

a investigação no ensino- -aprendizagem práticas de articulação

Atribuir contexto, criar valor: o apoio ao utilizador nas Bibliotecas da UA

Ana Bela Martins e Área de Recursos Eletrónicos e Apoio ao Utilizador

Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia, Universidade de Aveiro

Resumo

Neste poster pretende-se apresentar as diferentes áreas de atuação das bibliotecas da Universidade de Aveiro (UA) no suporte às atividades de aprendizagem dos utilizadores desta comunidade. Este é um dos domínios chave da ação da Área de Recursos Eletrónicos e Apoio ao Utilizador (AREAU) dos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia (SBIDM) da UA, que se consubstancia na construção de conteúdos e meios adequados ao desenvolvimento da literacia de informação dos utilizadores mediante a adoção de estratégias que promovem a compreensão dos recursos de informação, junto da comunidade académica.

Introdução

Cabe às bibliotecas de ensino superior o desenvolvimento de formas adequadas de contribuir para o aumento de literacia de informação dos seus públicos, mediante abordagens simples e eficazes aos processos de pesquisa, seleção, tratamento e uso da informação de carácter científico. Aqui, o fator crítico de sucesso passa por acrescentar contexto à informação, mediante uma estratégia global, orientada para o utilizador (ACRL Research Planning and Review Committee, 2016). Neste sentido, as bibliotecas da UA têm vindo a desenvolver e a implementar um conjunto de serviços de valor acrescentado, através de uma estratégia efetiva, com vista a promover o acesso às fontes de informação, a reafirmar a relevância das competências de literacia da informação e a potenciar o papel da biblioteca no apoio à investigação, convergindo deste modo com as recomendações da BAD - Grupo de Trabalho de Bibliotecas de Ensino Superior (BAD, 2015). Esta ação tem por base três eixos: a aposta permanente na formação contínua dos profissionais; a conceção e disseminação de conteúdos relevantes e adequados e sua atualização constante; a inovação, com recurso às tecnologias emergentes que permitam redundância dos pontos de acesso à informação e dos serviços.

Concretiza-se mediante um reforço das competências da equipa de trabalho, a aposta na colaboração com docentes e na diversificação de temas e modelos de formação. Distinguem-se duas vertentes de atuação: sessões promovidas em colaboração com docentes, dirigidas aos alunos dos diversos ciclos; workshops sobre temáticas diversas ligadas a áreas emergentes no acesso e uso da informação e da investigação, disponíveis à comunidade mediante inscrição individual.

Referência e apoio à pesquisa de informação

Visa contribuir para tornar mais efetivo o acesso às fontes de informação, bem como promover maior eficácia na sua utilização. A orientação dos utilizadores na localização das fontes de informação adequadas às suas necessidades assim como o apoio na pesquisa e recuperação da informação em diversas fontes é um dos focos deste serviço. Perspetiva-se também neste domínio a promoção do uso adequado da informação, nomeadamente através de apoio no uso de programas de gestão de referências bibliográficas. O atendimento a cada utilizador é sempre individual e personalizado e pode ser solicitado por telefone, email ou presencialmente.

Apoio ao utilizador com necessidades especiais

Tem como objetivo apoiar e orientar de forma personalizada os alunos com necessidades especiais, nomeadamente alunos cegos, com baixa-visão, surdos e com mobilidade reduzida, no acesso à informação e ao conhecimento científico, da seguinte forma: produção e disponibilização de conteúdos digitais em formato acessível; impressão de conteúdos em formato Braille; realização de sessões de formação individualizadas e presenciais; e disponibilização de gabinetes equipados com tecnologias de apoio.

Conceção e disponibilização de conteúdos de apoio ao utilizador

A análise e exploração das fontes de informação digitais e a criação de conteúdos de apoio ao utilizador no acesso, uso e gestão da informação académica (manuais, guias Web temáticos, tutoriais, vídeos) implica da parte da equipa uma atualização constante e o recurso a plataformas diversificadas que permitam uma eficaz disseminação dos conteúdos, tais como o site Web das Bibliotecas da UA, o boletim temático "A Biblioteca Informa",

o Canal DALI do Youtube, a página do Facebook das Bibliotecas da UA, entre outros.

Atividades de comunicação e divulgação

No domínio da comunicação demonstra-se fundamental uma estratégia abrangente com recurso a conteúdos adequados, disponíveis em diferentes formatos, plataformas e canais. A ação nesta área passa pela conceção e criação de materiais de divulgação e partilha nos meios de comunicação, tais como o Jornal Online UA, email para a comunidade UA e para entidades externas, o Blogue "A Biblioteca em forma", a plataforma Elearning UA, a página das Bibliotecas da UA no Facebook.

Formação de utilizadores e projetos de literacia de informação	2015	2016
sessões formativas presenciais	138	138
sessões formativas online	130	260/204
workshops presenciais	232	3 210
referência e apoio à pesquisa de informação		
pedidos efetuados	351	728
apoio ao utilizador com necessidades especiais		
documentos produzidos em formato acessível	95	114
manuais e guias de consulta	1 245	1 008
conceção e disponibilização de conteúdos de apoio ao utilizador		
material produzido	25	25
atividades de comunicação e divulgação		
divulgações presenciais	16	81
DALI - sites de manutenção online	12	14
DALI - atualizações presenciais	1 200	8 498

Fig.2 Apoio ao utilizador em números

Conclusão

As bibliotecas da UA, pretendem construir uma comunidade de utilizadores autónomos e competentes na compreensão dos recursos de informação, no uso e gestão dos mesmos e nas estratégias de descoberta da informação académica e científica. A aposta continuará a ser na adequação de conteúdos e serviços e na sua comunicação e divulgação eficaz, através de diversos meios e canais.

Referências

- ACRL Research Planning and Review Committee. (2016). 2016 Top trends in academic libraries: A review of the latest and issues affecting academic libraries. *College & Research Libraries News*, 77(6), 274–281.
<http://doi.org/10.7710/2162-3309.1232>
BAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. (2015). *Recomendações para as Bibliotecas de Ensino Superior de Portugal*. Retrieved from https://www.bad.pt/noticia/wp-content/uploads/2015/12/Recomendacoes_GT-BES_2016_final.pdf



Fig.1 Estratégia de apoio ao utilizador das bibliotecas da UA

Formação de utilizadores e projetos de literacia de informação

Consiste na implementação de projetos relacionados com o desenvolvimento de competências de literacia de informação que facilitem os processos de aprendizagem em contexto académico e ao longo da vida. O foco na colaboração e em redes formais e informais no seio da academia é um dos fatores críticos.