

Construção e gestão de portais web: relato de uma experiência

Resumo:

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

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

1. Introdução:

Ao aceitar este convite pensei que o que mais interessaria aos colegas presentes – mais do que o retrato específico desta experiência – seria certamente responder a questões do tipo: – o que poderei retirar desta abordagem para a minha realidade? ou, por outras palavras - em que é que esta experiência me poderá ser útil?

Por isso organizei a comunicação da seguinte forma:

- 1º - Breve historial do site para vos dar uma ideia de como se desenvolveu esta experiência da Biblioteca da FCM.
- 2º - Breve apresentação da BMC
- 3º - Apresentação de alguns tópicos que considero poderem ser aplicados em vários contextos a que chamei “dicas”. Espero que estas sugestões sejam úteis para os colegas que desejem construir ou alterar um “site” web.

2. BiblioMedConsulta: breve historial

Destacamos 2 etapas na construção do site:

1ª fase: 1998-2002

A *BiblioMedConsulta* – o website da Biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas surge como ideia em Julho de 1998 com o sonho de se tornar à partida um ponto de acesso informativo preferencial para os membros FCM, no contexto do site institucional. Para tanto, o objectivo para esse site era muito mais amplo que a ideia de fazer nascer uma simples versão virtual da Biblioteca física FCM.

Como na altura, a FCM se limitava a ter na Internet listagens dos departamentos e serviços e transcrições dos seus estatutos, pretendia-se uma “estratégia” de antecipação nesta matéria.

Dado que a Biblioteca tinha as ideias mas não tinha o “know-how” informático necessário, conseguiu-se um protocolo de colaboração não pago com a empresa que na altura dava apoio informático tradicional à Biblioteca.

A única compensação baseava-se na mútua aprendizagem e na possibilidade da empresa escrever o seu nome no futuro site. O protótipo foi trabalhado “em segredo” com a colaboração de colegas e alunos da Biblioteca que contribuíram sempre com sugestões e críticas.

Dentro do espírito de constituir o site como nuclear para as necessidades de informação da FCM e da Biblioteca escolheu-se um nome específico – ***BiblioMedConsulta***.

A apresentação à Direcção da “versão beta” da BiblioMedConsulta teve lugar na Biblioteca em Março de 1999 e foi feita perante o Director e alguns elementos da Direcção. O “efeito surpresa” foi conseguido, os conteúdos aprovados e o site lançado com características visivelmente mais atractivas que a restante informação da FCM na Internet..

Estruturalmente a BMC estava dividida em: *Conhecer* a Biblioteca (equipa, serviços, actividades, bases de dados e livros de texto) e *Utilizar* a Biblioteca (pesquisa no catálogo, apoio e orientações diversas, acesso (público/restricto) à informação electrónica).

Posteriormente foi criada uma página que considerámos “integrante” à medida que possibilitava entrada em - jornais e livros de texto electrónicos, bases de dados, catálogos e outros. Nesta página o utilizador encontrava um ponto de acesso único a vários recursos informativos quer pagos (e portanto só visíveis na FCM) quer gratuitos, (neste caso permitindo também a consulta a partir de casa).

Desta forma podemos considerar que a BiblioMedConsulta veio a constituir o eixo de vários desenvolvimentos que visavam essencialmente duas estratégias convergentes:

- A transição progressiva e sustentada de uma colecção em suporte papel para uma colecção largamente electrónica na FCM
- Transição da consulta presencial e do acesso a recursos electrónicos apenas disponíveis na Biblioteca (em monoposto ou rede local) para um modelo de assinaturas institucionais via Internet facultando o acesso e consulta fora da Biblioteca.

2ª fase : a partir de 2003

Em Outubro de 2002 na linha da modernização do próprio site FCM e da criação de uma identidade institucional a BMC sofre alterações com a aplicação de um novo “design”. Aproveita-se a oportunidade para a criação de novos conteúdos e a re-organização da informação inicial numa nova versão.

O novo site da FCM é apresentado a toda a Faculdade em Maio de 2003..

A BMC mantém-se como um “sub-site” com ligações hierárquicas e relacionais à homepage da FCM, preservando a sua autonomia relativamente à gestão e desenvolvimento de conteúdos e recursos do site e sobretudo na gestão do próprio desenvolvimento.

Nesta fase sublinha-se, de um modo geral, que a Biblioteca :

- ❑ Procurou criar e/ou adaptar conteúdos que fornecessem ajuda aos utilizadores (Aprender a Pesquisar com tópicos diversos como: orientações como pesquisar, como fazer bibliografias, etc.)
- ❑ Procurou simplificar o acesso às diversas fontes de informação que, à medida que enriqueciam o site, também o tornavam mais denso e pesado para a consulta. Por isso a BMC foi constantemente alterando modelos para a nova página integrante.
- ❑ Procurou sempre que possível explicar o significado e utilidade de cada um dos recursos que iam sendo colocados, incluindo para tal pequenos textos explicativos para além do nome das fontes de informação e passando informações mais detalhadas para páginas acessíveis
- ❑ Procurou criar um “mapa do site”.

Nesta segunda fase a BMC já tem uma bibliotecária com conhecimentos e autorizações a nível informático para corrigir/inserir conteúdos e criar páginas, passando a desempenhar o papel de webmaster. Contudo para desenvolvimentos mais sofisticados, nomeadamente aqueles que constituem os nossos projectos a curto/médio prazo, continuamos a depender de “know-how” mais especializado.

Assim, a estrutura do site BMC sofre alterações com a criação de novos itens nomeadamente: Biblioteca FCM > Retrato> Utilização e Serviços > Recursos Informativos > Aprender a Pesquisar (em documentos, dicionários, catálogo, estatísticas, PubMed, bibliografias) > Actividades Especiais > Perguntas Frequentes.

Neste momento embora sem se ter procedido à avaliação formal da utilidade e uso da BiblioMedConsulta – os testemunhos que nos são directamente transmitidos apontam para uma boa opinião dos membros da FCM tendo-se já tornado um hábito a utilização desta via de saída da FCM para pesquisar no “Mundo real”..

3. BiblioMedConsulta hoje: Objectivos

São três as linhas de acção em que se desenvolve a BMC e que incluem objectivos já alcançados, para além de outros a alcançar a médio e longo prazos:

1 – enquanto **biblioteca digital** da FCM :

- Constituir um ponto único de acesso aos diversos recursos informativos em suporte digital
- Proporcionar a orientação e a consulta dos diversos recursos (“interface” amigável)
- Criar conteúdos informativos próprios para apoiar recursos específicos (por exemplo: melhorar métodos de pesquisa PubMed(Medline), apoiar na elaboração de bibliografias)
- Organizar acessos a informação do exterior considerada relevante para os objectivos da instituição (links úteis)
- Apresentar periodicamente notícias de relevo no âmbito da documentação e informação biomédicas
- Criar cursos online para introdução à pesquisa
- Lançar inquéritos online de forma a avaliar ou desenvolver novos serviços.

2 - enquanto **face virtual da Biblioteca** da FCM

- Apresentar e divulgar os serviços e recursos que presta
- Desenvolver a prestação de serviços à distância
- Explorar possibilidades que ultrapassem as limitações de espaço junto dos membros da FCM

3 – enquanto **meio de informação externa** (ao serviço da comunidade e do público em geral):

- Organizar e apresentar conteúdos também acessíveis ao público leigo
- Constituir-se como pólo informativo que justifique e incremente a consulta por parte de pessoas de outras instituições promovendo a imagem da FCM no exterior.

4. Algumas “dicas”

A biblioteca do futuro implica que repensemos a forma como desenvolvemos as nossas rotinas e a tendência emergente é aprender a pensar “fora da caixa” (*out of the box*) para benefício do público, das bibliotecas e de nós próprios.

Sugestão 1:

Pensar “fora da caixa”, adoptando o ponto de vista das necessidades informativas das outras pessoas da nossa instituição.

Identificar: Do que precisam mais? O que lhes é mais útil?

A nível de conteúdos isto traduz-se em:

- ✓ Colocar o mais possível de informação que é necessária aos utilizadores
- ✓ Contemplar uma transição progressiva das aquisições em papel para suportes electrónicos – o que não significa abandonar o papel
- ✓ Incorporar informações gratuitas da Internet
- ✓ Isto significa:
 - a) seleccionar com critérios
 - b) apresentar a informação de uma forma “amigável” e organizada.

A nível de processos isto traduz-se em:

- ✓ aferir constantemente a nossa perspectiva com as dos utilizadores/clientes
- ✓ se houver hipótese fazer inquéritos mas como isso muitas vezes não é possível, ir ao encontro das perguntas mais recorrentes que nos são colocadas
- ✓ reportar-se à missão institucional (a missão e os objectivos do website devem estar claramente identificados)
- ✓ identificar o perfil dos diferentes serviços/departamentos da instituição e pessoas que aí trabalham; isto já fornece uma ideia dos grupos/segmentos

- que tenham necessidades e linguagens muito diferentes (alunos, investigadores, docentes)
- ✓ convidar ao máximo os nossos utilizadores a apresentar sugestões e críticas do que vai sendo feito (interactividade)
 - ✓ desenhar o website com a preocupação de facilitar a acessibilidade (pelos diferentes tipos de browsers disponíveis), navegação (simples, fácil de usar, internamente consistente) e pesquisa interna (pesquisar conteúdos específicos e recuperar informação relevante)
 - ✓ promover ligações entre o site web da Biblioteca e os departamentos da instituição de modo a rentabilizar recursos dentro e fora da “caixa –biblioteca”
 - ✓ arranjar mil e uma formas de colaboração voluntária (alunos, estagiários, outros).

Sugestão 2:

Pensar “fora da caixa” quanto aos aspectos da pesquisa de informação em que as pessoas sentem mais dificuldades

A nível de conteúdos isto traduz-se em:

- ✓ Criação de informação que dê apoio e orientação a diferentes necessidades (por exemplo de alunos, professores, público em geral)
- ✓ Procurar usar linguagem acessível, isto é para quem não trabalha em bibliotecas.

Sugestão 3:

Lembrar que somos bibliotecários e por isso precisamos de fazer redobrado trabalho de marketing e divulgação!

A nível de conteúdos isto traduz-se em:

- Chamar a atenção para os conteúdos de cada nova fonte de informação
- Sublinhar a utilidade de cada item adoptando o ponto de vista do público ao qual se dirige.
- Estimular à consulta (Experimente, use, etc.)

A nível de processos isto traduz-se em:

- ✓ Envio de circulares e e-mail anunciando novos serviços, recursos
- ✓ Envio de notícias para o site institucional

Sugestão 4

Pensar “fora da caixa” multiplicando a nossa perspectiva de forma a tentar reproduzir todas as “lógicas” de acesso usadas pelas pessoas

Ou seja, fornecer pontos de acesso diversificado para que uma mesma fonte de informação possa ter várias alternativas de entrada: textual, iconográfica ou outra.

Isto traduz-se em:

- Permitir o acesso a cada informação a partir de vários pontos de entrada.
- Listar os recursos disponíveis e fornecer uma descrição do seu conteúdo e características

Para além das dicas....

Na construção de portais web há ainda outros aspectos funcionais que devem ser considerados, nomeadamente:

- Possibilitar sempre o retorno ao ponto de partida da pesquisa
- Utilizar um “layout” (apresentação em écran) que permita ser visualizado por écrans de diversos tamanhos
- Utilizar a cor para distinguir os links visitados dos não visitados
- Possibilitar a impressão de toda a informação incluída no website
- Pesquisa com possibilidade de visualização até 25 caracteres

Para mais informação ver:

- Critical evaluation of resources –
www.lib.berkeley.edu/teachingLib/Guides/Evaluation.html
- Schnell, Eric H – Writing for the Web: A primer for Librarians
<http://bones.med.ohio-state.edu/eric/papers/primer/index.html>
- Doing is right: Successful library-related Web sites
http://www.carnet.hr/cuc/cuc2000/radovi/prezentacije/D/D5/D5_f.html
- Seven Point checklist (website evaluation)
<http://www.waller.co.uk/usability16.htm>
- Dodge, Martin – Mapping the World-Wide Web
www.casa.ucl.ac.uk

Finalmente, quando o site começar a ser visitado e reconhecido como útil à instituição pode então avançar-se para pedidos de apoio informático especializado para potenciar novos desenvolvimentos.

Apoio informático

Não iremos focar os aspectos de índole informática porque excedem a nossa especialidade, limitando-nos a apontar aqui os quesitos que, no caso de recorrerem a apoio informático específico para o desenvolvimento de um site web, poderão ter necessidade de referir:

- ✓ Apoio de um web designer para definição de metodologias na criação do site (análise funcional, definições estéticas, tecnologias)
- ✓ Apoio de um programador com formação em FrontPage, Dreamweaver, outros para desenvolver aspectos relacionados com a interactividade (edição de dados) e dinamismo (para a criação de um site dinâmico com ligação a bases de dados, pesquisa no site, formulários online, notícias, etc.)
- ✓ Apoio de um analista informático para apoio na resolução de questões relacionadas com as especificações de software, licenciamentos dos vários recursos, questões de segurança, manutenção do servidor web, outros.

5. Conclusão

Dificuldades e desafios

Claro que nem tudo são facilidades neste percurso.

Hoje em dia na manutenção da BMC persistem ainda alguns obstáculos que se traduzem nos aspectos seguintes:

- ❑ Quem faz a manutenção constante das páginas web?
- ❑ Manter a estabilidade dos acessos organizados da Internet através da verificação regular de cada link externo em páginas web é inexecutável – como criar links dinâmicos?
- ❑ Atendendo ao grande volume da informação recuperada pelos motores de busca, à natureza efémera de grande parte da informação e à ausência de medidas editoriais (“peer-review” e “refereing”) como determinar a qualidade da informação da Net?
- ❑ O acesso à informação integral (full text) pode requerer momentaneamente apoio informático adicional
- ❑ Os browsers disponíveis podem alterar o aspecto das páginas web, há portanto que definir o site para o universo daqueles que são mais utilizados

E há desafios que passam por tentar estar mais próximo das expectativas do público, nomeadamente:

- ❑ Avaliar o conteúdo de cada página web separadamente
- ❑ Apoiar a autonomia das pessoas a partir do site
- ❑ Perguntar e saber ouvir opiniões externas à “nossa caixa”
- ❑ Rever constantemente o trabalho feito.