se assim que as formações solicitadas, quer para regime e-learning, quer para gravação e disponibilização em vídeo são exatamente as mesmas, sendo que a mais solicitada foi «Gerir referências bibliográficas – EndNote Web, Mendeley».

Neste contexto, as bibliotecas da UA pretendem ainda no ano corrente desenvolver um conjunto de vídeos com narração do formador e captura de ecrã, com recurso ao software Camtasia; e vídeos mais expositivos em contexto de sala de aula. O desafio futuro prede-se com o desenvolvimento de MOOCs - Massive Open Online Course, com conteúdos interativos de ensino/aprendizagem, como são o caso dos quizzes e outros conteúdos multimédia.

Conclusões

O percurso das bibliotecas da UA no apoio ao processo de gestão de referências bibliográficas permitiu compreender as necessidades da comunidade e refletir sobre as questões críticas que envolvem a forma de transmitir informação, os limites ligados à aplicação de estilos e normas de referência bibliográfica e as funcionalidades disponíveis nos programas para gestão de referências bibliográficas. São várias as evidências desse caminho, como é o caso do número total de formandos, para os anos considerados entre 2006 e 2014, que chegou aos 5331.

Neste contexto, as parametrizações dos estilos/norma utilizados pela comunidade UA foram sempre processos de relevância para as bibliotecas UA nomeadamente a NP-405. Todavia, e apesar de todas as tentativas levadas a cabo ao longo de quase uma década de configuração da norma para sistemas automáticos, observa-se um grau de dificuldade elevado no uso da norma NP 405 em gestores de referências automáticas por parte dos utilizadores. Considera-se relevante dar início a um estudo para possível atualização da Norma.

Referências bibliográficas

BURANEN, Lisa - A safe place: The role of librarians and writing centers in addressing citation practices and plagiarism. **Knowledge Quest**. . ISSN 10949046. 37:3 (2009) 24–33.

MACMILLAN, Don - Mendeley: teaching scholarly communication and collaboration through social networking. **Library Management**. 33:8/9 (2013) 561–569. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/01435121211279902>.

MARINO, William - Fore-cite: tactics for evaluating citation management tools. **Reference Services Review**. 40:2 (2012).

MCMINN, H. Stephen - Library support of bibliographic management tools: a review. **Reference Services Review**. . ISSN 0090-7324. 39:2011) 278–302. doi: 10.1108/00907321111135493.

MEYER, Nadean J.; MILLER, Jelleen R. - The Library as Service-Learning Partner: A Win–Win Collaboration with Students and Faculty. **College & Undergraduate Libraries**. . ISSN 1069-1316. 15:March 2015 (2008) 399–413. doi: 10.1080/10691310802554879.

PARK, Sarah; MARDIS, Lori A.; JO, Connie - I've lost my identity – oh, there it is ... in a style manual: Teaching citation styles and academic honesty. 2013).

YANG, Sharon - Information literacy online tutorials: An introduction to rationale and technological tools in tutorial creation. **The Electronic Library**. 27:4 (2009) 684–693. doi: 10.1108/02640470910979624.

ZHANG, Yingting - Comparison of Select Reference Management Tools. **Medical Reference Services Quarterly**. . ISSN 0276-3869. 31:March 2015 (2012) 45–60. doi: 10.1080/02763869.2012.641841.