



VII JORNADAS

**A WEB: DESAFIOS AOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO
DE SAÚDE**

RESUMO DAS COMUNICAÇÕES

ALGÉS
25 e 26 de Março de 2004

Referencial para a avaliação da utilização de recursos e serviços electrónicos em bibliotecas

O Observatório da Qualidade em Serviços de Informação e Conhecimento (OQSIC) é uma estrutura informal, cuja missão é contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de informação e conhecimento. A actuação do OQSIC, desde a sua criação em Setembro de 2001, tem vindo a gerar dinâmicas de inovação diferenciadas, sendo a mais recente resultante do projecto de construção de um referencial para a avaliação da URSE - Utilização de Recursos e Serviços Electrónicos - em bibliotecas.

Nesta comunicação começa-se, assim, por fazer o enquadramento deste projecto nas estratégias de inovação prosseguidas pelo OQSIC, para depois se proceder à análise dos fundamentos que justificam a sua escolha estratégica: a avaliação do desempenho, os recursos electrónicos e a gestão de competências.

O Referencial URSE é descrito, sendo conferido especial destaque aos critérios que presidiram à sua construção, bem como aos níveis de competência definidos. Por fim, são apresentadas algumas propostas de desenvolvimento do referencial URSE alicerçadas na experimentação e na constituição de comunidades de prática.

Leonor Gaspar Pinto

Chefe de Divisão de Gestão de Bibliotecas, Câmara Municipal de Lisboa.

Paula Ochôa

Directora de Serviços de Arquivo e Documentação no Ministério da Educação

Livre Acesso à informação de ciência e tecnologia: que cenários?

Nos últimos anos tem emergido um crescente movimento de livre acesso ao conhecimento científico e académico. De acordo com a Declaração de Budapeste, que impulsionou este movimento vulgarmente conhecido por *Open Access Initiative* (OAI) e que designaremos por Acesso Livre, o encontro entre uma velha prática (a disponibilidade dos investigadores para publicarem os resultados do seu trabalho - em revistas científicas ou actas de congressos - sem esperarem qualquer pagamento) e novas tecnologias (a Internet e as ferramentas e protocolos a ela associados) pode promover um inestimável bem: o acesso livre e irrestrito à literatura científica por parte dos cientistas e académicos, professores, estudantes e público em geral.

São geralmente consideradas duas vias (paralelas e não antagónicas) para o acesso livre ao conhecimento:

- revistas com acesso livre, onde os artigos ficam disponíveis sem restrições desde a sua publicação;
- o auto-arquivo pelos autores dos seus trabalhos em repositórios institucionais livremente acessíveis;

Nesta comunicação analisaremos as duas vias para o livre acesso à literatura científica, detendo-nos de forma particular na problemática do auto-arquivo e dos repositórios institucionais, e de que forma podem contribuir para o aumento do impacto do trabalho desenvolvido pelos investigadores e para a reforma do sistema de comunicação científica.

Reflectiremos ainda sobre o papel dos profissionais de informação na promoção do Acesso Livre ao conhecimento.

Directora de Serviços de Arquivo e Documentação no Ministério da Educação

Eloy Rodrigues

Director dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho

A rede e as suas utopias

Resumo: A Internet e a World Wide Web ao permitirem novas formas de criação e transferência de informação fornecem os meios pelos quais pessoas e organizações podem colaborar na construção e partilha do conhecimento. Criaram, igualmente, o mito da plena acessibilidade à informação. Esta é uma falsa verdade no presente e teremos de ver se virá a sê-la no futuro.

Maria Manuel Borges

Assistente da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

O intermediário invisível : novas questões para novas realidades

Os profissionais ligados às bibliotecas universitárias confrontam-se com novas perspectivas de atendimento às necessidades dos seus utilizadores, gerados com o advento da Internet.

A percepção da qualidade e o grau de satisfação dos estudantes face aos serviços e produtos disponibilizados por uma unidade de informação, são uma ideia chave para uma melhor orientação por parte dos profissionais e uma gestão da qualidade mais eficaz. São os serviços e produtos duma biblioteca que dão suporte aos estudantes no ensino, investigação e estudo, fomentando o processo nuclear de transformação da informação em conhecimento.

O objectivo deste estudo empírico tem como foco o utilizador e traduz uma aproximação e desenvolvimento do modelo da qualidade percebida, satisfação e lealdade dos estudantes face aos serviços e produtos de uma biblioteca universitária. O modelo adoptado a uma unidade de informação (Martensen & Gronholdt, 2000, 2003) foi inspirado no Índice Europeu de Satisfação do Cliente (ECSE - *European Customer Satisfaction Index*).

O modelo básico é analisado à luz do modelo de equação estrutural com variáveis latentes ligadas à satisfação nos seus determinantes (recursos electrónicos, colecções, outros serviços, facilidades técnicas, espaços e instalações,

O intermediário invisível : novas questões para novas realidades (Cont.)

relacionamento com o utilizador e valor) e por seu turno as consequências destas na lealdade do utilizador

A recolha de dados decorreu na Primavera de 2003, participaram neste estudo 345 estudantes. A metodologia quantitativa utilizada foi realizada através de um questionário colectivo (constituído por 23 questões gerais e 50 específicas).

Os resultados evidenciam a importância do relacionamento com o utilizador, colecções e dos espaços e instalações na percepção da qualidade, satisfação e lealdade dos estudantes.

Carlos Lopes

Director da biblioteca do ISPA

Índex das Revistas Médicas Portuguesas: a base de dados da literatura e das teses médicas exclusivamente nacionais

Criado para servir como instrumento de pesquisa em tudo quanto se publica em Portugal com carácter médico, o Índex das Revistas Médicas Portuguesas tem já 12 anos de existência. Abrangendo de início umas "escassas" 80 revistas, compreende agora 130 publicações periódicas vindas de todas as áreas da actividade médica, com carácter clínico, ético, epidemiológico ou sanitário.

Nesta data (Março/2004), contém já cerca de 20.000 artigos introduzidos, com campos para o título, seus autores e locais de trabalho, as coordenadas da revista e o indispensável resumo. Procurando ser exaustivos viemos, naturalmente, a incluir também cerca de 600 teses médicas apresentadas nas cinco escolas de Medicina do país desde os anos 70.

"Centralizar para que não se perca", tem sido o lema da nossa actuação.

On-line desde há cinco anos, graças ao suporte dos laboratórios da indústria farmacêutica, temos procurado servir de instrumento de ligação entre todos os profissionais da área médica, para que se conheçam e para que conheçamos melhor a nossa realidade. Como instrumento privilegiado desta ligação encontram-se os técnicos de documentação e informação de saúde, de quem temos recebido o maior apoio desde a primeira hora. Os seus conselhos oportunos têm-se revelado da maior importância na melhoria do acesso à base. Reservámos, para a ocasião destas VII Jornadas da APDIS, a introdução de uma pequena achega para facilitar o seu trabalho.

Jorge Crespo

Hospitais da Universidade de Coimbra - Medicina 3

Construção e gestão de portais *web*: retrato de uma experiência

Esta comunicação contempla os seguintes aspectos: breve historial da BiblioMedConsulta (Biblioteca Digital da FCM) , identificação dos objectivos que lhe estão atribuídos, abordagem de duas das suas facetas a nível de conteúdos e de suporte informático e apresentação de alguns dos problemas encontrados neste percurso.

Procurar-se-á adoptar uma perspectiva que responda às questões dos diversos serviços da área da saúde.

Maria Amália Marques

Biblioteca e Serviço de Documentação
Faculdade de Ciências Médica da UNL

O papel do *marketing* e da gestão da qualidade na visibilidade dos serviços de informação

Na Era da banalização da *Internet* existe um pressuposto crítico de que a facilidade do acesso é sinónimo de fiabilidade de resultados.

Cabe aos Serviços de Informação (S.I.), através de linhas de serviço eficientes, credíveis e actualizadas, proporcionar a orientação adequada para o esclarecimento deste equívoco.

Na abordagem deste tema, equacionam-se soluções inovadoras para a definição das competências dos S.I. de molde a que estes sejam considerados um recurso indispensável para a função Informar.

Dá-se especial ênfase à interpenetração das técnicas de *Marketing* e aos princípios da Gestão da Qualidade como base sólida para a definição de estratégias que permitam alcançar o objectivo principal de um S.I. - veicular informação que tenha real e positivo impacte sobre a actividade de quem a consome.

Rosário Barbosa Leitão *

Directora do Centro Documentação e Informação da GlaxoSmithKline

Cooperação na área da saúde: a Lista APDIS *Online* (LAO)

A Lista APDIS *Online* é um exemplo conseguido de cooperação na área da documentação e informação de saúde.

Passados dois anos sobre o seu lançamento, esta comunicação será a oportunidade para, partindo dos objectivos que nortearam a sua constituição, apresentar os procedimentos e estruturas tecnológicas e sociais que a sustentam, fazer um balanço da actividade, dar a conhecer os desenvolvimentos actuais e perspectivar os planos para o futuro.

António Tavares Lopes
BookMarc

Digitalização e preservação de documentos

A digitalização enquanto meio de preservação de documentos popularizou-se em Portugal a partir da publicação do Livro Verde da Sociedade da Informação que, ingenuamente, propunha como um dos seus objectivos programáticos, a digitalização integral de todos os Arquivos Históricos. Esse documento veio incrementar o recurso a esta prática que passou a ser considerada como a panaceia para a resolução de todos os problemas de conservação e acesso. Esta explosão de utilização de meios digitais para reproduzir documentos não foi no entanto acompanhada da metodologia prática e do planeamento indispensável para que a digitalização seja verdadeiramente eficiente. Esta atitude de facilitismo relativamente a estes processos deu origem a verdadeiros fracassos orçamentais em que muito dinheiro foi investido para resultado nenhum.

Este facto veio aconselhar prudência sempre que se pretende empreender um projecto desta natureza. É necessário pensar antes de mais que ao digitalizar estamos a produzir objectos digitais e não apenas meras imagens, que devem ser geridos ao longo do tempo, ou seja, devem ser equilibradamente produzidos, identificados, armazenados, recuperados sempre que necessário e, eles próprios, preservados, tarefa gigantesca e devoradora de recursos financeiros e materiais. A estratégia e a prática a seguir impõem considerar este processo como um projecto encarando-o com o mesmo rigor de planeamento, orçamentação, definição de tarefas e respectiva calendarização que a disciplina de gestão de

Digitalização e preservação de documentos (Cont.)

projectos implica. Neste contexto alguns passos comuns a qualquer projecto desta natureza, como o planeamento, caracterização do universo documental, captura, controlo de qualidade podem ser definidos e serão alvo de desenvolvimento na presente comunicação. Considera-se ainda a digitalização como uma oportunidade de construir uma estrutura mais elaborada e complexa que permita não apenas a gestão dos objectos digitais assim criados como ainda o desenvolvimento de serviços específicos aos utilizadores que poderão assumir a forma de um Arquivo Digital.

Francisco Barbedo
Arquivista no Arquivo Distrital do Porto

O papel dos bibliotecários no contexto da *web*

As características tradicionais e inovadoras das bibliotecas e centros/serviços de informação são abordadas de forma breve, sendo apontadas algumas estratégias para o seu futuro, tendo em linha de conta que o *processo de aprendizagem do conhecimento nunca está acabado e pode enriquecer-se com qualquer experiência* e sendo evidente que o avanço para a sociedade de informação/do conhecimento, aliado a uma aceleração do progresso científico e técnico, correm o risco de dar origem a uma dicotomia crescente entre *os-que-sabem e os-que-não-sabem*. (Comissão Internacional sobre a Educação no Século XXI, 1996).

Indicam-se algumas linhas de reflexão sobre o contexto do reforço dado, em Março de 2000, no Conselho Europeu de Lisboa, às noções de educação e de formação, num quadro de aprendizagem ao longo da vida, em que se apela à congregação de sinergias com as áreas da juventude, do emprego, da inclusão social e da investigação e se aponta como meta a EU tornar-se a economia do conhecimento mais competitiva e dinâmica do mundo em 2010.

São descritas as várias iniciativas europeias de apoio a esta visão política e estratégica:

- a) o Plano de Acção Global eEurope, aprovado pelo Conselho Europeu da Feira em Junho de 2000 que, no contexto do desenvolvimento da utilização das tecnologias da informação e da comunicação, fixou as linhas mestras para a reorganização das

O papel dos bibliotecários no contexto da *web* (Cont.)

estruturas de aprendizagem revolucionando os métodos de trabalho dos estabelecimentos de ensino e das instituições de formação;

b) o Plano de Acção eLearning, adoptado em 2001, visando uma intensificação do esforço de formação a todos os níveis, nomeadamente pela promoção de uma cultura digital para todos e a generalização de formações adequadas a docentes e formadores, que contemplem, não só a formação no domínio da tecnologia, mas sobretudo no domínio da utilização pedagógica da tecnologia e da gestão da mudança;

c) o Plano de Acção eEuropa 2005, cuja elaboração foi solicitada em 2002, pelo Conselho Europeu de Barcelona, à Comissão Europeia e que propõe ligações em banda larga para acesso à Internet, de todas as escolas e universidades para fins de ensino e de investigação, incluindo os museus, as bibliotecas, os arquivos e instituições similares;

d) a implementação de campus virtuais de molde a garantir que, no final de 2005, todas as universidades ofereçam acesso em linha a estudantes e investigadores, de modo a maximizar a qualidade e eficiência dos processos e actividades de ensino;

e) a concretização do sistema de cooperação universidades - investigação com vista à implantação de redes e plataformas pan-europeias com base em infra-

O papel dos bibliotecários no contexto da *web* (Cont.)

estruturas informáticas de elevado desempenho que permitirão a realização de trabalho em colaboração;

f) a implementação de computação distribuída por grandes zonas fazendo uso da Internet mundial para criar infra-estruturas de computação distribuída e de comunicações;

g) a re-qualificação para a sociedade do conhecimento em que se espera que os Estados-Membros lancem acções que proporcionem a adultos as qualificações tecnológicas essenciais, com vista a melhorar a sua empregabilidade e qualidade global de vida.

Esta promoção da literacia digital e desenvolvimento das potencialidades da aprendizagem electrónica, no contexto da inovação dos métodos de ensino, com base nos quadros de cooperação europeus existentes (Programa Erasmus, processo de Bolonha), com os instrumentos operacionais já existentes (Sistema Europeu de Transferências de Crédito de Curso (ECTS), European Masters, controlo de qualidade, mobilidade) confere uma nova dimensão aos métodos de aprendizagem e aos seus veículos, de onde podemos destacar, entre outros, os profissionais de informação/bibliotecários/documentalistas.

As bibliotecas e, conseqüentemente, os bibliotecários, sempre desempenharam um papel central na educação, no ensino e na formação profissional, como meios de suporte ao aumento do conhecimento, em presença e à distância.

O papel dos bibliotecários no contexto da *web* (Cont.)

Neste novo cenário educacional, em que o ensino se apoia nos meios tecnológicos para constituir uma nova arquitectura didáctica para os diferentes graus de ensino, cabe aos profissionais de informação/bibliotecários/documentalistas proceder às reformas necessárias conducentes a uma re-engenharia da biblioteca tradicional.

Neste período de transição, as bibliotecas podem confirmar e fazer evoluir o seu papel estratégico e de referência para a educação tecnológica e social - num mundo em que o paradigma educacional se faz com a simultânea interdependência de novas formas e novos locais de aprendizagem (salas de aula, *campus*, locais de trabalho e casas) - porque permitem o acesso, em tempo real, a diferentes tipos de documentação e, também, porque podem constituir importantes repositórios de inteligência e conhecimento.

O conceito de *biblioteca híbrida* ou *biblioteca integrada*, aproxima-se do modelo desejável para o futuro e poderá incrementar o papel destes espaços do saber na promoção dos benefícios do acesso universal, contribuindo de forma importante para a transição entre a sociedade da informação e a sociedade do conhecimento.

Isabel Andrade

Chefe de Divisão do Centro de Documentação e Informação
Escola Nacional de Saúde Pública
Universidade Nova de Lisboa