

# Serviços de Descoberta e Redes Sociais: os novos “Bibliotecários de Referência”?

Novos papéis para os Profissionais de Informação, neste novo paradigma e no contexto do modelo de ensino preconizado por Bolonha.

Filipe Manuel dos Santos Bento

Universidade de Aveiro<sup>1</sup>  
Aveiro, Portugal

[fsb@ua.pt](mailto:fsb@ua.pt)

## RESUMO

Com o Google™, Wikis e Blogues como fontes de informação eleitas pelos alunos de formação inicial e os Serviços de Descoberta, Bases de Dados especializadas ou Comunidades de Investigadores, pela restante comunidade académica, que papel devem assumir os Bibliotecários de Referência, e todos os profissionais da informação das Bibliotecas Académicas, de um modo geral, neste novo paradigma? Esta comunicação aborda esta temática no contexto do modelo de aprendizagem preconizado na declaração de Bolonha, caracterizado na sua essência por promover uma maior flexibilidade no percurso formativo, sendo o próprio aluno a liderar o seu trajecto de aprendizagem.

Alguns autores defendem uma total desintermediação da Biblioteca entre os utilizadores e os recursos em si, devendo as Bibliotecas apostar na formação e promoção da literacia informacional. Visa-se desse modo promover a supra mencionada autonomia, passando por uma crescente mediação tecnológica; contudo, outros autores alertam para a eventualidade de tal alteração pragamática na missão das Bibliotecas conduzir à diminuição da importância, ou mesmo extinção, da profissão em si. Nesta comunicação o autor apresenta e defende um modelo intermédio com vantagens para todos os actores envolvidos, um em que as Bibliotecas devem cada vez mais apostar na selecção e adição de valor aos recursos externos e fazerem o tratamento e disponibilização dos recursos que só as mesmas detêm.

**Palavras-chave:** bibliotecas académicas, profissionais da informação, serviços de descoberta, literacia informacional

## ABSTRACT

With Google™, Wikis and Blogs, as the sources of information elected by the students of initial training, and Discovery Services, specialized databases or communities of researchers, by the remaining academic community, what role should bear the reference Librarians, and every information professional of Academic Libraries, generally speaking, in this new paradigm? This communication addresses this issue in the context of the learning model advocated by the Declaration of Bologna, characterized in its essence by promoting greater flexibility in training, being the student their selves in lead of their learning path.

---

<sup>1</sup> Doutorando ICPD – Informação e Comunicação em Plataformas Digitais (UA|UP); em período de gozo de Lincença Sem Remuneração (LSR) de Longo Prazo do seu cargo de Especialista de Informatica na Universidade de Aveiro / Serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação, desde 15 de Abril de 2012. Bolseiro FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia (Departamento de Formação de Recursos Humanos em Ciência e Tecnologia), desde a data de início da LSR concedida pela UA (ref. SFRH/BD/80231/2011).

Some authors argue in favor a total disintermediation between Library users and the resources themselves, having Libraries investing in training and promotion of information literacy. The aim is thus to promote the above mentioned autonomy, passing compulsively by a growing in technological mediation. However, other authors warn for the possibility of such a pragmatic change in the Libraries' mission may lead to a decrease in their importance, or even extinction of the profession itself. In this communication the author presents and defends an intermediate model with advantages for all those involved, one in which the libraries are increasingly investing in the selection and addition of value to external resources and involve themselves in a task only they can perform, that is to treat and make available resources only they possess.

## 1. INTRODUÇÃO

Actualmente, os *Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia* (SBIDM) pretendem dotar a Universidade de Aveiro (UA) de um sistema integrado, contextualizado à comunidade que serve, implementando funcionalidades de participação e partilha de informação, criação e manutenção de comunidades, na medida em que tal seja possível tecnicamente. Deste modo, pretende-se que a informação produzida pelos utilizadores não fique dispersa por vários serviços externos (como está actualmente), informação não passível na sua grande maioria de ser integrada ou agregada (e desse modo ficando praticamente invisível para os restantes membros da comunidade) ou mesmo sem garantia de preservação futura. Com esta estratégia deseja-se dar um duplo contributo: por um lado, sistematizar e preservar a produção académica e cultural dos membros da UA, por outro, tornar essa memória acessível para que ela contribua para enriquecer o trabalho desenvolvido gerando um efeito de conservação e disseminação que contribua para a inteligência colectiva e cognição social desta comunidade e, também, para a comunidade externa.

Este novo modelo de pesquisa, descoberta e partilha de informação visa integrar o Catálogo e seus acervos bibliográficos assim como agregar recursos e conteúdos de fontes externas e contribuições dos seus utilizadores. Neste modelo o utilizador e toda a sua envolvente (actividades e informação associada ao seu perfil ou comunidades a que pertença) assumem uma dimensão fundamental na geração de informação adicional, contextualizada às necessidades específicas dos seus utilizadores, promovendo redes sociais entre os mesmos. Toma-se como ponto central o acervo bibliográfico presente nas bibliotecas da Universidade de Aveiro e o “ecossistema” de utilizadores e utilização do acervo, complementando este, na medida em que tal seja viável, com informação proveniente de outras fontes, quer a nível de resultados finais, quer ao nível do auxílio na pesquisa (guidance).

E é esta a visão para um novo Catálogo Bibliográfico, *Catálogo 2.0*, integrador ao nível dos conteúdos, explorador das acções dos seus utilizadores e agregador das suas contribuições. Este novo conceito de Catálogo redefine o tradicional Catálogo Bibliográfico das obras e conteúdos acessíveis na Biblioteca ou adquiridos para consulta no Campus, estendendo a sua abrangência a todos os recursos que os utilizadores têm à sua disposição, sejam eles locais ou acessíveis remotamente, com manifestações impressas ou em formato digital, adquiridos ou em livre acesso. Por ser “2.0” por natureza, traz para o paradigma dos recursos de informação o que sempre se verificou no resto da academia: numa fase inicial os alunos beneficiam de todo o saber acumulado da instituição e numa fase mais avançada contribuem para esse saber, com os seus projectos

e investigação de final de curso. Assim, os utilizadores no paradigma do *Catálogo 2.0* beneficiam de todo o valor base do recurso em si, mas também de toda a informação adicionada por utilizadores anteriores, quer de um modo activo (adicionando tags, comentários, informação de recursos relacionados, etc.), quer de um modo passivo (pelo empréstimo ou consulta do recurso). E como um mecanismo vivo, os recursos aí referenciados ganham valor pela utilização dada por estes novos actores e pelo valor que acrescentam de um modo activo aos mesmos. O *Catálogo 2.0* rompe com o conceito de Catálogo Bibliográfico clássico, uma mera base de dados do conjunto de recursos, maioritariamente monografias em estantes, com utilização em tudo semelhante à feita nas obras nessas estantes, por não se adicionar valor às mesmas. Em vez disso, o *Catálogo 2.0* incentiva a que os utilizadores “sublinhem” passagens do livro, tirem notas, só que em vez de o fazerem directamente no livro, o façam numa plataforma digital (Catálogo), em campos próprios associados ao registo da obra.

A presente visão do *Catálogo 2.0* leva este conceito ainda mais longe ao atribuir aos recursos, objectos de informação, também o papel de actores no sistema, tendo estes igualmente uma vida social, de “nascença” (por serem do mesmo autor [“irmãos”], assunto [“primos”]) ou lhes dada pela utilização e recomendação dos seus utilizadores (por serem de algum modo do mesmo grupo [“amigos”]). Neste modelo de sistema de descoberta, os recursos tornam-se “amigos” dos actores humanos por terem sido “apresentados” (recomendados) por outros utilizadores. Ao estabelecerem esta ligação, quer os recursos, quer os utilizadores, alargam a sua rede social em novas ramificações de (potenciais novos) recursos, utilizadores e comunidades.

### **1.1. Bases para um novo “Serviço de Referência”, via Serviços de Descoberta e Redes Sociais: avaliação dos hábitos de pesquisa e partilha de informação no âmbito das actividades académicas**

Com as valências que se visam atingir, elencadas acima, quando em plena produção e uso pelos seus utilizadores, pretende-se que estas venham promover uma maior autonomia dos últimos, sendo que dada a sua abrangência e selecção “natural” promovida pela comunidade, as fontes e recursos que se destaquem pelo seu valor percebido e reconhecido pela comunidade, ou alvo de maior divulgação, serão os mais recomendados, isto é, neste novo paradigma um tal sistema pode funcionar como auxiliar ou mesmo substituto, para algumas comunidades de utilizadores ou perfis, do clássico Serviço de Referência “humano”, oferecido pela quase das Bibliotecas Académicas. Mas para melhor se aferir esta possibilidade, foi efectuado um questionário auto-administrado por computador em que foram avaliados os hábitos de pesquisa e partilha de informação no âmbito das actividades académicas, que recursos ou serviços são valorizados, dentro da comunidade de utilizadores de Bibliotecas da UA (Professores, Investigadores, Alunos e Funcionários). Dos cerca de 14.500 convites personalizados enviados entre os dias 27 de Janeiro e 28 de Fevereiro de 2010, obtiveram-se 4228 respostas completas (únicas), cuja parte dos resultados é apresentado no capítulo 2 deste artigo.

### **1.2. As Bibliotecas de Ensino Superior e o Processo de Bolonha**

Assinada por 29 países em 1999, a declaração de Bolonha é um compromisso de reforma do sistema de Ensino

Superior, de criar um espaço europeu uniforme até ano 2010 (EHEA - European Higher Education Area)<sup>2</sup>, consolidando os sistemas existentes nos vários países (45 actualmente). Se na sua essência está a promoção de sistemas de ensino mais comparáveis, coerentes e compatíveis a nível internacional dentro deste espaço, preconizando uma maior mobilidade e empregabilidade, o seu maior impacto verifica-se na reforma profunda do modelo de ensino que alguns países tiveram que efectuar. Promovendo uma maior flexibilidade no percurso formativo, este modelo de ensino centra-se na aquisição de competências, sendo o próprio aluno a liderar o seu trajecto de aprendizagem, com os professores a serem tutores, guias, num acompanhamento mais permanente. O espaço europeu do ensino superior significa um desafio muito positivo para todas as estruturas de apoio nas universidades, nas quais se incluem as Bibliotecas. Apesar de não terem um papel específico, estipulado no âmbito deste processo, as Bibliotecas tiveram, e estão a ter, um papel decisivo no desenvolvimento deste novo modelo, e terão ainda mais na sua prossecução. Efectivamente, com Bolonha as Bibliotecas de Ensino Superior transformaram-se em serviços dinâmicos, estratégicos e fundamentais para a promoção e materialização das novas formas de aprendizagem.

Na Europa do Conhecimento, a Biblioteca alarga a sua missão: é um serviço de recursos para a aprendizagem, docência, investigação e actividades relacionadas com o funcionamento e gestão da Universidade no seu conjunto; tem como missão facilitar o acesso e a difusão dos recursos de informação e colaborar nos processos de geração do conhecimento, a fim de contribuir para a concretização dos objectivos da Universidade. Assim, os serviços das bibliotecas assumem-se como um elemento estratégico no acesso e gestão da informação e na produção, gestão e disseminação da investigação académica da Universidade. No novo paradigma do ensino superior revela-se essencial a existência de uma estratégia comum e global no que toca à gestão da informação, favorecendo a optimização de recursos e a sua integração.

E é este papel da Biblioteca que constitui a segunda vertente importante na motivação para a implementação deste projecto, uma versão "*Catálogo 2.0*": dotar os utilizadores das Bibliotecas da UA de um espaço actualmente em falta, complementar ao espaço físico, um espaço de aprendizagem autónoma, informal, facilitada socialmente por todos os utilizadores (docentes, alunos, investigadores, colaboradores dos SBIDM/UA e bibliotecas associadas). Baseado no modelo proposto, este espaço potenciará desde a descoberta e partilha de informação, na primeira fase de um projecto ou investigação, à disseminação dos resultados de investigação, passando pela análise crítica e avaliação dos dados encontrados, promovendo inclusive redes profissionais e de colaboração, dotando os SBIDM e a UA de um mecanismo de suporte à prossecução do seu objectivo essencial que é o de disponibilizar e dar visibilidade à produção científico-intelectual produzida na Universidade (Departamentos, Escolas e Laboratórios de Investigação). Este sistema integrado, contextualizado à comunidade que servirá, deverá implementar as melhores funcionalidades de participação e partilha de informação, criação e manutenção de comunidades encontradas nesses sistemas, na medida em que tal seja possível tecnicamente, de modo a que a informação produzida pelos utilizadores não fique dispersa por vários serviços externos (como é actualmente), informação não passível na sua grande maioria de ser integrada ou agregada (e desse modo

---

<sup>2</sup> CONFEDERATION OF EU RECTORS' CONFERENCES; ASSOCIATION OF EUROPEAN UNIVERSITIES (CRE) - The Bologna Declaration on the European space for higher education: an explanation.

ficando praticamente invisível para os restantes membros da comunidade) ou mesmo sem garantia de preservação futura.

### 1.3. “Biblioteca 2.0”?

Analisando na literatura os conceitos fundamentais avançados por vários autores para o termo “Library 2.0” (termo original em inglês para “Biblioteca 2.0”), destacam-se dois autores, Michael Casey (2006) e Jack Maness (2007). Foi Casey quem primeiro cunhou o termo “Library 2.0” enunciando-o como o uso de serviços de *software* social nas bibliotecas, argumentando que as bibliotecas usando estas tecnologias poderiam oferecer um novo modelo de serviço que encorajasse “uma mudança constante e significativa, convidando à participação dos utilizadores na criação de serviços físicos e virtuais que desejassem” (CASEY et al., 2006, citado por RUTHERFORD, 2008). Esta definição gerou uma série de discussões sobre o âmbito e conceitos associados a esse termo, sendo Maness um dos autores que melhor elaborou uma perspectiva crítica sobre o mesmo e que sintetizou no artigo *Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries*, definindo “Library 2.0” como “a aplicação da interacção, colaboração, e tecnologias multimédia baseadas na web a serviços e colecções de bibliotecas” (2007), sugerindo que esta definição seja adoptada pela comunidade biblioteconómica. Isto é, Maness limita a definição a serviços web, redefinindo a de Casey que a tinha enunciado para todos os serviços da biblioteca.

Maness avança com quatro elementos essenciais para que uma Biblioteca seja “2.0”:

- É centrada no utilizador: os utilizadores participam na criação de conteúdos e serviços que eles vêem na presença da biblioteca na Web, Catálogo, etc. O consumo e a criação do conteúdo é dinâmica e por isso as funções do bibliotecário e do utilizador nem sempre são claras;
- Oferece uma experiência multimédia (apenas como uma recomendação);
- É socialmente rica: a presença da biblioteca na Web inclui a presença dos utilizadores, formas síncronas (e.g. mensagens instantâneas) e assíncronas (e.g. blogues) para os utilizadores comunicarem entre si e com os bibliotecários;
- É inovadora a nível comunitário: bibliotecas como serviço comunitário; as comunidades mudam e as Bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os utilizadores mudem a Biblioteca. A Biblioteca deve continuamente achar novas formas de permitir que as comunidades, e não apenas indivíduos isolados, pesquisem, encontrem e usem a informação.

Maness avança também com o conceito de “Library 2.0” como um mashup: híbrido de blogues, wikis, streaming media, agregadores de conteúdo, mensagens instantâneas e redes sociais; permite ao utilizador editar os dados e os metadados do Catálogo, salvar tags, conversar por mensagens instantâneas com bibliotecários, entradas wiki com outros utilizadores (e catalogar tudo isso para o uso e benefício dos restantes), podendo o utilizador escolher que elementos apareçam no seu perfil público; os utilizadores podem ver que itens similares outros utilizadores consultaram e um enorme catálogo, feito pelos utilizadores, é criado e mesclado com o catálogo tradicional (isto é, um mashup de serviços tradicionais de Biblioteca e serviços inovadores Web 2.0). Maness defende ainda que Biblioteca 2.0 revoluciona a profissão: em vez de criar sistemas e serviços para os

utilizadores, os bibliotecários irão possibilitar que os utilizadores criem estes sistemas e serviços para seu próprio uso. “A Biblioteca 2.0 não é sobre pesquisar, mas sim sobre encontrar; não é sobre acesso, mas sim sobre partilha. A Biblioteca 2.0 reconhece que os seus utilizadores pesquisam informação não enquanto indivíduos, mas enquanto membros de uma comunidade” (MANESS, 2007). Este aspecto é deveras importante no contexto de uma Biblioteca Universitária, com os alunos de uma determinada Unidade Curricular a fazerem pesquisas em tudo idênticas (pelo menos da Bibliografia Recomendada), sendo que a recomendação de outras obras ou presença de informação de valor acrescentado nesses registos se reveste de uma especial importância por permitir a descoberta de outros recursos que não os recomendados pelo corpo docente dessa Unidade Curricular.

## 2. AVALIAÇÃO DOS HÁBITOS DE PESQUISA E PARTILHA DE INFORMAÇÃO: RESULTADOS

Para fazer esta pesquisa, optou-se pela aplicação de um questionário auto-administrado por computador e *online*. Do conjunto de respostas completas obtidas (representando em alguns casos mais de metade de todo o universo possível, nomeadamente, do corpo docente e dos alunos do 3º ciclo (Doutoramento), é possível retirar algumas conclusões sólidas e consequentes implicações na reformulação da proposta inicial para o modelo conceptual do “Serviço de Descoberta”.

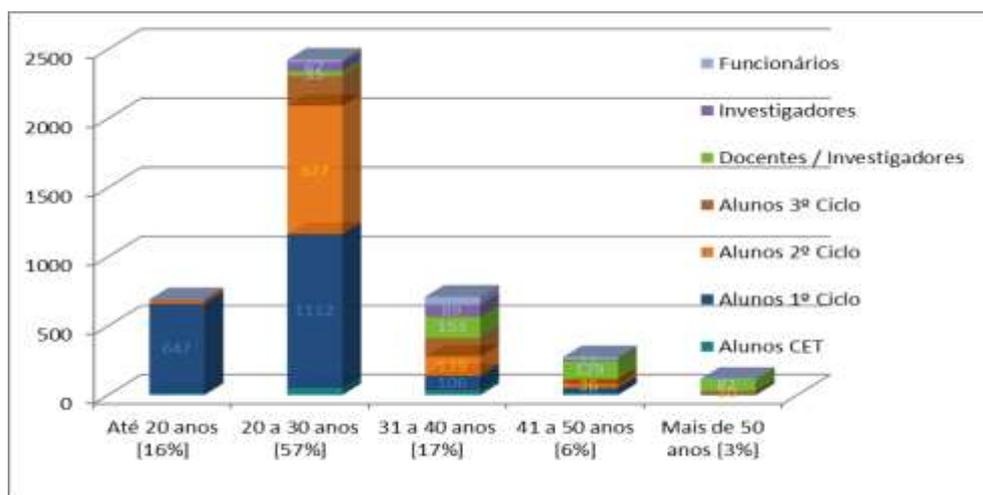
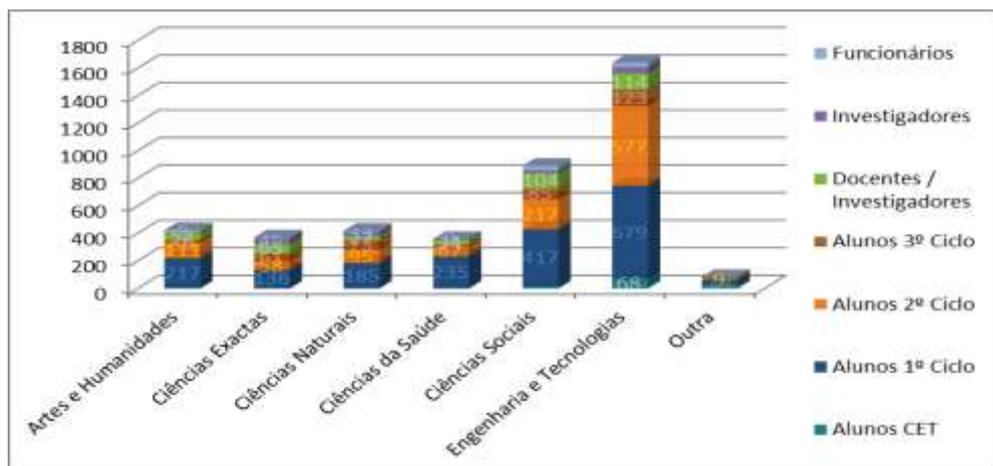


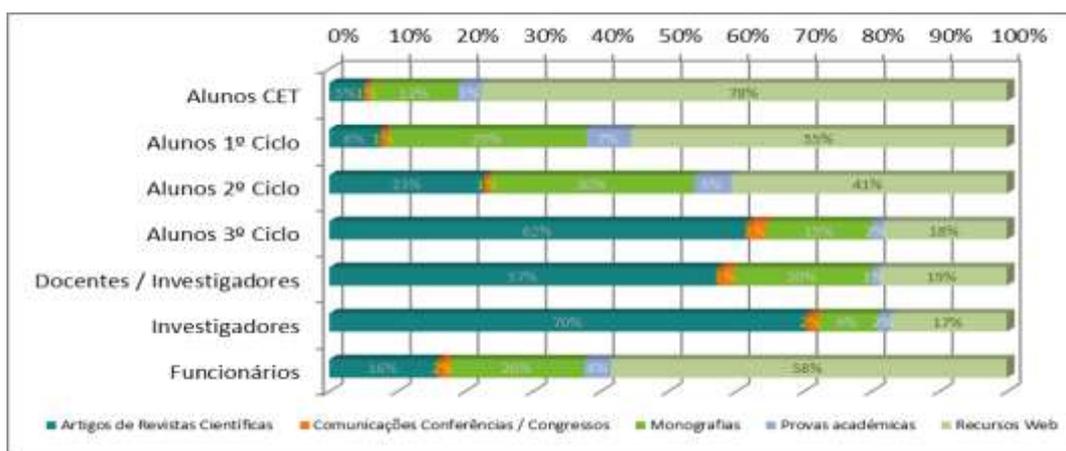
Figura 1. Distribuição da Idade dos respondentes

Tendo como alvo toda a Comunidade Académica, potenciais utilizadores das Bibliotecas da Universidade de Aveiro, o subconjunto de respondentes é bastante equilibrado e representativo da população-alvo, quer em termos da distribuição por idade, quer em termos de distribuição por área de estudo (ver figuras 1 e 2).



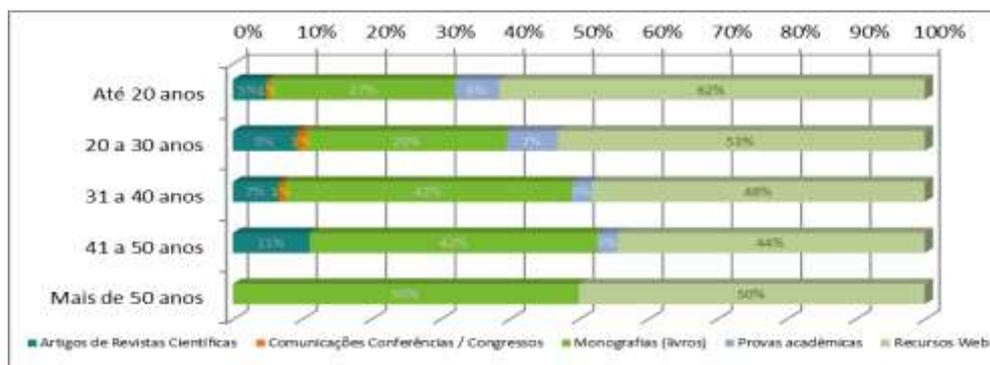
**Figura 2.** Área científica na qual se enquadra o estudo, investigação ou docência dos respondentes

Das muitas perguntas avançadas no questionário (26, algumas delas condicionais, além das relativas aos dados demográficos), todas elas relacionadas com presente investigação, nesta secção são apresentados os resultados de 9 delas.



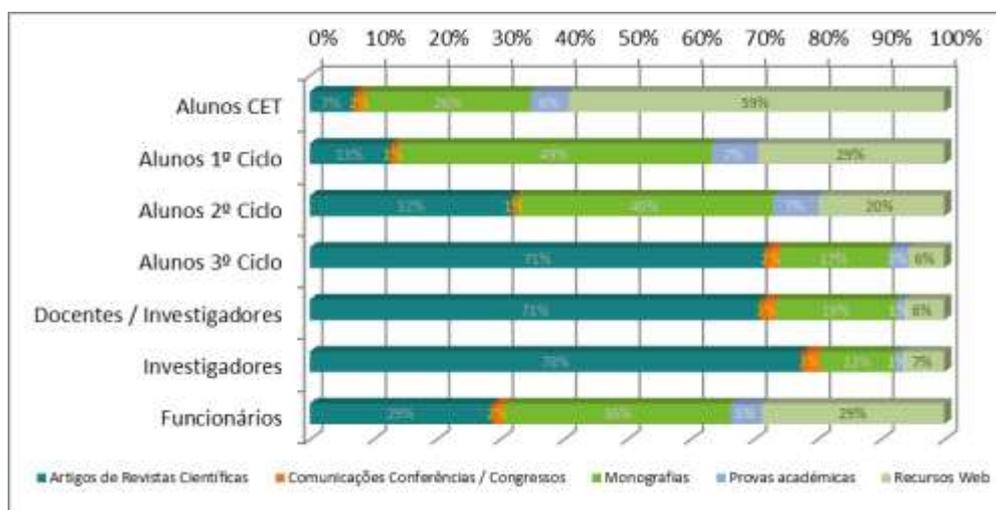
**Figura 3.** Tipo de Recurso por onde começam uma nova pesquisa

Os recursos web constituem o ponto de entrada por excelência para os alunos CET e do 1º Ciclo; a sua escolha vai diminuindo à medida que subimos no grau académico. Os artigos de revistas científicas impõem-se como o ponto de entrada para uma nova pesquisa para os utilizadores ligados aos estudos mais avançados / investigação (alunos 3º Ciclo aos investigadores), retirando “terreno” não só aos recursos web, mas também às monografias.



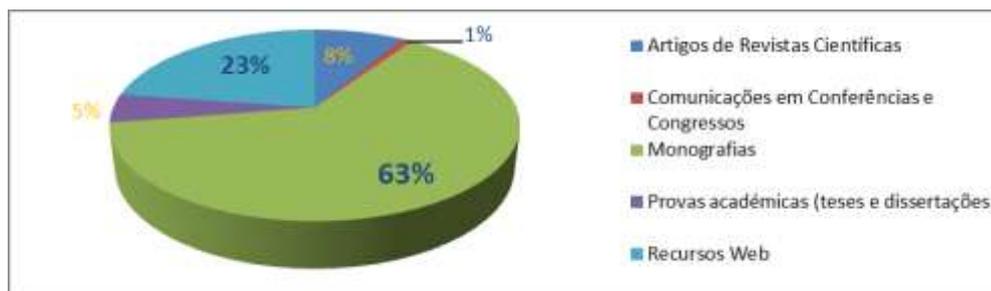
**Figura 4.** Tipo de Recurso por onde começam uma nova pesquisa: Alunos do 1º Ciclo vs. Idade

Confirma-se que a idade influencia a escolha do ponto de início para uma nova pesquisa, mas não muito; os recursos web dão lugar a monografias à medida que a idade aumenta.



**Figura 5.** Tipo de Recurso mais relevante (primeira escolha)

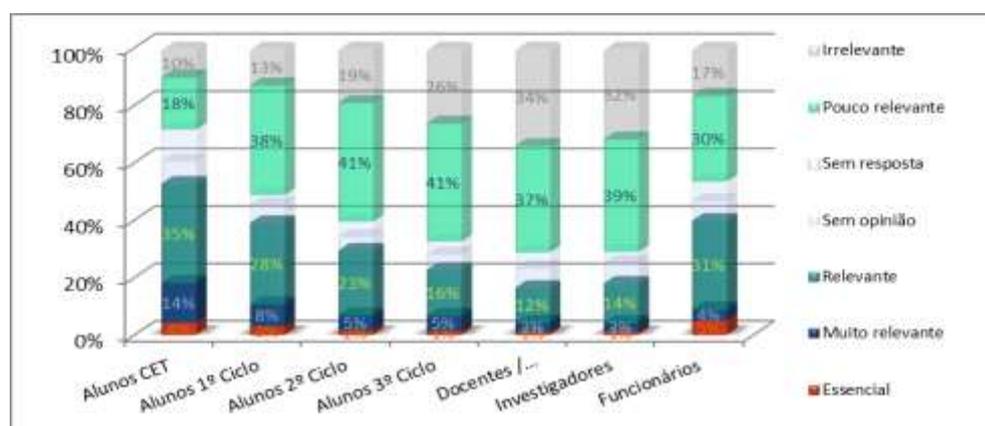
Em termos de relevância, apenas para os Alunos CET os recursos web detêm uma posição dominante na “dieta” informacional (sendo tal talvez explicado pelo carácter prático dos seus estudos e logo das suas necessidades de informação), diminuindo contudo em favor das Monografias, isto em relação à escolha para o 1º tipo por onde começam a pesquisa. Estas são na verdade as que recolhem a percentagem que os recursos web “perdem”, para todos os tipos de utilizadores, sendo que também ao nível de relevância, os artigos de revistas científicas impõem-se como a fonte por excelência para os utilizadores ligados aos estudos mais avançados / investigação (alunos 3º Ciclo aos investigadores).



**Figura 6.** Tipo de recurso que mais consultam: Estudo para Unidade Curricular

Dos 3540 respondentes que consideraram como aplicável a si este cenário (Estudo para Unidade Curricular), as Monografias foram as mais assinaladas por uma larga maioria (63%), seguidas dos Recursos Web (23%). Os restantes cenários avançadores foram: Preparação de Unidade Curricular, Investigação (Docentes e Investigadores), Comunicação ou Publicação científica (Docentes e Investigadores), Uso genérico (sem fim específico - Alunos / Funcionários) e Uso genérico (sem fim específico - Docentes / Investigadores).

Como o que se pretende avaliar gira em torno da contribuição e participação do utilizador, nomeadamente o seu uso, promoção e partilha com outros utilizadores, na Figura 7 é apresentada a relevância dada à informação em blogs ou partilhada por outros utilizadores em redes sociais.



**Figura 7.** Informação em blogs / partilhada em redes sociais: Importância

Como esperado, a percepção da relevância de Informação em blogs ou partilhada por outros utilizadores em redes sociais diminuiu com o aumentar do grau académico.

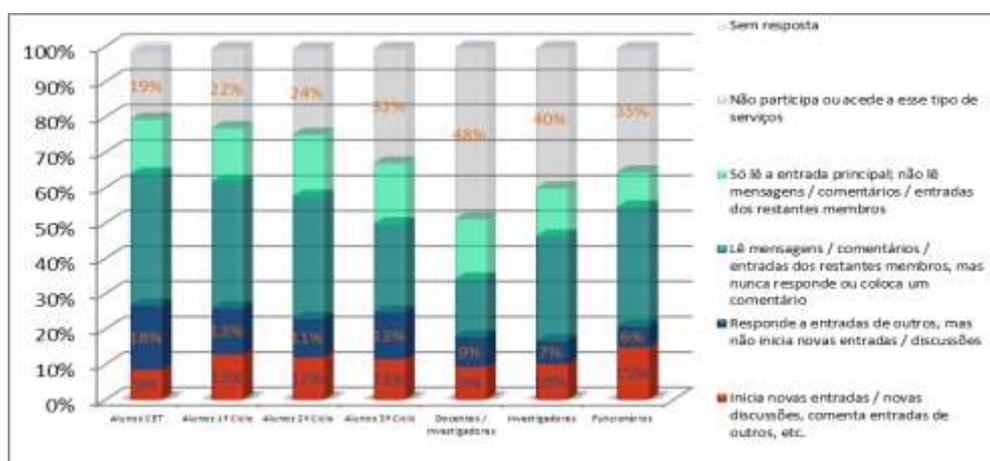


**Figura 8.** Informação em blogs / partilhada em redes sociais - Importância: comentários colocados pelos respondentes que escolheram "Irrelevante"

Contudo, e avaliar pelos comentários colocados em anexo a esta pergunta, os investigadores que a seleccionaram como "essencial" são os que a defendem de uma forma mais forte, principalmente por causa de suas redes de pesquisa bem estabelecidas (formado por pares, investigadores reconhecidos no seu meio).



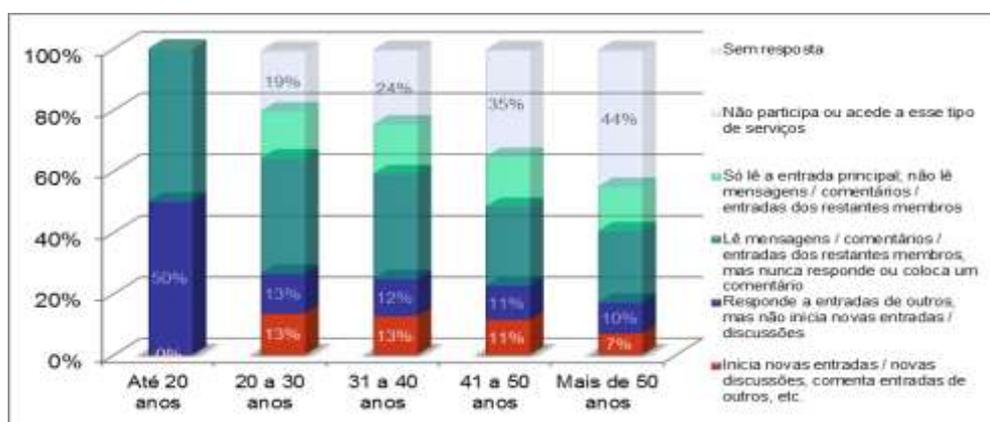
**Figura 9.** Informação em blogs / partilhada em redes sociais - Importância: comentários colocados pelos respondentes que escolheram "Essencial"



**Figura 10.** Informação em blogs / partilhada em redes sociais: Actividade vs. Grau Académico

De notar que os investigadores não docentes tem um grau auto-reportado de utilização e participação em redes sociais superior aos docentes/investigadores, o que de certa forma já seria de esperar.

Para verificarmos se o decréscimo registado mediante o aumento do grau académico é puramente dependente desta variável, convém cruzar estes dados com a idade.



**Figura 11.** Informação em blogs / partilhada em redes sociais: Actividade vs. Idade

À medida que o valor da variável idade aumenta, nota-se um natural, pode-se dizer, baixar do nível de utilização das redes sociais. De notar que os alunos até aos 20 anos indicam não iniciarem novas entradas / novas discussões, mas todos eles assinalaram que consultam essa informação (lêem as entradas / mensagens de outros utilizadores).

Directamente relacionados com a possibilidade destes componentes e características servirem de complemento ou alternativa aos Serviços de Referência tradicionais, as figuras 12 a 15 apresentam os valores da sua relevância, tal como ela é percebida pelos respondentes; quase todas elas foram classificadas com alguma significativa relevância para o cenário específico da presente investigação.



Figura 12. Relevância dada a Funcionalidades na Lista de Resultados

Sobre as Funcionalidades na Lista de Resultados (figura 12), a navegação facetada seguida da recomendação automática de documentos ou recursos relacionados são as duas características consideradas mais relevantes.



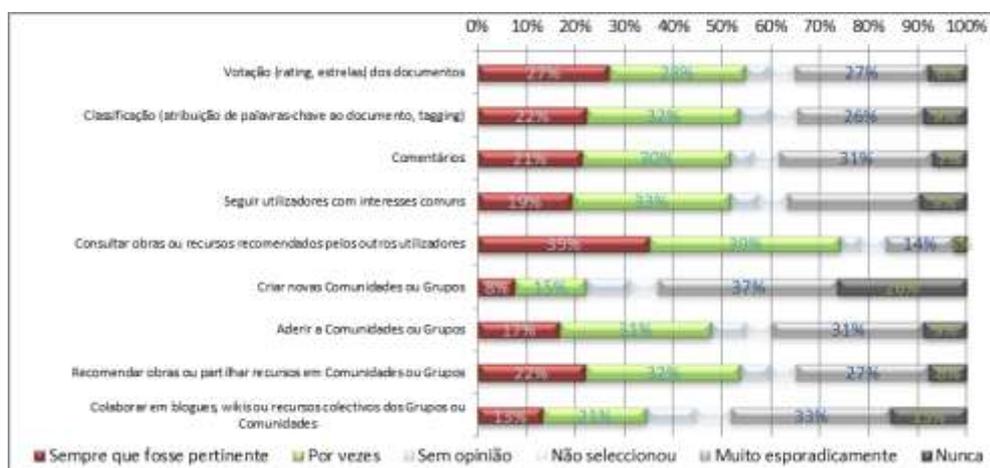
Figura 13. Relevância dada à agregação de informação aos registos (conteúdos)

A relevância da agregação de conteúdos de outras fontes (internas ou externas) aos registos obteve os valores mais elevados (em especial o Resumo e Tabela de Conteúdos) e a votação e comentários dos utilizadores os valores mais baixos, mas ainda considerados relevantes de um modo geral (consulte a figura 13).



**Figura 14.** Relevância dada às possibilidades afectas a Comunidades / Grupos temáticos (por documento / áreas)

Uma observação especial para o facto de que quase 70% dos utilizadores consideram importante a possibilidade de consultar obras ou recursos recomendados pelo grupo ou outros utilizadores. Cerca de 14% dos respondentes foi mais longe e considerou esta característica como muito importante, de especial relevância na implementação de um sistema futuro (ver figura 14).



**Figura 15.** Funcionalidades que utilizadores indicaram que iriam usar (participar / contribuir)

Finalmente, sobre as actividades em torno de comunidades e recursos em que os utilizadores disseram que iriam participar / contribuir, como visto na figura 15, os mais escolhidos são os mais "passivos" ou automáticos, de baixo esforço, mas ainda no lado positivo quanto a uma atitude activa na comunidade, validando assim a maioria das funcionalidades e componentes incluídos no primeiro esboço do modelo.

Estas são algumas das principais conclusões da primeira fase de uma investigação mais ampla<sup>3</sup>. A partir dos resultados e conclusões, parte das quais elencadas acima, um modelo conceitual para a descoberta e partilha de informação foi desenhado e, posteriormente, uma versão "beta" implementada. Esta implementação irá dentro em breve (Maio/Junho 2012) entrar numa fase de testes com utilizadores da Comunidade Académica da Universidade de Aveiro. Esta avaliação usará como técnica eleita de pesquisa qualitativa os *Focus Groups*, método e ferramenta de obtenção de dados primários. Atenção especial está a ser dada à concepção e implementação dos *Focus Groups*, nomeadamente no recrutamento dos participantes, de modo a incluir elementos dos diferentes perfis de utilizadores (alunos do primeiro ao terceiro ciclo, professores, investigadores e pessoal não docente, incluindo um *Focus Group* constituído exclusivamente por profissionais da Biblioteca).

### 3. OS NOVOS “BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA”?

Dada a natureza dos Serviços de Descoberta, e em especial a tendência para soluções “*one size fits all*” (isto é, na mesma plataforma é agregado o número máximo de fontes possível, de modo que os seus conteúdos possam contemplar as mais variadas necessidades informacionais do seu público-alvo), nomeadamente das soluções oferecidas nas “nuvens”, em que, a saber:

- se tenta agregar o máximo de fontes de informação dentro de uma única “caixa de pesquisa” (um único índice central, local ou nas “nuvens”);
- o utilizador não precisa de se preocupar em saber antemão qual a fonte mais relevante para a sua pesquisa: dada a “fonte” geralmente ser uma das “facetas” na página de resultados, o utilizador tem logo uma visão geral sobre qual ou quais as fontes mais relevantes para a sua pesquisa (surgindo, por vezes, resultados surpreendentes, dada a cada vez mais crescente multidisciplinariedade das áreas de estudo e por vezes, inclusive, um entrosamento entre as áreas de estudo base).
- o utilizador não precisa de obter formação de como pesquisar numa ou mais fontes específicas porque o Serviço de Descoberta faz essa adaptação normativa, quer ao nível da construção da chamada “equação de pesquisa”, quer na apresentação dos resultados, de como os interpretar, restringir ou expandir, ou mesmo de algo tão simples como exportar os registos desejados para sistemas de gestão de referências bibliográficas, enviar por mail, partilhar em redes sociais, etc.,

podemos concluir que, de certa forma, se não substituem a preciosa ajuda dos Bibliotecários de Referência aquando do início de um novo estudo (levantamento do estado da arte) ou aprofundamento / acompanhamento das mais recentes fontes ou serviços de informação e as potencialidades que estes oferecem, estes Serviços e seus componentes constituem valiosas ferramentas que auxiliam não só o utilizador, mas também os

---

<sup>1</sup> Uma relação mais completa desta análise, incluindo alguns cruzamentos de respostas considerados mais relevantes para a presente investigação, pode ser consultada em: <http://portal.doc.ua.pt/Quest/2010hpesq/>;

Bibliotecários de Referência a confirmar as suas recomendações ou orientações. Excluem-se aqui, naturalmente, as recomendações e orientações de Serviços base oferecidos pela Biblioteca e de como usufruir dos mesmos, a não ser que no Sistema de Descoberta se incluam ligações a páginas sobre os mesmos ou tutoriais específicos da sua existência e como os usar.

Se ao exposto acima se acrescentar que, enquanto geralmente os Bibliotecários de Referência orientam e formam os utilizadores na pesquisa num determinado conjunto de fontes de informação, os Sistemas de Descoberta incluem também a recomendação de obras similares ou as que se destacam pela recomendação de outros utilizadores, podemos então falar num nível mais granular de Serviço de Referência. Este novo nível pode ser precioso no contexto de Bolonha, em que o Docente responsável por uma determinada Unidade Curricular (UC) avança com um determinado conjunto de obras de leitura base da UC (Bibliografia Recomendada) e o aluno por si deve complementar esta lista com recursos descobertos por si, que estejam mais directamente relacionados com os seus interesses / linha de estudo específica pela qual enveredou. Inclusive, a até agora fixa para o semestre/ano corrente, a lista da Bibliografia Recomendada pode ser dinâmica, se em vez da lista em si, o Docente divulgar uma URL pública para uma lista associada à UC, por si criada no Serviço de Descoberta (como uma normal lista de favoritos, só que pública, assim como todas as lista de Bibliografia Recomendada o são, geralmente). Os alunos dessa determinada UC podem assim subscrever as adições a essa lista via *RSS feed* da mesma e novas obras (livros ou artigos, teses ou dissertações, etc.), ou obras recentemente descobertas pelo Docente e consideradas muito relevantes como elementos base de estudo, ficam de imediato a fazer parte da lista da Bibliografia Recomendada, mantendo assim essa UC a par do estado da arte do momento, crucial em algumas áreas de estudo.

#### **4. DESCOBERTA (E OS NOVOS PAPÉIS PARA OS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO): MAIS DO QUE UM SISTEMA, UMA CULTURA**

*“O Homem não pode descobrir novos oceanos, se não tiver a coragem de perder a costa de vista.”*

*André Gide (escritor francês, Prémio Nobel da Literatura em 1947; 1869-1951)*

Inicialmente poder-se-á ter a tendência de aceitar tacitamente que a “descoberta” é algo que se entrega a um sistema e, se for realmente eficaz, será esse sistema a fazer tudo, mantendo os processos e procedimentos actuais (aquisição, catalogação e indexação). Isto é, somos levados a pensar que será essencialmente o paradigma complementar ao actual a potenciar o processo de descoberta de informação (sendo o paradigma actual o que é caracterizado pelo facto da informação presente no sistema, disponível para os utilizadores pesquisarem e tomarem decisões sobre a importância de um determinado documento, ser 100% tratada e inserida pelos profissionais da Biblioteca).

É verdade que ter algoritmos inteligentes de agregação de informação de fontes externas e da contribuição dos utilizadores é crucial num sistema de pesquisa e descoberta de informação. Contudo, as Bibliotecas têm uma

vastidão de documentos, únicos, não presentes noutros acervos nacionais ou internacionais, que necessitam de serem tratados e acrescentada informação que facilite a sua descoberta que, por serem únicos, não tem informação extra passível de ser obtida em fontes externas.

Perante a possibilidade de adquirir o registo bibliográfico ao mesmo tempo que a obra (em formato MARC<sup>4</sup> ou noutro formato de *metadados* que facilite a descoberta, via construção de um *índice unificado* de recursos disponíveis, “*Unified Search Index*”<sup>5</sup>) ou mesmo obtido via partilha de outras Bibliotecas, o tempo poupado nestes procedimentos pode ser estrategicamente investido no tratamento de materiais primários, únicos ao acervo da Biblioteca, integrando-os com os restantes recursos, possibilitando deste modo a sua descoberta. É certo que algumas Bibliotecas já começaram a dar passos nessa direcção, estendendo, inclusive, a reestruturação a outros serviços como, por exemplo, as Aquisições, colocando o foco não tanto na parte administrativa, mas sim na selecção de recursos.

Nesta análise, a “descoberta” como investimento estratégico da Biblioteca e implementação de uma nova cultura associada, merece uma séria e profunda reflexão, que não pode ser convenientemente analisada nesta comunicação dada a sua complexidade, uma vez que afecta a organização transversalmente, os seus processos internos e funções dos seus profissionais de informação (ver FABBI, 2009, sobre a abordagem das Bibliotecas da Universidade de Nevada, Las Vegas, EUA, sobre a questão da “descoberta” como propriedade/responsabilidade de toda a Biblioteca e não apenas de um sistema).

## 5. CONCLUSÃO

Um nível cada vez mais elevado no que toca a competências tecnológicas, em especial entre os alunos de formação inicial, para quem a internet não detém segredos, dá razão aos autores que defendem uma total desintermediação da Biblioteca entre os utilizadores e os recursos em si (ver KENNEDY, 2011, entre outros). Estes autores defendem que as Bibliotecas devem mudar parte do seu papel de “guardiãs da informação” (advogando, contudo, o autor que as mesmas devem manter parte dessa componente: a relacionada com a preservação da informação) e apostar na formação e promoção da literacia informacional, para ajudar a superar algumas barreiras que mesmo os utilizadores mencionados acima, para além dos restantes, possam encontrar ao iniciarem um novo estudo ou actualizar / aprofundar conhecimentos sobre um estudo ou investigação em progresso. Por outro lado, complementado esta formação com Serviços de Descoberta que tornem mais fácil “separar o joio do trigo”, que podem e devem incorporar em si a ajuda da comunidade de utilizadores com interesses comuns, que já utilizaram esses recursos e os avaliaram, permitindo deste modo a sua recomendação (ou não), é possível dotar as Bibliotecas de uma nova forma de Serviço de Referência, mediado tecnologicamente e pela comunidade em si, um serviço oferecido 24h por dia / 7 dias por semana, que inclusive

---

<sup>4</sup> *Machine-Readable Cataloging*;

<sup>5</sup> Para mais informação sobre o “unified search index”, por favor, consultar a entrada “Discovering discovery services” no blogue *Federated Search Blog* [Consult. 23-04-2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://federatedsearchblog.com/2009/07/19/discovering-discovery-services/>>.

pode ir à granularidade de não só recomendar fontes, mas também recursos. Adicionalmente, tais sistemas cada vez mais são desenhados e implementados em plataformas *standard* que facilmente são adaptáveis a dispositivos móveis, mas também podem ser facilmente incorporados em sistemas externos (via *widgets*), mostrando inclusive os resultados nas páginas desses mesmos sistemas (*embedded, web services, etc.*). Tal significa uma disponibilidade e acessibilidade não só continua no tempo, mas também sem limitações no espaço: uma presença em qualquer lugar, a qualquer hora.

Neste novo paradigma, os Profissionais de Informação associados às Bibliotecas, em especial as Académicas, têm um papel vital na selecção de fontes, recursos e ferramentas a incorporar nos Serviços de Descoberta e zelar pela sua correcta adequação à comunidade que servem, dotando previamente os utilizadores de competências de literacia informacional de modo a tirar o máximo proveito desses Serviços e recursos ai indexados. Mas acima de tudo, têm um papel primordial a desempenhar na adição de valor não só aos recursos externos, mas também e sobretudo, aos recursos únicos que só o acervo dessa Biblioteca tem, de modo a que estes também possam ser “descobertos”, quer pela comunidade local, quer por motores de pesquisa ou de recolha de registos externos (agregadores). Ao promover esta divulgação da sua existência, estão a dotá-los de um valor essencial que é de os expor localmente ou ao mundo, permitindo a sua descoberta por utilizadores que podem, inclusive, considerar os mesmos como detendo um valor precioso para os seus estudos ou investigação, e que de outro modo permaneceriam “escondidos”, ou seja, que para todos os efeitos poderiam ser considerados como inexistentes.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASEY, ME; SAVASTINUK, LC - Library 2.0: Service for the Next-Generation Library. Library Journal. Vol. 131, n.º 14 (2006), p. 3.

CONFEDERATION OF EU RECTORS' CONFERENCES; ASSOCIATION OF EUROPEAN UNIVERSITIES (CRE) - The Bologna Declaration on the European space for higher education: an explanation. 1999.

FABBI, Jennifer L. - “Discovery” Focus as Impetus for Organizational Learning. Information Technology and Libraries. Vol. 28, n.º 4 (2009), p. 164-171.

KENNEDY, Scott - Farewell to the Reference Librarian. Journal of Library Administration. ISSN 0193-0826. Vol. 51, n.º 4 (2011), p. 319-325.

MANESS, Jack M. - Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. Webology. ISSN 1735-188X. Vol. 3, n.º 2 (2007).

RUTHERFORD, L. L. - Building participative library services: The impact of social software use in public libraries. Library Hi Tech. ISSN 07378831 (ISSN). Vol. 26, n.º 3 (2008), p. 411-423.