

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

MAYLDA RODRIGUES DA SILVA

**RECUPERAÇÃO INTEGRADA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO SOBRE A
IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESCOBERTA NAS BIBLIOTECAS DAS
UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS**

GOIÂNIA
2016

MAYLDA RODRIGUES DA SILVA

**RECUPERAÇÃO INTEGRADA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO SOBRE A
IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESCOBERTA NAS BIBLIOTECAS DAS
UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Ma. Lais Pereira de Oliveira.

Co-orientadora: Ma. Geisa Müller de C. Ribeiro

GOIÂNIA

2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Rodrigues da Silva, Maylda

Recuperação Integrada da Informação [manuscrito] : um estudo sobre a implantação dos serviços de descoberta nas bibliotecas das universidades federais brasileiras / Maylda Rodrigues da Silva. - 2016. 69 f.: il.

Orientador: Profa. Lais Pereira de Oliveira; co-orientadora Geisa Müller de C. Ribeiro.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação (FIC), , Goiânia, 2016.

Apêndice.

Inclui siglas, abreviaturas, gráfico, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Organização da informação. 2. Recuperação da informação. 3. Serviços de descoberta. 4. Biblioteca universitária. 5. Mecanismo de busca integrada. I. Pereira de Oliveira, Lais, orient. II. Título.

CDU 02

MAYLDA RODRIGUES DA SILVA

**RECUPERAÇÃO INTEGRADA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO SOBRE A
IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESCOBERTA NAS BIBLIOTECAS DAS
UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás, para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado em ____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída por pelas seguintes professoras:

Prof^a. M^a. Lais Pereira de Oliveira – Presidente da Banca
Universidade Federal de Goiás

M^a. Geisa Müller de C. Ribeiro – Membro interno (Co-orientadora)
Universidade Federal de Goiás

M^a. Ilaydiany Oliveira – Membro Examinador
Universidade Federal de Goiás

Dedico à *Gerson Bosco* e *Maria Inês*,
que muito ajudou-me para eu chegar até aqui.

AGRADECIMENTOS

O agradecimento é uma forma de afirmar que as dificuldades da vida não são superadas sozinhas.

A Deus, primeiramente, por ter me concedido a graça de concluir essa etapa tão importante em minha vida.

A meu amigo Dênis Junior " amigo fu" por ter me apresentado esse curso e incentivado desde o primeiro momento a ser Bibliotecária.

A todos os professores que cruzaram meu caminho, em especial a Edna, Gardênia, Rodrigo e ao professor mais casmurro do curso de Biblioteconomia, José Vanderley.

A professora e orientadora Ma. Lais Oliveira, pelas reconfortantes orientações, pelo apoio, incentivo e compreensão.

A minha co-orientadora Ma. Geisa Müller que desde o começo me apoiou e motivou com ideias e sugestões em momentos cruciais.

A Cida Tsu bibliotecária, do Instituto Federal de Goiás – IFG que me ajudou na escolha do tema.

Aos meus " filhos de quatro patas" Marcu túlio, Clarinha, Vitinho e Puma que muita companhia fizeram nos momentos de produção, aquecendo meus pés e doando carinhos intermináveis.

Ao Max que nos momentos de anseios e inquietações intelectuais me confortava com palavras de incentivos e estímulos.

A todas as pessoas que contribuíram de alguma forma á minha formação acadêmica, durante esses quatro incríveis anos, em especial as minhas *Best Friends* do curso: Lorrany Sampaio, Stéphy Almeida, Franciele Pereira, Ana Paula Vieira, Alissa Oliveira e Mônica Moura " bassouras" vocês fizeram com que cada dia de aula fosse um encontro cheio de alegrias e diversões, nossas diferenças fizeram com que hoje tenhamos uma amizade cheia de histórias e boas lembranças pra vida toda. Nossas amizades se constituíram para além do espaço da universidade, sendo muito importante para minha vida pessoal e profissional.

Cada fase desse caminho só foi possível de ser superada por que tive ao meu lado pessoas maravilhosas como vocês.

“ Uma **criança**, um **professor**, um **livro** e uma **caneta** podem mudar o mundo”.

(Malala Yousafzai)

RESUMO

Analisa os serviços de descoberta em bibliotecas das universidades federais. A pesquisa é caracterizada como descritiva e quantitativa, na qual a amostra é intencional, uma vez que verifica o processo de implantação do serviço ora mencionado. A coleta de dados se deu por meio de questionário, onde na literatura os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias surgem como tentativa de facilitar o acesso ao grande volume de informações disponibilizado em meio eletrônico. Os resultados indicam que, pelo fato de ser um serviço de alto custo, o serviço de descoberta avança timidamente pelas bibliotecas universitárias. O bibliotecário é fundamental para observar os avanços tecnológicos e dispor a seus usuários serviços que o auxiliem além do acervo da biblioteca. Conclui-se que as bibliotecas universitárias, no intuito de otimizar o tempo de busca do usuário, implantam esse serviço, ofertam uma recuperação integrada e priorizam o profissional da informação como principal sujeito do processo já que esse escolhe o serviço, as bases que o integra e as fontes adotadas.

Palavras-chave: Organização da informação. Recuperação da informação. Serviços de descoberta. Biblioteca universitária. Mecanismo de busca integrada.

ABSTRACT

Analyzes library discovery services at federal universities. The research is characterized as descriptive and quantitative, in which the sample is intentional, since it verifies the implementation process of the aforementioned service. The data collection was done through a questionnaire, where in the literature the products and services offered by university libraries appear as an attempt to facilitate access to the large volume of information available in electronic media. The results indicate that, because it is a high-cost service, the discovery service advances timidly through university libraries. The librarian is instrumental in observing technological advances and providing users with services that assist him beyond the library's collection. It is concluded that university libraries, in order to optimize the search time of the user, implement this service, offer an integrated recovery and prioritize the information professional as the main subject of the process since he chooses the service, the bases that integrate it and sources adopted.

Keywords: Organization of information. Information retrieval. Discovery services. University library. Integrated search engine.

LISTAS DE FIGURAS

Figura -1	Catálogo da Rede de Bibliotecas da UFG.....	26
Figura -2	Serviço de descoberta – criação de índice único.....	28
Figura -3	Fluxo do serviço de descoberta completo.....	29
Figura -4	Mecanismo de busca.....	30
Figura -5	Página da biblioteca da UFPR – tela de consulta.....	31

LISTAS DE QUADROS

Quadro -1	Unidades Seleccionadas I.....	36
Quadro -2	Unidades Seleccionadas II.....	40

Quadro -3	Situação dos serviços de descoberta em cada unidade.....	41
Quadro -4	Tempo de atuação na implantação dos serviços de descoberta.....	45
Quadro -5	Critérios para escolha do serviço de descoberta.....	50
Quadro -6	Vantagens e Desvantagens – Usuário.....	56
Quadro -7	Vantagens e Desvantagens – Unidade de informação.....	56

LISTAS DE TABELAS E GRÁFICOS

	Faixa etária.....	42
Gráfico -2	Seção de atuação.....	43
Gráfico -3	Contatos com o serviço de descoberta antes da implantação na	46

	unidade que atua/atuou.....	
Gráfico -4	Participação frente ao serviço de descoberta.....	47
Gráfico -5	Contexto que levou a implantação do serviço de descoberta na unidade.....	48
Gráfico -6	Estratégias adotadas para preparação do usuário e divulgação do serviço.....	51
Gráfico -7	Percepção quanto as modificações geradas para a unidade.....	52

LISTA ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CI	Ciência da Informação
FTP	<i>File Transfer Protocol</i> (Protocolo de transferência de arquivos)
OPAC	<i>Online Plublic Access Catalogs</i> (Catálogo de acesso público on-line)
SD	Serviço de descoberta

SIBI	Sistema de Bibliotecas
SRI	Sistema de Recuperação da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UERJ	Universidade Estadual do Rio de Janeiro
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFMTS	Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UNB	Universidade de Brasília
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	JUSTIFICATIVA E DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....	15
1.2	OBJETIVOS.....	18
1.2.1	Objetivo geral.....	18
1.2.2	Objetivos específicos.....	18
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	19
2.1	ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	19
2.2	RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO E INDEXAÇÃO DE ASSUNTO.....	20
2.3	CATÁLOGOS.....	25
2.4	SERVIÇOS DE DESCOBERTA.....	27
2.5	O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO.....	32
2.6	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	33
3	METODOLOGIA.....	35
3.1	DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA.....	35

3.2	UNIVERSO E AMOSTRA.....	36
3.3	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	37
3.4	INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DE COLETA DOS DADOS.....	37
3.5	ETAPAS DA PESQUISA.....	38
3.6	PRÉ-TESTE.....	39
3.7	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	40
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	41
4.1	LEVANTAMENTO DAS BIBLIOTECAS E A SITUAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESCOBERTA.....	41
4.2	O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E O SERVIÇO DE DESCOBERTA.....	42
4.2.1	Dados de caracterização.....	42
4.2.2	Atuação do profissional.....	45
4.2.3	Implantação do serviço de descoberta.....	48
4.3	PROCEDIMENTO DE INTEGRAÇÃO DAS FONTES.....	53
4.3.1	Agrupamento das informações obtidas das respostas acima.....	56
4.4	ANÁLISE CONSUBSTANCIADA.....	57
5	CONCLUSÃO.....	59
5.1	SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	61
	REFERÊNCIAS.....	62
	APÊNDICE.....	68

1 INTRODUÇÃO

Por muito tempo o meio mais utilizado para se acessar um documento em uma biblioteca era os catálogos impressos. Esses supriram essa função até o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). A partir deste avanço, surgiram outros meios de acesso a documentos, que fizeram com que os catálogos tradicionais se tornassem limitados, uma vez que os atuais – com disponibilidade de acesso *online* – propiciam facilidades na busca e localização dos registros informacionais.

A necessidade desenvolvida pelos novos paradigmas da chamada Sociedade da Informação levou a mudanças comportamentais exigidas pela comunidade científica, posto que o compartilhamento das informações é tido como fundamental e, sendo assim, a efetividade de um processo de recuperação de informação está diretamente ligado à estratégia de busca adotada/conduzida pelo usuário.

Neste contexto, o usuário tenta recuperar informações de forma ágil e segura, isso acaba sendo um desafio principalmente para o meio acadêmico, já que, com a explosão informacional o número de dados na *web* cresce desordenadamente. O fato de o usuário acessar todo tipo de informação na *web* não significa que ele é mais informado e eficiente nessa seleção.

Logo, o conhecimento dos sistemas e mecanismos de busca torna-se primordial para a elaboração de uma estratégia de busca eficaz para o resultado favorável de uma pesquisa na *web*. Por mais que as bibliotecas universitárias lidem com usuários em sua maioria familiarizados com buscador como o *Google*, elas precisam de sistemas capazes de gerenciar e disponibilizar seu valioso acervo.

Assim como formas dinâmicas e integradas que reúnem em um único ambiente informações e recursos de qualidade, para o usuário final existem no mercado vários buscadores comerciais de informação. Porém, poucos deles servem de fato para o usuário pesquisar de forma ampla, segura e com profundidade.

As bibliotecas precisam se atentar para os sistemas que deem conta da complexidade de suas coleções, dos variados formatos e da dispersão das mesmas. Diante disso, e tentando conciliar uma busca que poupe o tempo do usuário é que surgem – no âmbito das bibliotecas – os serviços de descoberta (SD) –

compreendidos como sistemas que integram diversas fontes, facilitando o acesso e a recuperação integrada da informação.

Os SD surgem para ser um facilitador do usuário na coleta por dados confiáveis, já que, esse não ficará preso a um processo comum de acesso de uma única interface a procura de informações. Isto é, ele unifica as informações de forma integrada em um só lugar, dando maior agilidade e ganho de tempo no processo de busca, semelhante ao que se observa na *web*, em buscadores comerciais. Esse serviço oferece acesso a catálogos variados (*on-line*), fontes simultâneas e conteúdo mais confiável, e sempre dará uma resposta ao usuário.

É nessa perspectiva que se insere a presente pesquisa, buscando compreender a dinâmica do processo de implantação dos serviços de descoberta nas bibliotecas das universidades federais brasileiras. Posto que, o grande desafio das bibliotecas acadêmicas é descobrir a melhor maneira de disponibilizar, disseminar e tornar acessível seus crescentes números de documentos.

Na sequência são apresentados a justificativa e delimitação do problema e os objetivos (geral e específicos), revisão de literatura, metodologia, análise e interpretação dos dados e conclusão.

1.1 JUSTIFICATIVA E DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Além das várias informações e documentos disseminados diariamente na internet, a complexidade imposta por ela como dinamismo, volatilidade e instabilidade, exigem a seleção de forma criteriosa dos documentos livres na rede. Se por um lado a tecnologia quebra barreiras e proporciona acesso à informação a qualquer pessoa, e em um curto período, permite que esse indivíduo disponibilize e/ou busque informações, por outro, gera uma falsa ideia de “ autonomia” ao usuário, e traz assim “ o caos informacional”.

Isso ocasiona, além da perda de tempo, a obtenção de dados não confiáveis, fazendo com que o usuário busque outras fontes que selecione essas informações proporcionando segurança e confiança do que se é recuperado. Tendo em vista que os serviços de descoberta surgem para solucionar o problema de busca fragmentada de informações, oportunizando em um só ambiente, informações e recursos de qualidade para o usuário, veio a motivação para pesquisar a dinâmica

do processo de implantação dos mesmos nas bibliotecas das universidades federais brasileiras.

O estudo representa uma contribuição teórica para a área de Ciência da Informação, posto que avança na literatura sobre as novas formas de se recuperar e gerenciar informações. Esse estudo salienta também, que existe uma carência na literatura recente sobre o assunto – na língua nacional – posto que os poucos documentos encontrados demandaram uma busca minuciosa, com acessos a inúmeras bases de dados, e encontrando documentos datados a partir de 2013.

Nesse sentido, as correntes teóricas ora exploradas servirão de apoio para novos estudos, posto que, abordam uma nova perspectiva para os serviços que as bibliotecas podem oferecer. Na perspectiva prática, a pesquisa representa uma contribuição para o universo investigado já que com o uso da *web* a forma de recuperar informação pode contar com sistemas que dão suporte à facilidade do acesso, rapidez e o aumento da disposição de documentos confiáveis na rede.

Isso faz com que a transmissão do conhecimento circule cada vez mais de forma segura e ágil, ou seja, dispõe aos profissionais da informação mecanismos que reduza seu tempo de auxílio aos seus usuários, ofertando um serviço de confiança e abrangente. Além disso, essa pesquisa reforça a situação atual dos mecanismos de busca e tenta oferecer um recurso de apoio ao profissional da informação e aos usuários, dando publicidade aos mesmos sobre esse novo tipo de serviço.

Portanto, sabendo que este serviço, mesmo ainda apresentado de forma acanhada, possui o propósito de atender às expectativas dos usuários facultando o acesso ao vasto acervo em todos os níveis e áreas do conhecimento, e compreendendo a sua complexidade, surge a seguinte questão problema da pesquisa: qual a dinâmica do processo de implantação dos serviços de descoberta nas bibliotecas das universidades federais brasileiras?

Cabe ressaltar que a dinâmica do processo de implantação para esta pesquisa está relacionada à atuação do profissional da informação. Para essa questão, é levado em consideração o que expõem Strauss e Corbin (2008 *apud* PAVÃO, 2014, p. 22) quando dizem que: “ a questão de pesquisa deve ser aberta e ampla ao mesmo tempo, mas não tão aberta que permita todo um universo de possibilidades, nem tão estreita e focada que limite a descoberta”.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a dinâmica do processo de implantação dos serviços de descoberta nas bibliotecas das universidades federais brasileiras.

1.2.2 Objetivos específicos

Mapear as bibliotecas das Universidades Federais brasileiras e a situação dos serviços de descoberta;

Compreender a atuação do profissional da informação frente ao serviços de descoberta e;

Perceber o processo de integração de fontes da informação para implantação do sistema.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Na revisão de literatura, com o intuito de aprofundar o conhecimento sobre o tema, são abordados tópicos imprescindíveis à compreensão geral da abordagem que este trabalho traz, quanto ao tratamento da informação. Sendo assim, a seção apresenta reflexões sobre conceitos e processos da Ciência da Informação (CI) como: organização da informação, recuperação da informação e

indexação de assunto, catálogos, serviços de descoberta, profissional da informação e bibliotecas universitárias.

2.1 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Com a revolução informacional e o advento das tecnologias, surgiram novas formas de organizar, armazenar e disseminar informação. Se antes a informação era disseminada apenas na forma impressa agora ela passa a ser encontrada em várias fontes e bases disponíveis em meio eletrônico.

Segundo Dias (2006, p. 67) organização da informação é a “ função de descrever os documentos, tanto do ponto de vista físico (características físicas dos documentos) quanto do ponto de vista temático (ou descrição do conteúdo)”. Portanto, a organização passa por todo esse processo visando representar a informação para que futuramente um usuário possa recuperá-la.

No que lhes diz respeito, Café e Sales (2010, p. 118) reiteram que: “a organização da informação é um processo de arranjo de acervos tradicionais ou eletrônicos realizados por meio da descrição física e de conteúdo (assunto) de seus objetos informacionais”. Percebe-se que a base para que ocorra todo esse processo são as linguagens documentárias – classificação e a indexação – que visam facilitar a manipulação dos dados para recuperar a informação no sistema. Assim, a organização da informação nada mais é do que dar “individualidade” a um documento, fazendo com que ele seja recuperado a qualquer momento pelo usuário, frente a milhares de outros, seja em um acervo físico ou eletrônico.

Contudo para gerir o grande fluxo de informações disponíveis, seja em que meio ela estiver, é preciso dispor de um bom processo de descrição física e de conteúdo desses documentos. Assim, precisa-se primeiramente conceituar documento, que nas palavras de Feitosa (2006, p. 17):

é um objeto que fornece um dado ou uma informação e pode ser diferenciado entre outros documentos, de acordo com suas características físicas ou intelectuais. As características físicas (...) relacionam-se aos conceitos de material, natureza, tamanho, peso, forma de produção, suporte, entre outras. As características intelectuais relacionam-se aos conceitos de objetivo, conteúdo, assunto, tipo de autor, fonte, forma de difusão, originalidade, entre outras.

Pode-se observar que existem outras formas de conceituar um documento como:

qualquer base de conhecimento fixada materialmente e disposta de maneira que se possa utilizar para consulta, estudo, prova ou pesquisa. Reunião de informações e dados em geral gravados de forma permanente e legível por máquina ou pessoa. Diz se também de todo meio impresso (livro, revista, tese, monografia etc.) relacionado em uma base de dados bibliográfica. (SANTOS; RIBEIRO, 2003, p. 87).

Le Coadic (2004, p. 5) refere-se a documento como “ o termo genérico que designa os objetos portadores de informação”. Isso faz com que a ideia do que é documento seja tão ampla quanto sua definição, já que qualquer informação representada por meio de signos é considerada um documento.

Nessa perspectiva, um processo para se organizar a informação, e/ou selecionar informações consiste em identificar no conjunto de documentos, informações que melhor os representem em termos de assunto e elementos descritivos.

Para recuperar informação é preciso que o sistema de busca adotado represente o conteúdo dos documentos e reporte ao usuário de forma que lhe possibilite fazer uma rápida seleção dos itens que atenda total ou parcialmente a sua carência de informação, executada através de uma expressão de busca, e assim, viabiliza o atendimento às necessidades de informação do usuário.

2.2 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO E INDEXAÇÃO DE ASSUNTO

Localizar documentos armazenados em um sistema de informação nunca foi um processo fácil, pois o ato de recuperar uma informação possui limitações ligadas à necessidade de informação. Belkin e Croft (1987 *apud* ARAÚJO JÚNIOR, 2007, p. 84) definem recuperação da informação como: “processo de localizar documentos e itens de informação que tenham sido objeto de armazenamento, com a finalidade de permitir o acesso dos usuários aos itens de informação, objetos de uma solicitação”.

Calvin Mooers – criador do termo recuperação da informação – (1951 *apud* SARACEVIC, 1995, p. 139) definiu o termo recuperação de informação – *information retrieval* – e caracterizou as questões com as quais ela se encarregaria como:

[...] recuperação de informação é o nome para o processo ou método segundo o qual um provável usuário da informação é capaz de converter a sua necessidade por informação em uma lista real de citações para documentos armazenados contendo informação útil para ele. [...]

Recuperação de informação engloba os aspectos intelectuais de descrição da informação e sua especificação para busca e também quaisquer sistemas, técnicas ou máquinas que são utilizadas para executar a operação.

Sabe-se que recuperar é um ato que traz bastante dificuldade ao usuário, pois ele precisa determinar sua real necessidade, o melhor jeito de fazer a busca, e em que local se deve fazer. Com as TIC revolucionou-se o processo de busca, extrapolando os tradicionais catálogos de bibliotecas, centros informacionais e chegando até as bases de dados *on-line* e outras fontes digitais de informação.

Figueiredo (2006 *apud* ROBREDO, 2005, p. 16) define a recuperação da informação como: “ a finalidade do trabalho documentário que envolve os processos de seleção, descrição bibliográfica, análise, aquisição e indexação. Como resultado das operações realizadas no processo de busca pode-se selecionar documentos (ou suas referências) de potencial interesse.

Numa visão mais ampla, Bastos (1994 *apud* FIGUEREIDO, 2006, p. 16) define a recuperação da informação como “um processo de comunicação onde se relacionam emissor e receptor com a finalidade de descobrir uma necessidade de informação”. Essa interação se torna viável por meio do uso da linguagem. Isso mostra que o estudo do modo de recuperação é multidisciplinar, pois envolve conhecimentos tecnológicos, linguísticos, lógicos entre outros.

Assim, com o avanço tecnológico, o sistema foi se aperfeiçoando fazendo com que os serviços fossem todos automatizados, garantindo maior eficácia da disseminação das informações.

Para Ferneda, (2003, p. 13) a *internet* e a *web* possibilitaram um rompimento parcial das divergências de interesse nas pesquisas voltadas à recuperação de informação. Com a democratização do acesso à informação:

a *web* promoveu um rápido direcionamento nos esforços de pesquisa dos mais variados campos científicos para os problemas relacionados à recuperação de informação. Se muitas vezes a obra de Paul Otlet é criticada por seu centralismo autoritário e seu monumentalismo, o que vemos na *web* são problemas gerados por uma exagerada “democracia informacional” em uma dimensão que supera o “monumental”.

A tecnologia veio para ampliar o leque de possibilidades em recuperar informação, porém, ela ainda não está apta a agir sozinha e para isso é necessário a contribuição dos profissionais da informação. Alvarenga (2003, p. 12) salienta isso ao dizer que: “ uma recuperação eficaz de informação constante dos documentos,

por parte dos usuários, tem sido considerada a meta suprema dos profissionais dos serviços de informação”.

Desde sempre as técnicas adotadas para organização, representação e armazenamento de itens de informação vêm com o objetivo principal de facilitar o acesso para o usuário, ou seja, visa uma posterior recuperação de forma ágil e precisa. Calvin Mooers (1951, *apud* SARACEVIC 1996, p. 44) destaca que o ato de recuperar uma informação “engloba os aspectos intelectuais da **descrição de informações** e suas especificidades para **a busca**, além de quaisquer sistemas, técnicas ou máquinas empregadas para o desempenho da operação” (grifo nosso).

Partindo-se da premissa de que quanto mais bem analisado for um documento mais fácil de ser recuperado posteriormente esse será, fica evidente a necessidade de um profissional da informação atento a desenvolver um serviço significativo. Fica perceptível o papel do indexador e/ou da indexação que nas palavras de Araújo Junior (p. 20, 2007) consiste na:

tradução de um documento em termos documentários, isto é, em descritores cabeçalhos de assunto, termos-chave, que têm por função expressar o conteúdo do documento ou como o processo de atribuir termos ou códigos de indexação a um registro de documentos, termos ou códigos esses que serão úteis posteriormente na recuperação da informação.

Os mecanismos de busca necessitam de profissionais indexadores que especifiquem os documentos da forma mais detalhada possível no intuito de facilitar sempre o momento de busca e recuperação da informação. Por isso a relevante importância dada ao tratamento temático, que, para Guimarães (2003, p. 102), pode ter como enfoque:

processos de condensação e de representação por meio de linguagens documentárias, com o objetivo específico de produzir resumos e índices de assunto. Tem-se, pois, a análise e descrição dos aspectos intrínsecos do documento, ligados ao seu conteúdo temático, razão pela qual também se denomina tratamento temático da informação.

Assim esse tratamento se traduz num conjunto de atividades que envolvem os processos de análise de conteúdo dos documentos, Nisso nota-se que a busca pelo usuário em catálogos *on-line*, muitas vezes não é satisfatória. E é justamente o serviço realizado pelo profissional (indexador) que concede confiabilidade aos sistemas de recuperação da informação.

O que compromete a confiabilidade dos Sistemas de Recuperação de Informação (SRI) é a discrepância entre a análise temática e a busca realizada pelo

usuário. Isso faz com que o indexador atente se cada vez mais para sua função, principalmente por que ela é tida como uma área bastante carente de instrumentos atualizados.

Lancaster (2004), ao tratar de questões relacionadas à indexação de documentos, afirma que o problema dos SRI está na dificuldade em recuperar todos os documentos úteis de uma base a um usuário sem recuperar documentos não pertinentes.

Transpor um documento/informação para um ambiente informacional requer os mesmos cuidados em descrição e tratamento, pois é isso que vai mediar à produção e o uso da informação já que o objetivo é garantir a recuperação rápida e precisa. Conforme Fujita (2013, p. 150) afirma:

a indexação é ainda entendida por profissionais da informação, bibliotecários de modo geral, como operação realizada somente em serviços de informação que produzem bases de dados, porém a evolução científica e tecnológica que ocorreu em todas as áreas de conhecimento e atividades profissionais e sociais, alterou de forma irreversível o modo como se armazena, trata e recupera informação e conhecimento, atingindo significativamente os serviços de informação e as bibliotecas.

É inegável que a indexação é tida como uma prática inteligente, pois é por causa dela que os catálogos, sejam manuais ou *on-line*, conseguem fazer uma recuperação por assunto mais específica e precisa, e devido aos conhecimentos práticos e teóricos da área da indexação as bibliotecas passaram a ter uma linguagem mais abrangente e especializada. Neste sentido, Rodrigues e Crippa (2011, p. 4) destacam que as discussões referentes à recuperação de informação estão intrinsecamente ligadas à noção de relevância informacional:

um sistema de recuperação de informação não se indexa qualquer coisa, mas, sim, aquilo que é importante para o usuário e, em consequência disso, será buscado posteriormente. Esta observação implica outras abordagens, nesse caso, o que vem a ser relevância informacional.

A eficiência de um SRI está totalmente ligada ao modo como que se formula a busca pelo usuário, a maneira com que a indexação foi realizada e a qualidade do vocabulário controlado entre outros fatores. Por isso o propósito principal da indexação é representar documentos, e assim incluí-los em bases de dados.

Segundo Ferneda (2003, p. 11), “[...] os sistemas não recuperam “informação”, mas sim documentos ou referências cujo conteúdo poderá ser relevante para a necessidade de informação do usuário”. É importante ressaltar o que Bates (1999, *apud* p. 35 SOUZA 2016, p. 25) conceituou ser a estratégia de busca como o “[...] estudo da teoria, princípios e prática de planejar e executar táticas e estratégias de busca”. Percebe-se que antes de se recuperar é preciso adotar estratégias de buscas para se refinar esse processo, que facilita o processo de execução.

E é essa ideia de facilidade que preocupa os profissionais da informação, pois pela falta de conhecimento esses usuários podem recuperar informações desnecessárias, sem filtros, redundantes, além de perder boa parte do seu tempo lidando com grande quantidade de informações desestruturadas. Foskett, (1996 *apud* Araújo Júnior 2007, p.65) já alertava para isso, quando mencionou que:

as necessidades de informação acabam por gerar determinados graus de imprecisão, ou seja, incapacidade de um sistema de informação de recuperar documentos úteis frente à solicitação do usuário, sobretudo se há negociação com o usuário.

É possível ter serviços bem mais usuais que facilitem a vida do usuário em suas pesquisas, antes com os catálogos manuais – por mais que em alguns locais ainda sejam utilizados – eles ainda tem a função primordial de ser um efetivo e eficiente instrumento que permite ao usuário encontrar em um acervo recursos de uma pesquisa. Agora com a abrangência das TICs os usuários utilizam cada vez mais mecanismos de busca convencionais como: *Yahoo, Bing, Google* etc.

Com a necessidade de tentar organizar a informação para um acesso mais eficaz torna-se cada vez mais necessária a utilização de buscadores capazes de filtrar e tornar disponível dados confiáveis. Nesse sentido, visando dar maior acesso e evidência à sua produção científica, é que as bibliotecas precisam atentar-se para dispor a seus usuários uma ferramenta que poupe seu tempo e ainda assim, entregue informação relevante.

2.3 CATÁLOGOS

O espaço das bibliotecas ampliou-se de local de guarda e repositório de periódicos, livros, materiais em meio físico etc., para centro de informações, no

intuito de sempre dispor de recursos para viabilizar o acesso, não importando o formato e a fonte em que esses estão disponíveis. Os catálogos foram às primeiras ferramentas adotadas para garantir o acesso aos documentos das bibliotecas,

Foskett (1973, p. 164) já mencionava que “um catálogo de biblioteca destina-se a registrar o acervo da biblioteca.” Nota-se assim que com o rápido desenvolvimento tecnológico surgem também várias incertezas e transformações quanto à constituição desses.

Guinchat e Menou (1994, p. 197) explicam que “um catálogo é uma série ordenada de referências ou de inscrições que registram as peças de uma coleção”. Apesar das bibliotecas adotarem as inovações tecnológicas adaptando-se, as suas rotinas de trabalho, até há pouco tempo se utilizava muito o “sistema de fichas perfuradas¹”, com a utilização de perfuradores mecânicos.

Os catálogos passaram por um processo necessário de ajuste, posto que, com as novas tecnologias os profissionais da Informação puderam realizar outras tarefas e até mesmo controlar a execução de seus afazeres rotineiros. Nisso os catálogos precisaram se adequar as unidades de informação, mostrando que essa “nova forma de catalogação” (on-line) tornou-se inegavelmente mais complexa e ampliada, conforme Santos e Pereira (2014, p. 163) menciona que com:

[...] os desenvolvimentos tecnológicos passam a exigir do processo de catalogação, análises mais complexas no desenvolvimento de ambientes informacionais de mediação do conhecimento, na construção de registros bibliográficos de maneira a refletir a estrutura conceitual de busca de informação, levando em conta a diversidade de usuários, de recursos, de suporte físico e de formatos.

Antes da automatização das bibliotecas os catálogos eram bem mais eficientes, pois esses supriam as necessidades dos usuários mesmo com o serviço feito de forma manual, já que a quantidade de documentos produzidos nessas unidades era em menor quantidade. O cenário quanto a recuperação de documentos no que diz respeito aos mecanismos de busca utilizados pelas bibliotecas, são tendências para o futuro, como é o caso dos catálogos *on-line*.

Os diretórios de busca conhecidos também como catálogos, exigem trabalhos excessivos de um operador humano, para que esse faça a inclusão, classificação, correção entre outros, sendo todo esse trabalho feito de forma manual.

¹ Sistema muito utilizado pela catalogação, por facilitar o trabalho das bibliotecas no processo de busca de informações no catálogo. (SANTOS; PEREIRA, 2014, p. 154).

A informação é organizada visando sempre diminuir o esforço para o usuário. Os catálogos *online*, também conhecidos como *Online Public Access Catalogs* (OPAC) – são característicos sistemas de recuperação da informação que permitem o acesso a busca e auxiliam os usuários na realização de suas atividades profissionais, pesquisas científicas e acadêmicas.

A figura 1 apresenta a tela do catálogo do sistema de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal de Goiás (UFG), no momento de busca.

Figura 1 – Catálogo da rede de Bibliotecas da UFG

sophia.bc.ufg.br/index.html

The screenshot displays the SIBI (Sistema de Bibliotecas) interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Pesquisa, Autoridades, Minha seleção, Serviços, and Login. Below this, there are links for Ajuda, Acessibilidade, and Alto contraste. The search area includes a search bar with the text "profissional da informação", a search button, and a "Limpar" button. There are also options for "Busca rápida" and "Busca combinada", and a dropdown menu for "Qualquer biblioteca".

The search results section shows "77 registros encontrados - 8 Páginas". The first result is displayed in a table:

1	Material	Análítica de Periódicos	<input type="checkbox"/> Selecionar
	Ent. princ.	MARCHIORI, Patricia Zeni	<input type="checkbox"/> Detalhes
	Título	A ciência e a gestão da informação : compatibilidades no espaço profissional	<input type="checkbox"/> Referência
	Data de cadastro	13/07/05	
	Assuntos	GESTAO DA INFORMACAO	

On the left side, there are filters for "Material" (Análítica de Periódicos (40), Material textual (impresso) (27), Material projetável (5), Material textual (manuscrito) (4)) and "Idioma".

Fonte: <https://sophia.bc.ufg.br/index.html>

Tidos como fundamentais para a recuperação integrada da informação e para a sua organização, os catálogos *on-line* possibilitam o intercâmbio de variados recursos informacionais, além de ter como missão colocar a disposição dos usuários representações que forneçam tomadas de decisões seguras. Sobre isso Fujita (2009, p. 12) comenta que os catálogos são:

[...] instrumentos plurifuncionais com possibilidades de acesso múltiplo [...] que estão disponíveis na web para que qualquer usuário, a qualquer tempo e em qualquer lugar, possa acessar. Esta disponibilidade, por outro lado, torna possível a avaliação constante e impõe condições necessárias a um contínuo aprimoramento de interfaces de busca e, principalmente, de seleção de conteúdos e de seu tratamento para futura recuperação.

O catálogo online foi um grande avanço em relação aos manuais, posto que, além de localizar a informação permite também, verificar todo o status de um produto – sua circulação, empréstimos, disponibilidades/reservas entre outros.

Porém, faz-se necessário estabelecer regras e procedimentos comuns, tendo em vista a cooperação e o compartilhamento de produtos e serviços para o conjunto de usuários integrados e pelas perspectivas das bibliotecas universitárias.

2.4 SERVIÇOS DE DESCOBERTA

Uma ferramenta que vem sendo amplamente discutida na área de Biblioteconomia e utilizada em bibliotecas, possibilitando ao usuário recuperar materiais além da propriedade da biblioteca são os serviços de descoberta (*Discovery Services*).

É sabido que os SRI estão sendo aperfeiçoados constantemente ao longo dos anos, devido à rápida mudança das TIC's, com isso é preciso disponibilizar técnicas com capacidade de acompanhar esses avanços na computação, comunicação, armazenagem e interligação de redes. Este aperfeiçoamento tem um forte impacto no modo que a informação vem sendo gerada, armazenada e recuperada.

Com o desenvolvimento de novas ferramentas que proporcionam uma nova forma de dispor e recuperar informações surge uma recente perspectiva para que as bibliotecas possam utilizar, atraindo assim, um usuário que mesmo habituado a fazer busca na internet, agora se atém para um ambiente selecionado e de qualidade.

Compreende-se através da figura 2 que os serviços de descoberta disponibilizam uma diversidade de informações, incluindo o próprio catálogo da biblioteca combinando os em um índice único, oferecendo assim um enorme potencial na simplificação da busca e recuperação da informação – no meio acadêmico – possibilitando uma busca mais efetiva e aproximando o usuário do ato de pesquisar.

Figura 2 - Serviço de descoberta – criação de índice único



Fonte: Maranhão (2011, p. 03)

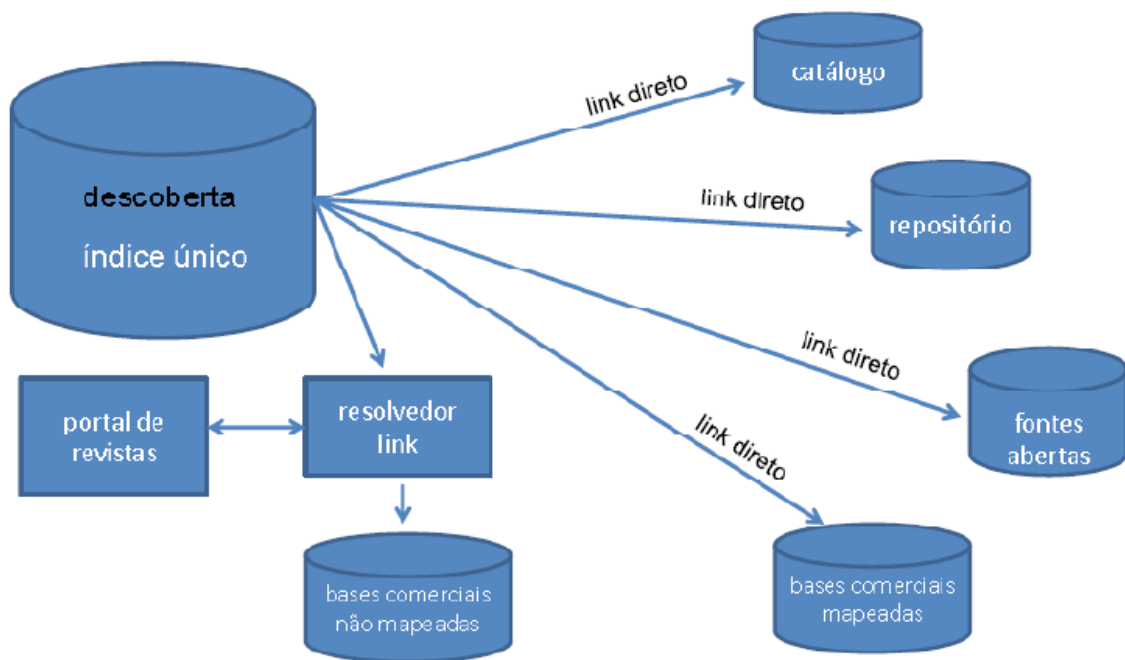
Os serviços de descoberta surgem com a função de integrar resultados de busca para o usuário a partir do trabalho de diversas bases, sejam elas locais ou centrais apresentando uma única interface para o usuário. Assim com o intuito de ofertar a seus usuários um conteúdo abrangente e confiável é que as bibliotecas universitárias estão implantando os serviços de descoberta para sua comunidade acadêmica.

Essa ferramenta – serviços de descoberta – é utilizada na busca e recuperação da informação, possibilitando ao usuário recuperar conteúdos que vão além dos catálogos locais das bibliotecas, por meio da implantação de mecanismos de busca integrada ele coleta metadados², ou seja, vai previamente em cada catálogo, repositório ou base de dados e reúne todos os dados ofertando uma interface única e devolve o resultado em uma só resposta.

O serviço de descoberta, como mostra na figura 3, faz uso de uma caixa de busca única e assim permite que os usuários encontrem documentos, mesmo sem conhecer uma base de dados própria e nem saber como as múltiplas interfaces funcionam.

Figura 3 – Fluxo do serviço de descoberta completo.

² São descrições de dados armazenados em banco de dados [...] a finalidade principal dos metadados é documentar e organizar de forma estruturada os dados das organizações com o objetivo de minimizar duplicações de esforços e facilitar a manutenção dos dados. (SOUZA; CATARINO e SANTOS, 2012, p.94)



Fonte: Maranhão, 2012, p.3

Nota-se através da figura que a informação pode ser recuperada/acessada tanto nos sistemas de bibliotecas *on-line* locais quanto nos provenientes de um banco de dados alimentado fora da instituição, como é o caso das bases de dados comerciais, fontes abertas etc.

As bibliotecas universitárias tendem a ofertar mecanismos de buscas que ofereçam a seus usuários, na mesma facilidade do *Google*, recursos que agilizam suas pesquisas, já que logram de um precioso acervo. Tudo que o usuário precisa, é de um método que poupe seu tempo e que recupere informações relevantes para assim suprir suas necessidades. Santos (2000, p. 108) referiu-se sobre quando disse que a:

[...] espantosa velocidade com que surgem e são superadas as tecnologias coloca todos, profissionais e usuários, em permanente desvantagem. E o usuário/especialista exige as informações certas, na hora certa. Nem antes, nem depois.

O que o usuário mais sente falta é de uma plataforma única em que ele consiga centralizar sua pesquisa, e é isso que o SD oferece. Bettioli (1990 *Apud* LANCASTER, 2004, p. 65, grifo nosso) listou vários fatores influenciadores da necessidade de um serviço de informação dentre alguns deles estão:

- Crescimento da literatura na área coberta;
- **Acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço de informação;**

- O custo do serviço de informação;
- **A facilidade do uso do serviço de informação, isto é, o tempo envolvido;**
- A experiência do usuário com o serviço
- **A rapidez do serviço;**
- **O valor da solução para um problema de informação;**
- A probabilidade de que exista uma solução na literatura etc.

Foi constatado no decorrer desta pesquisa que todos os fatores citados por Lancaster influenciam na necessidade de implantar um SD, em destaque os itens principais observados para se implantar um serviço de recuperação de busca como o SD numa biblioteca acadêmica.

Os serviços de descoberta estão em fase preliminar de implantação, como afirma Maranhão (2011, p.11) ao declarar que: “[...] os serviços de descoberta na internet, estão em suas fases iniciais de desenvolvimento cabendo um acompanhamento do seu crescimento para uma avaliação apropriada”. Assim é fundamental o acompanhamento de sua evolução para uma análise mais oportuna.

O usuário de hoje em dia pode poupar tempo usando apenas um mecanismo que concentre o seu trabalho, já que esse recolhe metadados através do índice único, a partir dos dados codificados contidos em diversas fontes pré-definidas pela unidade. Conforme mostra a figura 4:

Figura 4 – Mecanismo de busca.

www.portal.ufpr.br

Home | Contatos | FAQ | FTP SiBi/UFPR | Mapa do Site | UFPR | Portal Corporativo



Sábado, 29 de Outubro de 2016

Todo o Conteúdo Acervo UFPR A to Z

Busca Integrada ao Acervo UFPR

Ciências Todo o Conteúdo Pesquisar

[Site de Suporte da EBSCO](#) |
 [Política de privacidade](#) |
 [Termos de uso](#) |
 [Direitos autorais](#) |
 [Fale conosco.](#)

fornecido pelo EBSCO host

© 2016 EBSCO Industries, Inc. Todos os direitos reservados.

Fonte: <http://www.portal.ufpr.br/>

O SD oportuniza um conteúdo direcionado para o usuário da biblioteca, com alta precisão e informação tratada, contribuindo para um menor tempo de resposta na busca. Esses serviços fazem uso de um índice unificado de pesquisa para procurarem o conteúdo nas diversas fontes a que têm acesso, devolvendo ao usuário informações de diferentes fontes, de forma consolidada.

Na prática, quando o internauta digita um termo em um metabuscador, é como se ele fizesse a mesma coisa em vários diferentes serviços de busca e assim dando ao usuário um conteúdo mais direcionado e filtrado. Para tanto é fundamental o bibliotecário como intermediador nesse processo, posto que, são os principais responsáveis pela organização das informações, adaptação, indicação de fontes confiáveis entre outros produtos e serviços relevantes ao usuário.

2.5 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

A sociedade da informação junto com seus 'novos profissionais' precisa estar preparada para as novas exigências do mercado de trabalho, adaptar-se e qualificar-se as recentes demandas frente à esse novo cenário. É fundamental para

ter a formação continuada desses, o desenvolvimento das suas competências e habilidades, Brufem e Pereira (2004, p. 171) destaca que:

[...] as competências do profissional da informação requer o repensar de sua prática concreta. [...] ele adquiriu aos poucos, proporcionalmente ao processo de sofisticação dos instrumentos e metodologias com que opera, um perfil cujas atividades, embora não totalmente alheias aos suportes e ao acervo. [...]

A busca por conhecimento, por parte dos profissionais da informação, no seu ambiente de trabalho surge pela mudança do mercado, vivemos num cenário de mudanças constantes principalmente no ambiente tecnológico, aceleradas pelo processo de globalização. É nesse processo que o usuário é peça fundamental, pois parte dele a necessidade de novos recursos que deixe a pesquisa mais ágil.

Segundo Cunha (2000, p. 87), “[...] a universidade, nessa era de transformações rápidas, destaca-se como uma das mais importantes instituições de nosso tempo”. Nota-se que as universidades federais brasileiras na sociedade da informação são fundamentais por causa de seu papel de desenvolvimento sociocultural.

Com a função de armazenar, organizar e facilitar o acesso à informação, as bibliotecas indicam também, a responsabilidade de avaliar regularmente seus produtos e serviços para oferecê-los com mais qualidade aos usuários. E é o profissional da informação e quem propõe solução que satisfaça o interesse do seu usuário/cliente.

É fundamental a biblioteca dispor de profissionais capacitados que ofereça seus produtos e serviços, e que oriente seu usuário a realizar uma pesquisa bem sucedida, já que é tida como o epicentro das transformações acadêmicas. A tecnologia inseriu maior rapidez no campo de atuação, dos bibliotecários, ou seja, por trabalhar com a “informação” o seu objeto de trabalho é bastante atingido e acaba transformando seu suporte, processamento, disseminação entre outros. Como reforça Valetim (2000, p.5):

As tecnologias de informação devem ser consideradas ferramentas básicas de trabalho, instrumento de trabalho para qualquer tipo de unidade de trabalho/informação, uma vez que o processamento, o gerenciamento a recuperação e a disseminação da informação, através destas tecnologias, são mais eficientes eficazes.

Tendo o bibliotecário como facilitador ao acesso à informação essa profissão se depara com seu papel principal que é de profissional da informação que

segundo Valentim (2000, p. 4) “deve perceber claramente seu papel de processador e filtrador de informação e utilizá-lo de forma coerente e eficiente, voltando para o usuário/cliente.”

Os profissionais da informação trabalham cada vez mais pensando em poupar o tempo do leitor, isso fica bastante evidente, quando o usuário demonstra ter cada vez menos tempo para fazer suas pesquisas, e necessitando de informações de forma ágil, demonstrando a dimensão da biblioteca: disponibilizar informação relevante no menor tempo possível e adequar-se à demanda do usuário.

Grande parte dos profissionais da informação atua em bibliotecas universitárias, sendo esse um mercado consolidado onde se pode atuar de forma coerente aos objetivos da unidade. Logo se sabe dos males orçamentários que essas instituições deparam, tendo que administrar seus altos e baixos conforme os recursos repassados pela administração das universidades.

2.6 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

De acordo com o *ranking* do jornal Folha de São Paulo realizado em 2013, as 10 universidades brasileiras mais bem colocadas são públicas, dessas, 8 são federais. Sendo assim, o universo pesquisado torna-se relevante devido a excelência em educação e produção de conhecimento para o país que essas instituições apresentam.

O principal papel que eleva uma universidade ficar bem conceituada diante de pesquisas de qualidade e satisfação, é a biblioteca. Ela tem um importante papel já que parte dela todo o suporte informacional para sua comunidade acadêmica, por isso ela precisa sempre ampliar seu leque de contribuição na sistematização das informações. Para Machado (2000, p. 120), a função primordial da biblioteca universitária é:

servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes pesquisadores e a comunidade em geral, devendo colaborar no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual ela está ligada. É, por isso, considerada como o [...] centro nervoso da universidade.

Como local de pesquisa, as bibliotecas universitárias tem um papel importante na sociedade da informação, pois gera conhecimento e o dissemina para a sociedade, como diz Ortega e Okada (2009, p. 20): “ uma biblioteca universitária é

voltada a atividades de ensino, pesquisa e extensão, para o que, promove a recuperação, disseminação e uso de informações que subsidiem estas atividades.”

As bibliotecas universitárias concentram seu acervo nas necessidades acadêmicas que precisam estar atentas as dos usuários, e para isso devem ter uma estrutura inovadora quanto ao seu conceito de – Biblioteca Híbrida – a qual Garcez (2002, p. 45 *apud* MIGUEL; AMARAL, 2007, p. 03) compreende que:

[...] deve refletir o estado transacional da biblioteca, que hoje não pode ser completamente impressa nem completamente digital [...] e por esse motivo [...] parece ser o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando, e ela vem conciliar os tipos de atividades desenvolvidas pelos cursos à distância. Os usuários, na lógica do desenvolvimento atual, precisam do tipo de integração de serviços que as bibliotecas híbridas proporcionam, trabalhando fundamentalmente, na logística da informação armazenada, coletada e acessada.

Com o surgimento das TIC's os profissionais atuantes em bibliotecas universitárias depararam com um novo cenário de atendimento às necessidades do usuário. Sendo um importante apoio das Instituições de Ensino, as bibliotecas atendem não só o usuário local como também a distância e assim passa a cumprir um dos seus principais papéis que é atender a demanda dos seus usuários e promover a utilização de suas aquisições.

3 METODOLOGIA

Compreende-se a importância da metodologia ao ressaltá-la como: “ um processo que engloba um conjunto de métodos e técnicas para ensinar, analisar, conhecer a realidade e produzir novos conhecimentos” (OLIVEIRA, 2008, p. 48). São os procedimentos metodológicos que dão base para que uma pesquisa englobe de forma correta os resultados e a análise dos dados de forma condizente.

Segundo Bruyne (1991 p. 29):

a metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, pois suas exigências não são de submissão estrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade na produção dos resultados.

Este item apresenta o processo metodológico empregado nesta pesquisa, ou seja, a delimitação do campo e o contexto em que ocorreu a coleta de dados, universo e amostra, classificação da pesquisa, instrumento de coleta de dados, pré-teste, etapas da pesquisa e procedimentos de análise dos dados.

3.1 DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

As bibliotecas diante de seu acervo diversificado procuram sempre suprir as necessidades de seus usuários dando suporte confiável, útil e que poupe o tempo do usuário. As Bibliotecas Universitárias atendem às necessidades da comunidade acadêmica e da comunidade em geral, por meio de seus recursos informacionais disponibilizados a sua comunidade acadêmica no intuito de fornecer sempre recursos facilitadores para suas pesquisas.

De acordo com Silveira (2009, p. 127):

[...] o fenômeno atual de globalização, que preconiza e pressiona organizações educacionais, [...] a serem predominantemente competitivas, eficazes e rentáveis é fator que deve ser motivo de reflexão dos administradores de bibliotecas.

De acordo com Fujita (2007) as bibliotecas universitárias desenvolvem ações, produtos e serviços para sua clientela de tal maneira que se atinjam os objetivos e metas traçadas em um determinado período. Foi baseada nessa análise que se determinou a escolha das bibliotecas universitárias como ambiente desta pesquisa, por ser um local múltiplo, e tendo o profissional bibliotecário com domínio e contato necessário a muitas áreas do conhecimento.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

Universo ou população no ponto de vista de Silva e Menezes (2005, p. 32) “ é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”. Sendo assim, nesta pesquisa o público em estudo foram os bibliotecários que participaram do processo de implantação dos serviços de descoberta ou trabalham na seção que lida com esse sistema nas universidades federais brasileiras.

Portanto, o universo desta pesquisa compreende 27 Unidades de Informação da rede de Ensino Superior – somando assim 27 bibliotecas universitárias de universidades federais brasileiras.

Amostra segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 41) “ é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Nesta pesquisa a amostra adotada foi nos locais onde o serviço está já em uso ou foi desativado recentemente, assim foram encontradas 8 unidades nesse contexto, e mesmo priorizando uma por cada Estado, percebeu-se que ficaria limitado tendo um número abaixo do esperado, sendo assim, foi considerado mais de uma unidade dentro do mesmo Estado, como é o caso da UFPR, UTFPR e UFSC (todas situadas no Estado do Paraná).

Quadro 1 - Unidades selecionadas I.

UNIDADES SELECIONADAS		
01	Universidade de Brasília	UNB
02	Universidade Federal do Mato Grosso do Sul	UFMS
03	Universidade Federal de Minas Gerais	UFMG
04	Universidade Federal do Paraná	UFPR
05	Universidade Federal do Rio de Janeiro	UFRJ
06	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	UFRGS
07	Universidade Federal de Santa Catarina	UFSC
08	Universidade Tecnológica Federal do Paraná	UTFPR

Fonte: dados da autora (2016)

Logo, a escolha da amostra é de forma intencional, posto que a pré-seleção foi de quem teve contato direto com o serviço de descoberta. Babbie (2005, p. 152) menciona que:

ocasionalmente, pode-se selecionar a amostra baseado no próprio conhecimento da população e dos seus elementos, e da natureza das

metas de pesquisa. Esse método de amostragem é as vezes chamado amostragem intencional ou por julgamento.

Dessa forma, a pesquisa foi aplicada aos bibliotecários das 8 unidades de informações das instituições representadas pelo quadro acima.

3.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa enquadra-se como descritiva, que conforme Oliveira (2007) é aquela utilizada para a compreensão de diferentes comportamentos e transformações, bem como explicar fatores e elementos que influenciam um determinado fenômeno. Portanto, trata-se assim de uma estrutura teórica que explique o evento estudado.

Para Gil (2002, p. 42) uma pesquisa descritiva tem como propósito “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Já para Silva e Menezes (2005, p. 21): “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Em termos de abordagem, a pesquisa enquadra-se na categoria qualitativa que, segundo Oliveira (2008, p. 41) é

conceituada como sendo um processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou segundo sua estruturação.

Face ao exposto, esta pesquisa é tida por qualitativa, já que visa analisar a atuação do profissional da informação, assim como fatores que podem fortalecer ou dificultar a implantação desse serviço.

3.4 INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DE COLETA DOS DADOS

Destacando-se a coleta de dados por meio da aplicação de um questionário *on-line* do *Google (Google docs)* como instrumento que segundo Silva e Menezes (2005, p.33) é: “ uma série ordenada de perguntas que devem ser

respondidas por escrito pelo informante. O questionário deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções”.

Corroborando este conceito Gil (2010, p.102) considera que: “ por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado”.

Já que, os investigados estão situados em pontos geograficamente diferentes, o questionário atende aos objetivos propostos de forma satisfatória.

Sendo assim foi elaborado um questionário composto de 13 perguntas, abertas e fechadas, separadas em quatro grandes categorias para melhor abordar os objetivos da pesquisa, sendo essas:

- a) Dados de caracterização;
- b) Atuação do profissional frente aos serviços de descoberta;
- c) Implantação do serviço; e
- d) Processo de integração das fontes.

Por coleta de dados, Marconi e Lakatos (2009, p. 167) interpretam-na como “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”.

3.5 ETAPAS DA PESQUISA

A primeira etapa da pesquisa consistiu em uma revisão bibliográfica referente ao tema adotado em estudo o qual utilizou de algumas palavras chaves como: organização da informação, recuperação da informação, serviços de descoberta, biblioteca universitária, mecanismos de busca entre outras. Nessa etapa buscou-se familiaridade com o tema, visto que, viver nesse contexto de crescimento constante de informações, exige atenção as novas formas de referenciar e fazer links com os termos, serviços e assuntos novos.

Assim, com a finalidade de abordar conceitos diversos que fazem conexão com o tema abordado e por ser um tema recente, os poucos materiais encontrados foram bem atuais, e com a intenção de atingir o objetivo deste trabalho, foi feita uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto em fontes impressas – pouco encontradas – e na *web*, que teve sua maior parte encontrada.

Em um segundo momento conduziu-se conversa informal com a bibliotecária que coordena os recursos tecnológicos da unidade de informação da Universidade Federal de Goiás (UFG) – e componente da comissão de implantação

do serviço de descoberta – com a finalidade de aprofundar mais sobre o processo de implantação desse software.

A terceira etapa foi basicamente destinada ao contato telefônico e via e-mail com algumas unidades de informação. Além disso a coleta de dados, foi baseada na obtenção de informações de quem lidou com o sistema, logo foi feito um levantamento de todas as Universidades da rede Federal de Ensino Superior no Brasil. Em seguida, especificamente no início do mês de agosto, foi feito um levantamento de site à site das bibliotecas dessas universidades, para que visualmente constatassem quais utilizavam o software.

A partir dessas informações foi feito contato direto e via *e-mail* com os responsáveis pelos setores de aquisição, implantação e/ou manutenção desses, para assim, filtrar só as unidades que implantaram, mesmo aquelas que recentemente tiveram o contrato do SD expirado poderia participar da pesquisa, já que um dos objetivos era mapear as bibliotecas das universidades federais e a situação que se encontrava os serviços de descoberta – em funcionamento ou em processo de implantação.

A última etapa constituiu-se da estruturação do questionário, aplicação de pré-teste, coleta definitiva e tabulação dos dados.

3.6 PRÉ-TESTE

Antecedendo a coleta definitiva foram aplicados 2 pré-testes, o primeiro na data 23 de setembro, feito pessoalmente com uma integrante da comissão de implantação do serviço de descoberta na Biblioteca da UFG e o segundo pré-teste foi aplicado via *Google docs*, no dia 26 de setembro, com a bibliotecária da Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ).

Apesar de estar em um contexto distinto, por ser estadual, essa unidade passou pelas mesmas etapas de implantação, e a bibliotecária deste local participou de todo o processo de implantação desse serviço.

Assim foi possível remodelar algumas questões, fazendo as adequações necessárias, a fim de deixar o questionário final o mais claro possível em sua compreensão, pois, o propósito do pré-teste conforme Tomanik (2004, p. 164) é: “sugerir modificações no instrumento, e isto implica que, após modificado, ele deve novamente ser pré-testado”.

3.7 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com Kerlinger (1980, p. 353 grifo nosso) o processo de análise: [...] é a **categorização, ordenação, manipulação e sumarização** de dados. Seu objetivo é reduzir grandes quantidades de dados brutos passando-os para uma forma interpretável e manuseável de maneira que características de situações, acontecimentos e de pessoas possam ser descritas sucintamente e as relações entre as variáveis estudadas e interpretadas.

Nesta lógica os dados foram analisados sob o crivo dos objetivos definidos nesta pesquisa. Dentre as 8 unidades escolhidas para aplicação do questionário aos profissionais, 6 responderam, conforme a tabela abaixo procedendo-se assim a análise a partir destas respostas obtidas.

Quadro 2: Unidades selecionadas II.

UNIDADES SELECIONADAS	
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	RESPONDEU
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL	Não respondeu
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS	Não atendia os objetivos da pesquisa pois estavam em fase inicial de implantação
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ	RESPONDEU
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO	RESPONDEU
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL	RESPONDEU
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA	RESPONDEU
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ	RESPONDEU

Fonte: dados da autora (2016)

Além dos procedimentos citados nos itens acima, utilizou-se também de gráficos, tabelas, quadros e descrição das falas, para categorização dos dados.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo é exposta a análise e interpretação dos resultados obtidos com a aplicação dos questionários segundo os objetivos específicos apresentados no estudo. A primeira parte do questionário tem o objetivo de caracterizar os participantes, seguida da observação da atuação dos profissionais frente ao sistema de descoberta, para assim mostrar o processo de implantação e de integração das fontes adotadas.

4.1 LEVANTAMENTO DAS BIBLIOTECAS E A SITUAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESCOBERTA

Conforme proposto no primeiro objetivo da pesquisa, buscou-se mapear as bibliotecas das Universidades Federais brasileiras e a situação dos serviços de descoberta. Segue o levantamento realizado sobre as bibliotecas das Universidades Federais.

Quadro 3 - Situação dos serviços em cada unidade.

UNIDADES SELECIONADAS	SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE DESCOBERTA
UNB	Implantado – em uso
UFMTS	Não respondeu
UFMG	Em processo de implantação
UFPR	Implantado – em uso
U FRJ	Desativado por falta de recursos - aprox. 2 meses
U FRGS	Implantado – em uso
UFSC	Implantado – em uso
UTFPR	Implantado – em uso

Fonte: Dados da autora (2016)

As oito federais descritas no quadro 3 são as únicas com serviço de descoberta implantado, porém a UFMG, está em fase bastante inicial de implantação, ou seja, estágio de análise e estudo sobre a efetividade desta implantação, não atendendo aos objetivos desta pesquisa.

Atenta-se que geograficamente, a região sul é quem se destaca quanto aos locais com o serviço implantando e efetivamente em uso, englobando 4 unidades e 1 desativado recentemente. E curiosamente o fluxo sobe lentamente regiões acima, tendo o sudeste e o centro-oeste como parte dessa implantação.

Burin, Lucas e Hoffmann (2004, p.6 grifo nosso) relatam que:

a informatização das bibliotecas universitárias não ocorre em absoluto na sua primeira tentativa. Normalmente, conforme a própria literatura da área aponta, as bibliotecas universitárias passam por diversos processos de informatização até que esse seja totalmente realizado e esteja de acordo com as **condições financeiras da instituição na qual está inserida** e atenda todas as atividades e funções que a biblioteca necessita e deseja.

Isso fica perceptível ao tomar conhecimento que uma das unidades – a UFRJ – no momento da pesquisa teve seu sistema desativado por falta de pagamento da sua assinatura. Inclusive a UFG teve seu processo de implantação recentemente suspenso por falta de recursos financeiros para dar prosseguimento, isso devido a situação atual em que o país se encontra.

4.20 PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E O SERVIÇO DE DESCOBERTA

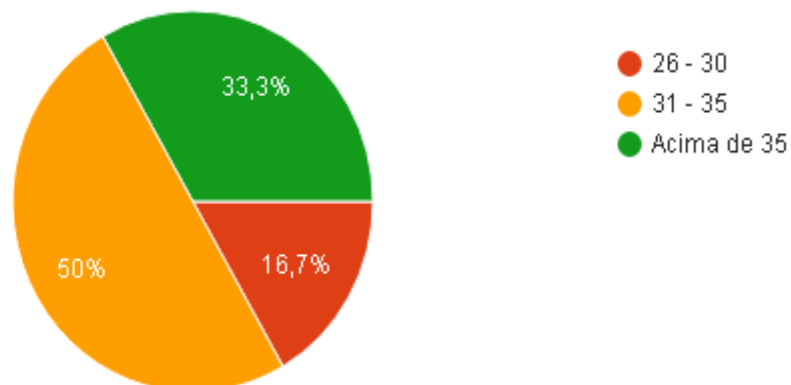
O segundo objetivo do estudo voltou-se para compreender a atuação do profissional da informação frente ao SD. Dividiu-se o questionário em um bloco de caracterização e outro de atuação do profissional.

Trabalhou-se ainda um bloco de implantação do SD que possibilitou perceber o processo de integração de fontes da informação para implantação do sistema. Os três eixos são descritos a seguir.

4.2.1 Dados de caracterização

A primeira pergunta do questionário relaciona-se à idade dos respondentes conforme se vê no gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Faixa etária.



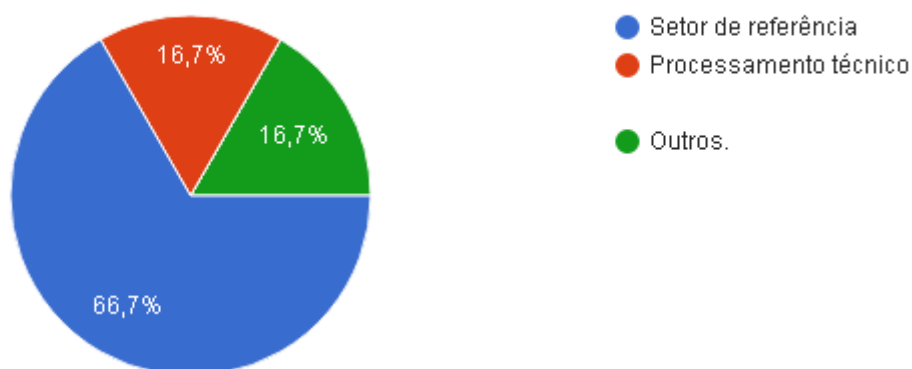
Fonte: Dados da autora (2016).

Observa-se que a maioria dos respondentes tem entre 31 e 35 anos de idade, alternativa que obteve 50% das respostas, o profissional mais experiente/conhecedor de duas funções é um estímulo frente as atividades e tomadas de decisões. Bem representativo também é o número de profissionais na faixa etária acima de 35 anos. Diante das respostas percebe-se o predomínio de bibliotecários mais experientes acompanhando a sistematização desse serviço.

Na segunda pergunta foi questionado em qual seção o respondente atuou e/ou atua, sabendo que o local em que cada um exerce suas funções apresenta um cenário diferente, posto que, quem trabalha no setor de referência lida diretamente com o usuário e acompanha de perto suas reais necessidades.

Quanto que, o setor de processamento técnico fica responsável por catalogar e indexar, dispondo ao usuário a partir de suas necessidades e opções de escolha, algumas possibilidades de recuperação e uso da informação. Por esta razão, é crucial saber essa diferenciação. O gráfico abaixo apresenta os percentuais:

Gráfico 2: Seção de atuação.



Fonte: dados da autora (2016).

Como demonstra a figura, a maior parte, ou seja, 66,7% dos respondentes – o que corresponde a 4 pessoas – fazem parte da equipe de referência. Contudo, percebe-se que profissionais atuantes de outras seções – como o processamento técnico – também lidam com sistema de descoberta.

Houve ainda um percentual que indicou estar lotado em outras áreas da unidade de informação, como Chefia do sistema de biblioteca.

É importante destacar que o bibliotecário é peça fundamental em todo o processo de implantação do serviço de descoberta. Conforme informações relatadas no questionário, a implantação do SD na Universidade Federal do Paraná (UFPR), teve a comissão de implantação composta por 4 pessoas, sendo 3 dessas bibliotecários. Isso evidencia a relevante participação do bibliotecário no processo, independentemente do setor em que atua, já que ele como profissional da informação é responsável pela expansão do seu campo de atuação, sendo de suma importância que desenvolva competências e habilidades essenciais para sua evolução profissional.

Hernandez (2005, *apud* TROGLIO 2014, p. 22) menciona que: “ a biblioteca representa o coração da universidade; ela ajuda a transformar a informação em conhecimento”, nessa mesma concepção pode-se dizer que o setor de referência em uma unidade de informação é considerado, o coração da biblioteca, já que é tido como o mediador entre o usuário e o conhecimento ofertado pois, é nele que todo o trabalho externo e interno se concentra, ou seja, tudo que é realizado nos demais setores, retorna ao setor de referência: ⁴catalogação, aquisição, indexação⁵ entre outros.

Pode-se inferir que a maior quantidade de atuantes com o SD estejam vinculados a esse setor, posto que, os profissionais que atuam nesses setores são especializados em traduzir a informação contida nos documentos, atendendo assim a necessidade de informação pelo usuário.

Na literatura, Silva (2006, p. 92) sinalizava que:

[...] para um melhor aproveitamento do potencial da Internet e das tecnologias da informação no SRI, é importante estar aberto à capacitação profissional, às inovações e ao uso de novas e flexíveis ferramentas, a parcerias e a trabalhos multidisciplinares. Sem uma formação adequada à tecnologia, não ocorrem benefícios para os atores envolvidos no SRI.

Este cenário exige do profissional da informação, cada vez mais um perfil qualificado e diferenciado.

⁴ Objetiva identificar o item e fornecer acesso a ele por diversas formas, inclusive o assunto.

⁵ É o detalhamento onde existe mais termos para o acesso por assunto. É compreensível que a indexação é o processo que apresenta melhor desempenho na recuperação da informação. ([Http://www.crb6.org.br/](http://www.crb6.org.br/))

A pergunta seguinte questionou o tempo de atuação frente ao serviço por parte dos bibliotecários respondentes, no que se constatou que a maioria 50%, ou seja, 3 pessoas, atuaram com o SD no período de 1 a 3 anos. Outros dois profissionais indicaram ter trabalhado entre 3 e 5 anos com o serviço e somente 1 respondente indicou ter atuado por menos de 1 ano.

Quadro 4 -Tempo de atuação na implantação dos serviços de descoberta.

TEMPO DE ATUAÇÃO	RESPOSTAS	PERCENTUAIS
Menos de 1 ano	1	16,7%
1 a 3 anos	3	50%
3 a 5 anos	2	33,3%
Acima de 5 anos	-	-

Fonte: dados da autora (2016).

É perceptível que esse sistema é relativamente novo (chegou no Brasil em meados de 2011⁶) no âmbito “ implantação” tanto que, no momento do levantamento das Unidades que possuíam/possuem ou pensa obtê-lo esta perspectiva ficou notória, pelo período que eles atuam na seção e por relatar não ter tido nenhum outro contato com o serviço anteriormente. Mesmo assim, o tempo de atuação demonstra uma duração considerável de contato e experiência com o sistema de descoberta. Ainda mais constatando o seu recente surgimento na literatura e na comercialização.

4.2.2 Atuação do profissional

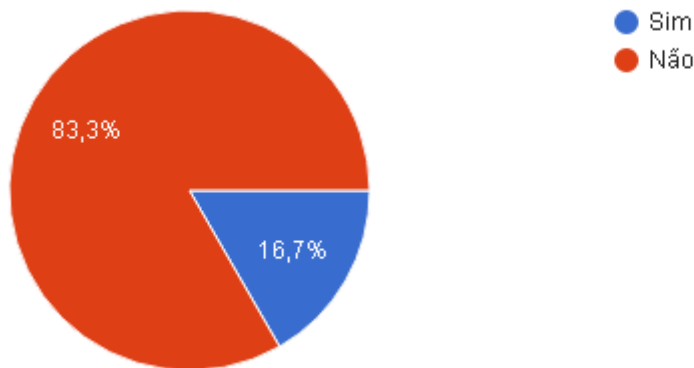
Tendo que se atualizar constantemente, e conhecer as tecnologias para realizar suas atividades, que segundo Grogan (2001) estas são as mais importantes práticas em qualquer unidade de informação, os bibliotecários são partes essenciais em uma biblioteca já que, estão diretamente ligados aos usuários.

A tecnologia fez exigir do bibliotecário novas habilidades e competências para trabalhar em múltiplos ambientes e compreender a realidade para assim, criar mecanismos eficazes para sua atuação. Esse profissional precisa prever as necessidades futuras e assim conseguir suprir as demandas exigidas pelo seu usuário.

⁶ Informação obtida por contato via e-mail na UERJ, considerada a primeira a implantar o serviço de descoberta na sua rede de biblioteca.

Atento a esse universo a pergunta seguinte do questionário buscou saber dos profissionais da informação se esses tiveram contato e/ou experiência com o serviço de descoberta antes de sua implantação na unidade em que atuam. Apenas um dos respondentes informou ter tido essa vivência, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Contatos com o serviço de descoberta antes da implantação na unidade que atua/atuou.



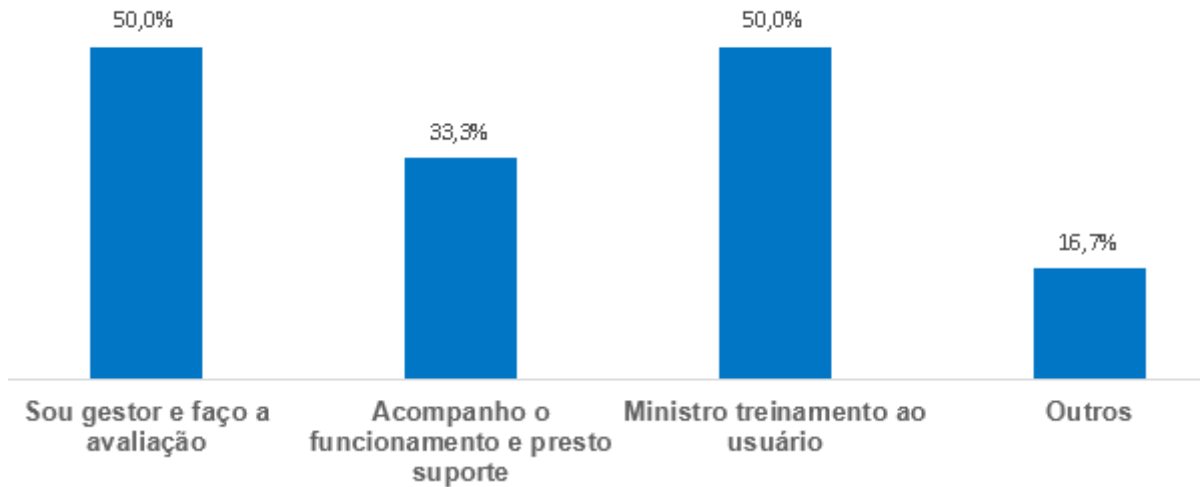
Fonte: dados da autora (2016).

Como se observa pelas respostas 5 pessoas não tiveram contato anteriormente a esse serviço, isso constata o que foi preliminarmente observado, acerca da pequena relação com o SD. Foram abordados vários profissionais que até desconheciam o significado e a função do serviço de descoberta. Essa questão também ficou clara ao encontrar nas bases de dados documentos/trabalhos bem recentes sobre o assunto – datado em sua maioria a partir de 2013 no Brasil.

Tratar a informação nos dias atuais continua sendo uma atividade crucial, e a CI disponibiliza sempre novos métodos e soluções para que os profissionais dessa área consigam utilizar e envolver-se com as novas formas tecnológicas de organização de documentos e informações. No intuito de transformar dados em informações relevantes para ser usada na produção de novos conhecimentos é que o bibliotecário tenta se pôr lado a lado com os avanços tecnológicos.

Quanto a forma de participação que os respondentes têm frente ao serviço de descoberta, conforme o gráfico 5, todos mostraram envolvimento em mais de uma etapa.

Gráfico 4 – Participação frente ao serviço de descoberta.



Fonte: dados da autora (2016).

Percebe-se que 3 respondentes – 50% – indicaram ser gestor da unidade e fazer a avaliação. Outra parcela relevante, 3 pessoas informaram ministrar treinamento ao usuário, quanto que 33,3%, ou seja 2 pessoas relataram acompanhar o funcionamento e prestar suporte, ao sistema.

Por se tratar de uma pergunta com mais de uma opção de marcação, foi possível comprovar a relevância da direção em estar à frente desse processo, inclusive fazendo a avaliação, assim como o treinamento ofertado ao usuário. Pode-se perceber o envolvimento do profissional como gestor acompanhando as fases de crescimento para assim diagnosticar os 'prós e contras' com a aquisição.

Foi relatado na opção de complementação à pergunta, que em algumas unidades eles participam desde a fase licitatória, outras da configuração da ferramenta conforme a necessidade da unidade, junto a empresa que comercializa o produto, ou seja, o envolvimento é primordial para esclarecer as características desse serviço, que é de otimizar os serviços de busca e recuperação da informação.

O bibliotecário ao exercer uma função de cunho gerencial e/ou administrativo é responsável por impulsionar as atividades meio e fim, assim como, direcionar e ajustar os processos de aquisição, seleção, supervisão e gerenciamento de tudo que envolve a unidade. Para Valentim (2000) o bibliotecário deve prever as mudanças nos canais de disseminação da informação sendo indispensável que ele esteja preparado para esses novos canais de distribuição de informação. Através desta concepção altera-se a forma e o meio de intervir, adaptando-se e desenvolvendo modelos eficazes para atender a novas realidades.

Logo o processo de aquisição de um sistema como esse além de demandar uma equipe envolvida com as áreas meio, demanda também recursos

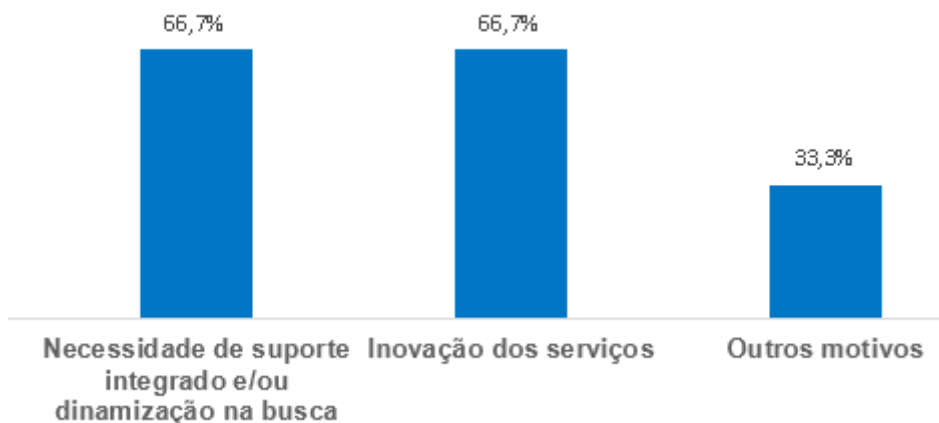
financeiros, além de tempo, por envolver constituição de comissão e envolver toda a unidade. Nesse processo o bibliotecário precisa atuar como gerente, gestor de informação.

A literatura aponta que ao gestor algumas características o capacitam para desempenhar suas funções com eficácia. Essas se tornam primordial quando o bibliotecário se põe a frente de um processo de aquisição e seleção de um sistema que visa suprir as necessidades do usuário.

4.2.3 Implantação do serviço

No terceiro bloco do questionário buscou-se saber os motivos da implantação do SD. A pergunta que abriu o bloco indagou o contexto que levou à implantação dos SD na unidade de informação.

Gráfico 5: Contexto que levou a implantação do serviço de descoberta na unidade.



Fonte: dados da autora (2016).

A necessidade de suporte integrado e/ou dinamização na busca, assim como a inovação dos serviços ambas com 66,7%, ou seja, 4 respondentes marcaram dentre as opções, os fatores que fizeram com que as unidades implantassem esse serviço.

Infere-se a partir do gráfico 4 que os gestores dessas unidades como profissionais da informação atentos com sua comunidade concordam com o ponto de vista de Marcondes e Sayão (2001, apud FERREIRA; SOUTO, 2006, p. 24) onde “ [...] o interessante e confortável para o pesquisador é o usuário poder responder sua necessidade de informação por meio de uma *única interface*”.

Porém, não se limita apenas a essas questões, uma vez que 2 pessoas – 33,3% - indicaram a opção “outros”. Além do mais, uma unidade citou que além desses também atentaram para a otimização do tempo e melhor recuperação da informação para os usuários e bibliotecários, assim como outra que se atentou em ofertar uma ‘interface única’ de pesquisa a sua comunidade acadêmica.

Muitas bibliotecas vêm buscando aprimorar seus serviços, mas obter um sistema para o SD e implantá-lo, necessariamente, não é sinônimo de qualidade e sucesso atingido, pois é preciso um planejamento, uma avaliação e acompanhamento adequado. Agindo dentro desses preceitos é que as unidades pesquisadas atentaram a alguns aspectos fundamentais e particulares.

Mesmo nesse estágio esse serviço já oferece um novo rumo de atuação das bibliotecas universitárias, fazendo com que o usuário tenha uma ferramenta eficaz e eficiente, já que o SD é responsável pela unificação de coleções de outras bibliotecas – bases de dados – sejam elas digitais ou não.

Figueiredo (2006 *apud* BELKIN 1981, p.49) afirma que os SRI por ser um conjunto de regras e procedimentos executados a partir da ação humana, devem prover mecanismos que possibilitem a busca, seleção, localização e o acesso às informações relevantes aos usuários. Esse processo é crucial já que visa atender uma determinada demanda que satisfaça a necessidade de informação pelo usuário.

A pergunta seguinte questionou os critérios observados para a escolha da seleção desse serviço. A tabela abaixo lista os principais itens observados.

Quadro 5: Critérios para escolha do serviço de descoberta.

BUSCA E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Algoritmo de relevância; • Filtros de busca; • Integração do conteúdo do CAPES e do repositório da instituição.
FONTES E CONTEÚDO
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de customização; • Interface; • Qualidade e variedade de conteúdo agregado à ferramenta de descoberta
FERRAMENTAS SOFTWARES E SUAS FUNCIONALIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Exclusividade do produto; • Preço; • Suporte técnico em português; • Metodologia de implantação;

Fonte: dados da autora (2016).

Sabe-se que as informações são recuperadas de base de dados que adotam termos conforme sua necessidade informacional. Lopes (2002) aborda que esse processo de extração e sínteses dos conceitos da demanda do usuário corresponde a tradução dos termos utilizados pelas bases de dados.

O avanço da *internet* veio acompanhado de uma significativa quantidade de dados disponíveis a todos, porém, de uma forma desordenada. E devido a todo esse volume de dados todos os dias surgem problemas de acesso e recuperação dessas informações na *Web*.

A *web* é considerada como uma das maiores fontes de informações do mundo, o seu uso intenso junto a seu exponencial crescimento faz com que ocorra uma mudança em diversos aspectos da sociedade. Por isso, é preciso utilizar cada vez mais mecanismos de busca e recuperação da informação que adota uma seleção prévia do que se retira da *web*.

Apesar dos sites de busca disponíveis na Internet, a recuperação da informação é morosa, sem qualidade, enganosa e, em muitos casos, inviável. A quantidade de informações presentes na Internet dificulta a localização de uma fonte confiável com conteúdo que realmente supra as necessidades do usuário em seu momento de pesquisa.

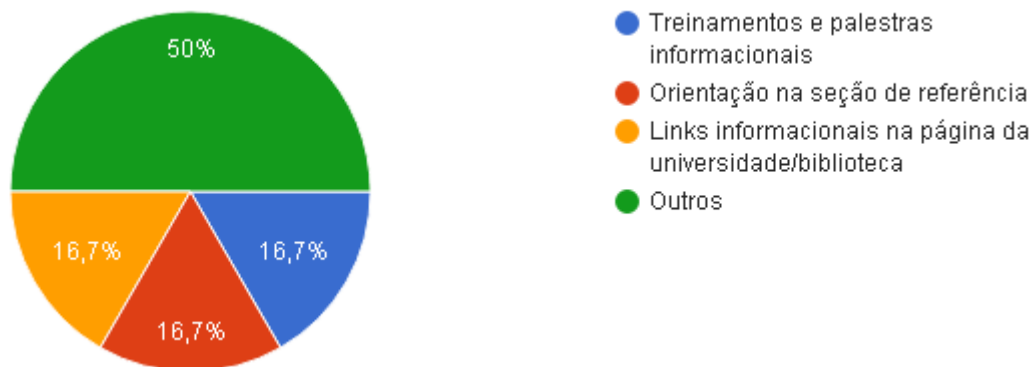
A tecnologia veio para ampliar o leque de possibilidades em recuperar informação, porém, ela ainda não está apta a agir sozinha e para isso é necessário a contribuição dos profissionais da informação. Alvarenga (2003, p. 12) salienta isso

ao dizer que: “ uma recuperação eficaz de informação constante dos documentos, por parte dos usuários, tem sido considerada a meta suprema dos profissionais dos serviços de informação”.

No SD, a busca acontece integrando várias fontes facilitando assim o acesso e a recuperação. Complementando a discussão Sá, (2013, p. 128) afirma que “ a tecnologia de metabusca permite ao usuário realizar buscas simultâneas com referências cruzadas, buscas paralelas, buscas em rede, buscas integradas”.

A questão seguinte indagou quais estratégias adotou-se para preparar o usuário e a divulgação desse novo sistema de busca adotado pela unidade.

Gráfico 6: Estratégias adotadas para preparação do usuário e divulgação do serviço.



Fonte: dados da autora (2016).

Certifica-se pelo gráfico 5 que as unidades lançam mão de todos os recursos possíveis para nortear seus usuários, que além desses recursos uma unidade adotou links informativos na página da universidade/biblioteca, outra seguiu com treinamentos e palestras e por fim 1 unidade também deu orientações no setor de referência.

Como principal interessado, o usuário precisa ser orientado quanto ao uso desses serviços, para que esse não venha achar que está adotando uma pesquisa em base única e assim perceber a importância da RI obtendo dados relevantes.

Tendo o usuário como seu maior interessado, e visando o melhor desempenho dos serviços oferecidos, nota-se que houve por parte das bibliotecas universitárias o cuidado de divulgar o serviço entre sua comunidade acadêmica.

Além disso, o gráfico também apresenta que 50% dos bibliotecários, ou seja, 3 pessoas indicaram a opção “ outros ” relatando ter feito uso de:

- Criação de vídeo tutorial;
- Cursos de extensão e
- Cartazes e folders.

Estes recursos não são os mais “tradicionais” ofertados pelas unidades de informação, o que demonstra o esforço dos profissionais envolvidos com o SD em ampliar o conhecimento do usuário.

A pergunta seguinte buscou compreender as percepções quanto as modificações geradas para a unidade de informação após a implantação dos SD.

Gráfico 7: Percepções quanto as modificações geradas para a unidade.



Fonte: dados da autora (2016).

A maioria, em um total de 4 profissionais – 66,7% - responderam que trouxe mais agilidade na busca e satisfação do usuário. Isso significa que de fato o SD favorece a otimização do processo de busca, oportunizando menor tempo em sua pesquisa.

Logo 2 pessoas que representam 33,3% assinalaram observar um reflexo nos serviços e na cultura organizacional da unidade. Sabe-se que as mudanças na organização fazem parte de sua sobrevivência e são fundamentais para inovação no contexto tecnológico. A adoção de novos recursos de suporte a pesquisa numa unidade acadêmica é essencial para promover inovações e trazer melhorias para a estrutura do ambiente de trabalho.

Além de impor ao profissional bibliotecário aperfeiçoamento para responder as necessidades tecnológicas. A implantação do SD numa unidade acadêmica faz com que a pesquisa se torne mais ágil, e eficiência na recuperação da informação suprindo assim as necessidades dos usuários.

As unidades que cedem esse serviço se diferenciam na prestação de serviços não só visando o acesso, mas colaborando na pesquisa, tanto na consulta quanto na indicação de fontes que excedem as fronteiras da biblioteca. Serra (2013, p. 4) relata que “ [...] é necessário alinhar os interesses do acervo com a facilidade

de acesso aos usuários, assim como, permitir ampla descoberta dos esforços centrados em trazer de volta à biblioteca o usuário que se refugiou no *Google*”

Algo relevante e que merece destaque é que ninguém marcou a opção “menor procura pelo bibliotecário de referência”. Isso pode estar relacionado ao fato do sistema estar suprimindo a necessidade do usuário, demandando desse modo menos auxílio, o que significa que o SD pode estar causando impactos diretamente no serviço de referência.

4.3 PROCESSO DE INTEGRAÇÃO DAS FONTES

Para melhor compreender o processo de integração das fontes no serviço de descoberta foram elaboradas 3 questões, para assim tentar identificar os critérios adotados para a integração das fontes, assim como as vantagens e desvantagens do SD.

O sistema de serviço de descoberta, para a implantação, oferece uma base própria que varia entre qual amplitude a biblioteca quer que o SD abrange, ou seja, se só os catálogos e repositórios locais ou também bases externa como CAPES, repositórios de outras entidades – parceiras da instituição entre outras.

O gestor no momento de aquisição faz escolha conforme usuário ele possui, no caso das Universidades acadêmicas será um serviço multidisciplinar, para que assim consiga atender as várias áreas que a instituição abrange. A EBSCO trabalha com contratos anuais ou perpétuo de sua rede de *E-books*, e com acessos múltiplos, que libera estatísticas de acesso identificando quais bases estão sendo mais utilizadas, para assim fazer uma possível substituição conforme interesse do gestor⁷

Ao serem indagados a respeito dos critérios para integração das fontes os respondentes indicaram que:

Resposta 1 – *“Todas as fontes adquiridas anteriormente à implantação do serviço de descoberta (E-books, bases de dados assinadas, catálogo on-line, repositório de tese e dissertações, repositórios de publicações eletrônicas etc. As bases foram selecionadas de acordo com as áreas de ensino da Universidade. O contrato é de assinatura anual”.*

⁷ Informações adquiridas da Bibliotecária do IFG, que participou de reunião em Outubro/2016 com representantes da EBSCO, que fornece o SD.

Resposta 2 – “Não tivemos critérios muito específicos. O objetivo era apenas integrar as bases que assinávamos paralelamente. O contrato foi padrão apresentado pela EBSCO”.

Resposta 3 – Integramos todas as fontes de informação do Portal CAPES, as que são assinadas pelo Sibi/UFPR, catálogo do acesso aberto e as que integra do serviço de descoberta.

Resposta 4 – Deve integrar o Pergamum⁸, as bases de dados disponibilizadas pela CAPES, as bases assinadas pela UNB, e nossos repositórios.

Resposta 5 – Esse nosso buscador integra todas as bases disponibilizadas além do catálogo da BCE.

Resposta 6 – Os critérios estão especificados no projeto básico, porém não podemos divulgar ainda devido o processo estar em fase de renovação

Percebe-se que todos possuem um critério isso é fundamental, uma unidade de informação ter critérios na escolha dos serviços, sendo esses embasados nos usuários, e também na atenção que o gestor tem frente a necessidade de adaptação de novas tecnologias.

Apenas um respondente argumentou que estes critérios não são muito específicos e utilizou o sistema como teste. A maioria integra bases próprias da universidade e da CAPES, já que é bastante conceituada e também por ser de ambiente acadêmico.

As bibliotecas universitárias, com a intenção de providenciar o acesso à informação revela também a responsabilidade de avaliar seus serviços para oferecê-los com mais qualidade a seus usuários. Percebe-se assim como esclarece Lancaster (2004) sobre a necessidade de avaliação dos catálogos *on-line*, tendo em vista a análise da qualidade no processo de recuperação da informação.

Indagados a respeito das melhorias observadas pela unidade de informação, comentando vantagens e desvantagens do SD, obteve-se como resposta:

⁸ Rede constituída pelas instituições usuárias do software Pergamum - Sistema Integrado de Bibliotecas, tendo por finalidade melhorar a qualidade global dos serviços dos usuários, promover a cooperação no tratamento da informação e o compartilhamento de recursos de informação. (Fonte: http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/rede_index.php)

Resposta 1 – *Vantagens: Maior visibilidade do acervo, interface amigável, melhora na autonomia para acesso a textos na íntegra etc.*

Desvantagens: Monitoramento sistemático da vigência dos contratos das bases de dados assinadas pela instituição para que a ferramenta não perca a credibilidade da prestação do serviço.

Resposta 2 – *Não conseguimos observar as mudanças, porque tivemos pouco tempo, não tendo recurso para renovar a assinatura inicial que foi de 1 ano, sendo um período muito curto para medir impactos.*

Resposta 3 – *Melhorias: Agilidade e precisão na recuperação da informação (cabe destacar que isso não acontece com todos os serviços de descoberta disponível no mercado) muitos deles tem algoritmos falhos que não dão precisão na recuperação; maior divulgação das fontes de informação disponibilizadas pelo SIBI/UFPR por meio de uma busca integrada; aumento nas estatísticas de acesso às fontes de informação.*

**Não caracterizo como desvantagem, mas se o catálogo da biblioteca não estiver bem tratado, em termo de organização da informação, isso será evidenciado pelo serviço de descoberta. Pois, o resultado de busca inclui fontes muito bem representadas, descritiva e tematicamente, e se o catálogo da biblioteca não tiver uma boa indexação e uso vocabulário controlado o usuário não recuperará a informação. Entretanto, destaco que isso não é um problema do serviço de descoberta mas, da falta de política de catalogação, classificação e indexação da instituição.*

Resposta 4– *Houve uma integração parcial das bases e repositórios, mas não foi satisfatório pois sempre faltava algo a integrar.*

Resposta 5 – *Agilidade nas respostas.*

Resposta 6 – *Prendemos impulsionar a pesquisa integrada já que possuímos muitas fontes de informação para pesquisa. A maior vantagem é com certeza a facilidade de busca em uma única plataforma. A desvantagem é que, para usuários menos familiarizadas com a pesquisa, pode gerar alguma dificuldade de compreensão em relação ao objetivo da ferramenta.*

4.3.1 Agrupamento das informações obtidas das respostas acima

O quadro 7 sintetiza as respostas, deixando de forma detalhada as vantagens e desvantagens – na perspectiva do usuário – percebidas pelos bibliotecários nas

unidades de informação em que diretamente atuam. Assim como o quadro 8 que faz o mesmo processo porém com enfoque para a unidade de informação.

Quadro 7 - Vantagens e Desvantagens – Usuário

Vantagens	Desvantagens
<i>Maior visibilidade do acervo;</i>	<i>Alguns serviços de descoberta tem algoritmos falhos que não dão precisão na recuperação;</i>
<i>Agilidade e precisão na recuperação da informação;</i>	<i>Dificuldade de compreensão em relação ao objetivo da ferramenta do usuário.</i>
<i>Interface amigável;</i>	
<i>Busca em uma única plataforma;</i>	
<i>Acesso a textos na íntegra.</i>	

Fonte: dados da autora (2016)

Quadro 8 - Vantagens e Desvantagens – Unidade de informação

Vantagens	Desvantagens
<i>Dados estatísticos gerenciais de acesso às fontes de informação para a unidade de informação;</i>	<i>Vigência dos contratos;</i>
<i>Maior visibilidade do acervo;</i>	<i>Curto período para medir impacto – teste;</i>
<i>Impulsionar a pesquisa integrada;</i>	<i>Quantidade mínima de bases para integrar.</i>

Fonte: dados da autora (2016)

Conforme uma das respostas, um aspecto importante a ser observado que não está no quadro e pode influenciar no processo de recuperação da informação, diz respeito ao tratamento do catálogo na unidade. Isto é, a falta de uma política de catalogação, classificação e indexação pode gerar uma informação não tratada corretamente, o que será evidenciado no resultado de busca.

Constata-se, assim, a importância que o catálogo *on-line* tem no contexto das bibliotecas universitárias, tendo em vista a verificação da qualidade no processo de recuperação da informação. Eles são partes essenciais dos sistemas automatizados de bibliotecas.

O catálogo *on-line* é um recurso informacional capaz de compor as funções dos profissionais da informação – consultar, emprestar aos usuários, tratar e organizar/recuperar a informação –. Além de ser o primeiro recurso que qualquer usuário recorre quando se tem uma necessidade por informação.

Assim torna-se fundamental que os bibliotecários como estudiosos da recuperação da informação atentem-se para as mudanças que a tecnologia traz diariamente para o seu campo de atuação e assim tentar suprir a necessidade de informação do usuário. Segundo Figueiredo (2006) a eficiência do tratamento da informação da *web* não depende somente de tecnologias, mas do uso das mesmas por parte de profissionais capacitados.

A última pergunta deste módulo foi em relação à parceria entre as instituições para implantação do serviço: Três pessoas desconhecem a existência dessa colaboração, e outras 3 afirmaram existir. Uma unidade, inclusive relatou fazer parte da mesma rede de bibliotecas, facilitando a integração dos dados.

Outra unidade relata que " a empresa que comercializa o produto disponibiliza suas fontes para serem recuperadas pelo serviço, desde que a instituição assina as mesmas. Além disso, as empresas fazem contato com outras empresas e instituições que possuem bancos de dados que também podem ser integrados.

4.4 ANÁLISE CONSUBSTANCIADA

Por ser um sistema complexo, O SD demanda tempo para a implantação sendo preciso a formação de uma equipe para avaliar a viabilidade do serviço tendo o usuário como maior beneficiário. Acredita-se que os alunos de pós-graduação são os que mais utilizam desse serviço.

Para a implantação, o preço do serviço é muito alto, contudo, possui um custo benefício que precisa ser medido. Portanto, é muito importante a unidade de informação fazer uma avaliação, e ter uma divulgação entre seus usuários, para que chegue a real efetividade da implantação.

O que mais se destaca é que por mais que o SD seja considerado um novo sistema de recuperação integrada de informação, o seu conhecimento entre bibliotecários gestores de unidades é bastante limitado. Um dos fatores inibidores dessa tímida implantação é o preço pois em ambientes como o das bibliotecas o orçamento costuma ser limitado.

5 CONCLUSÃO

Os profissionais da informação estão sempre atentos as novas ferramentas disponíveis no mercado, pondo seus usuários frente a novos serviços e recursos de informação. Como um mecanismo novo, os SD's surgem para ampliar os serviços/produtos oferecidos pelas bibliotecas universitárias a seus usuários.

A fim de responder a problemática desta pesquisa, este estudo teve como objetivo analisar a dinâmica do processo de implantação dos serviços de descoberta nas bibliotecas das universidades federais brasileiras, esta pesquisa teve como base três objetivos específicos: mapear as bibliotecas das Universidades Federais brasileiras e a situação dos serviços de descoberta; compreender a atuação do profissional da informação frente ao serviços de descoberta; e demonstrar o processo de integração de fontes da informação para implantação do sistema.

O primeiro objetivo permitiu perceber a pequena abrangência em termos de implantação do serviço nas bibliotecas das universidades federais brasileiras, tendo a região sul a maior quantidade de implantações. As bibliotecas universitárias dessa região que implantaram o SD são consideradas referência em âmbito nacional. Segundo relato da bibliotecária⁹ responsável pela unidade de informação da UFPR, eles são constantemente solicitados para relatar as experiências obtidas no processo de implantação do serviço.

O segundo objetivo fomenta compreender a atuação do profissional da informação frente ao serviços de descoberta, posto que ele é o principal elemento que acompanha todas as fases de implantação. É imprescindível a criação de uma equipe formalizada para avaliação do serviço e tomada de decisões, principalmente das fontes a serem integradas, sendo esse cenário constatado em campo.

Diante deste processo, o usuário é peça fundamental, tanto para implantação quanto para suporte e treinamento. Cabe também ao bibliotecário ter acesso a funcionalidades do serviço, informações estatísticas gerenciais, como demanda, acesso, entre outros.

O terceiro e último objetivo tende a demonstrar o processo de integração de fontes da informação para implantação do sistema.

Sabe-se que integrar as fontes é um fator crucial para que a unidade otimize o tempo do usuário. Em outras palavras, oportunizar ao usuário respostas

⁹ Isso é sabido pelos relatos obtidos na ocasião de contatos via telefone.

através de uma única porta, fará com que os mesmos sintam-se satisfeitos e potencialize sua pesquisa. É o usuário enquanto primeiro plano que faz toda a diferença de uma unidade a outra.

Com o crescimento da Internet e das novas tecnologias pode se ter a 'falsa impressão' de que nunca foi tão fácil encontrar uma informação, já que, a necessidade de recuperar uma informação pode a primeiro momento ser considerada fácil para um usuário comum. Os serviços de descoberta têm sido a solução mais recente, para substituir os complexos sistemas de análise e indexação de documentos, possibilitando assim a busca, seleção e acesso. Com buscadores como o *Google* o usuário acaba tendo uma sensação de que o processo de busca é bastante fácil já que esse costuma entregar um amontoado de respostas sem nenhum filtro.

Percebe-se que os bibliotecários se preocupam com o processo de integração das fontes e que privilegiam suas próprias bases. Além disso, a CAPES foi uma base bastante citada.

Os resultados desse estudo foram essenciais para mapear e conhecer as tendências das bibliotecas universitárias quanto às mudanças tecnológicas e suas contribuições com a inovação dos métodos de busca, assim como, o desenvolvimento do campo da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Nesse sentido, os objetivos específicos foram alcançados permitindo conduzir a análise de implantação dos serviços de descoberta nas bibliotecas das universidades brasileiras federais. Tal análise proporcionou observar a atuação do bibliotecário frente aos novos recursos informacionais de bibliotecas, que inova as atividades práticas de sua gestão e prestação de serviços.

Diante do exposto, nota-se que o sistema trouxe visíveis melhorias para o usuário em seu momento de pesquisa, porém, existe a necessidade de seu conhecimento para que não continue percorrendo várias bases para pesquisa.

Segundo relatos dos profissionais pesquisados, é possível citar dois grandes influenciadores no processo de recuperação da informação pelo SD: a otimização do tempo destinado à pesquisa, e o processo de busca em diferentes catálogos on-line, repositórios, bases, entre outros, dando ao usuário acesso a uma vasta quantidade de informações. Estas observações se destacam como vantagem percebida na implantação deste sistema para a comunidade acadêmica.

Por fim, para os bibliotecários que atuam com o SD e como gestores das unidades, propõe-se que esses disponibilizem a seus usuários quais fontes o serviço integra para de fato otimizar o tempo de pesquisa.

5.1 SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS

Embora o conceito de busca integrada mereça um aprofundamento na literatura anunciada, o escasso de material referente ao tema deixa uma porta aberta e inesgotável para vários levantamentos, pesquisas e aprofundamentos.

Recomenda-se para estudos futuros um aprofundamento maior no área devido a sua característica – ser considerado um serviço novo na área – e por necessitar de maiores aprofundamentos. Tendo em vista que o presente estudo focou apenas no processo de implantação nas unidades que já possuem e/ou possuíam o serviço até o momento da pesquisa.

Como um serviço novo, cabe compreender quais os impactos o serviço de referência sofre com a sua implantação. Para se ter uma visão mais ampla do SD, sugere-se como pesquisa futura um estudo amplo com os usuários, como a compreensão do que mudou no seu processo de busca, na adoção e adaptação dessas bases múltiplas.

Outra sugestão é de ampliar esse estudo adotando o contraponto em relação as unidades que ainda não utilizam esse serviço e nessa percepção contribuir para a ampliação e aperfeiçoamento dos serviços de informação, posto que o processo de busca e recuperação de dados é tido como complexo e desafiador.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, Lídia. Representações do conhecimento na perspectiva da Ciência da informação em tempo e espaço digitais. In: **Encontros Bibli.**, 15, 2003, Florianópolis. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2003v8n15p18>>. Acesso em: 20 maio 2016.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. 175 p.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisa de survey**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v.18, n. 1, jan/jun. 1990, p. 59-69.

BRUYNE, P. **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais**, Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.

BUFREM, Leilah S.; PEREIRA, Edmeire C. Os profissionais da informação e a gestão de competências. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.9, n. 2, p.170-181, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/358>>. Acesso em: 28 nov. 2016.

BURIN, C. Koerich; LUCAS, E. R. de Oliveira; HOFFMANN, S.Gorete. Informatizar por quê? a experiência das bibliotecas informatizadas na Região Sul. In: Seminário nacional de bibliotecas universitárias, 13., 17-21 out. 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/trabs/Camila_K_Burin-Informatizar_por_que.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2016.

CAFÉ, L.; SALES, R. Organização da informação: Conceitos básicos e breve fundamentação teórica. In: ROBREDO, J.; MEDEIROS, M. B. B. (Org.). **Passeios no bosque da informação**: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília: IBICT, 2010. Edição eletrônica. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7950/6/CAPITULO_MetriasInformacaoHistoria.pdf>. Acesso em: 20 maio 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Quadrimestral.

DIAS, E. W. Organização do conhecimento no contexto de bibliotecas tradicionais e digitais. In: NAVES, Madalena Martins Lopes, KURAMOTO, Hélio (Orgs.). **Organização da informação**: princípios e tendências. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 62-75.

FEITOSA, Ailton. **Organização da informação na web**: das tags à web semântica. Brasília: Thesaurus, 2006. 132 p. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v. 2).

FERNEDA, E. **Recuperação de informação**: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 2003. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. 137 fls. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-15032004-130230/pt-br.php>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

FERREIRA, Sueli Mara S. P.; SOUTO, Leonardo Fernandes. Dos sistemas de informação federados à federação de bibliotecas digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 23-40, jan./jun. 2006. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/3/20>>. Acesso em: 26 maio 2016.

FIGUEIREDO, Dayana Ester Andrade. **Recuperação da informação**: uma análise sobre os sistemas de busca da web. Brasília: CID/UNB, 2006. 61 f. (Monografia de graduação). Disponível em: < http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70270/Monografia_.pdf?sequence=5 >. Acesso em: 17 jun. 2016.

FOSKETT, A. C. **A abordagem temática da informação**. São Paulo: Polígono, 1973.

FUJITA, M. S. L. A importância teórica e prática da indexação na fundamentação científica da organização e representação do conhecimento. In: II CONGRESSO BRASILEIRO EM REPRESENTAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, 2013, Rio de Janeiro. p. 147-159. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ, 2013. Disponível em: < <http://isko-brasil.org.br/wp-content/uploads/2013/02/Estudos-avan%C3%A7ados-2.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2016.

_____. O contexto da indexação para a catalogação de livros: uma introdução. In: FUJITA, M. S. L. (Org.). **A indexação de livros**: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. p. 11-17. Disponível em: < <http://www.culturaacademica.com.br/>>. Acesso em: 21 jul. 2016.

_____. **O contexto da leitura documentária de indexadores de bibliotecas universitárias em perspectiva sociocognitiva para a investigação de estratégias de ensino**. 2006. (projeto de pesquisa – Bolsa CNPQ).

GIL, Antônio. Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GUIMARÃES, J. A. C. A análise documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, G. M.; LOPES, I. L. **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. 300p. p: 100-117. (Estudos avançados em Ciência da Informação; 2)

GROGRAN, D. **A política do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GUINCHAT, C.; MENOUE, M. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação. Brasília: IBICT, 1994.

KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**: um tratamento conceitual. São Paulo: EPU, 1980.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. (Trad.). Briquet de Lemos, Antônio Agenor. Brasília: Briquet de Lemos, 1993.

_____. Avaliação de serviços de bibliotecas, Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LE COADIC, Y-F. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas: In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paula da Terra (Org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: autêntica, 2008. Cap. 7. p. 101-120.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002.

MACHADO, M. T. F. **Relacionamento bibliotecário/usuário**: fator relevante no processo de disseminação de informação jurídica. In: ENCONTRO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 7., 2000, Porto Alegre. Anais... Porto Alegre, 2000.

MARANHÃO, Ana Maria Neves. Dos Catálogos aos metabuscadores e serviços de descoberta na internet. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió, AL. **Anais...** Maceió, AL 2011. Disponível em: < https://www.academia.edu/1512956/Dos_Cat%C3%A1logos_aos_Metabuscadores_e_Servi%C3%A7os_de_Descoberta_na_Internet>. Acesso em: 19 jul. 2016.

_____. Seleção de um serviço de descoberta na web a experiência da PUC RIO. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2012, Gramado, RS. **Anais...** Disponível em: < <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QDH.pdf> >. Acesso em: 01 jul. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 6. Ed. 2009.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa do. **A Biblioteca Universitária e as novas tecnologias**. Informativo da rede Sirius, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: < http://www.aceso.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf >. Acesso em: 22 out. 2016.

OKADA, Susana Yuri; ORTEGA, Cristina Dotta. Análise da recuperação da informação em catálogo online de biblioteca universitária. **Informação & informação**, Londrina, v. 14, n. 1, jul./jun. 2009.

OLIVEIRA, M. M. de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. 181p.

Organização do conhecimento no contexto de bibliotecas tradicionais e digitais. In: NAVES, Madalena Martins Lopes; KURAMOTO, Hélio (Orgs.). **Organização da informação: princípios e tendências**, Brasília: Briquet de Lemos, 2006. p. 62-67.

PAVÃO, Caterina Marta Groposo. **Comportamento de busca e recuperação da informação em serviços de descoberta em rede no contexto acadêmico**. Porto Alegre. 2014. Disponível em: < <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/96705> >. Acesso em: 19 jul. 2016.

RODRIGUES, B. C.; CRIPTA, G. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural? **Perspectivas em ciência da Informação**. Belo horizonte. v. 16, n. 1, jan./mar. 2011. p. 45-64. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/995> >. Acesso em: 19 jun. 2016.

ROBREDO, Jaime. **Documentação de hoje e de amanhã: uma abordagem revisitada e contemporânea da Ciência da Informação e de suas aplicações biblioteconômicas, documentárias, arquivísticas e museológicas**. 4. ed. rev. ampl. Brasília, 2005. 409 p. ISBN 85- 905920-1-4

SÁ, Maria Irene da Fonseca e. **Bibliotecas digitais: uma investigação sobre características e experiências de desenvolvimento**. Rio de Janeiro, 2013. 266 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação, UFRJ, IBICT. Rio de Janeiro, 2013.

SANTOS, Gildenir Carolino; RIBEIRO, Célia Maria. **Acrônimos, siglas e termos técnicos: arquivística, biblioteconomia, documentação, informática**. Campinas: Átomo, 2003. 277 p.

SANTOS, Jussara Pereira. O perfil do profissional bibliotecário. In: VALENTIN, Marta Lígia Pomim. **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000, 156 p. (Coleção Palavra-Chave, 11).

SANTOS, Plácida Leopoldina V. A. da C.; PEREIRA, Ana Maria. **Catálogo: breve história e contemporaneidade**. Niterói: Intertexto, 2014. 222 p.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235> >. Acesso em: 19 maio 2016.

_____. A natureza interdisciplinar da ciência da informação. **Ciência da Informação**. [S.L.], v. 24, n. 1, abr. 1995. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/608> >. Acesso em 16 jun. 2016.

SERRA, Liliana Giusti. **Sobre metabuscadores e serviços de descoberta**. 2013. Disponível em:< http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=773>. Acesso em: 10 out. 2016

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muskat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, J.F.M. da. O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. In: VALENTIM, M.L.P. (Org.) **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2006. cap.5, p.83-96.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio 2009. Quadrimestral.

SOUZA, Flavia Moreno Alves de. **Impacto do fator emocional quando da recuperação de informação da home page do Departamento de Doenças Sexualmente Transmissíveis, AIDS e Hepatites Virais da Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde**. Brasília: Universidade de Brasília. 2016.162 fls. Disponível em: < http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/20359/1/2016_FlaviaMorenoAlvesSouza.pdf >. Acesso em: 16 jun. 2016.

SOUZA, Terezinha Batista de; CATARINO, Maria Elizabete; SANTOS, Paulo Cesar dos. Metadados: catalogando dados na Internet. **Transinformação**, v. 9, n. 2, p. 93-105, 2012.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. 288 p.

TOMANIK, Eduardo Augusto. **O olhar no espelho: “ conversas” sobre a pesquisa em ciências sociais**. 2. ed. rev. Maringá: Eduem, 2004.

TROGLIO, Jonathas. **Perfil dos gestores de bibliotecas universitárias federais do Brasil**. Florianópolis, SC, 2014. 100 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional 10.5007/1518-2924.2000v5n9p16. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 5, n. 9, p. 16-28, jan. 2000. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2000v5n9p16>>. Acesso em: 28 nov. 2016.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

O presente roteiro visa apoiar a pesquisa acadêmica intitulada: “

Recuperação Integrada da Informação: estudo sobre a implantação dos serviços

de descoberta nas bibliotecas das universidades federais brasileiras” da graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal de Goiás (UFG).

O objetivo deste estudo é analisar a dinâmica do processo de implantação dos serviços de descoberta nas bibliotecas das universidades federais brasileiras.

Os dados serão tratados de forma agrupada sendo garantido o anonimato das respostas.

Contamos com sua participação para a produção de novos conhecimentos.

Maylda Rodrigues da Silva

Acadêmica de Biblioteconomia
Universidade Federal de Goiás (UFG)
(62) 98166-4129

DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

1. Faixa etária:
- a) 21 – 25 ()
 - b) 26 – 30 ()
 - c) 31 – 35 ()
 - d) Acima de 35

2. Em qual seção você atua?
- a) Setor de referência
 - b) Processamento técnico
 - c) Serviços digitais
 - d) Outros:Qual. _____
-
-

3. Há quanto tempo atua ou atuou na implantação dos serviços de descoberta?
- a) Menos de 1 ano
 - b) 1 a 3 anos
 - c) 3 a 5 anos
 - d) Acima de 5

ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL FRENTE AO SERVIÇO DE DESCOBERTA

4. Você bibliotecário (a) já teve algum contato/experiência com os Serviços de Descoberta antes da implantação desse nesta unidade de informação?

Sim () Não ()

5. Qual a forma de participação frente aos serviços de descoberta?

- a) Sou gestor e faço a avaliação;
- b) Acompanho o funcionamento e presto suporte;
- c) Ministro treinamento ao usuário;
- d) Outros.

Cite: _____

-

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

6. Qual contexto levou à implantação dos Serviços de descoberta na unidade de informação?

- a) Problemas na recuperação da informação e/ou reclamação do usuário
- b) Necessidade de suporte integrado e/ou dinamização na busca
- c) Inovação dos serviços
- d) Outros motivos: _____

7. Quais os critérios foram observados para a escolha da seleção do serviço de descoberta?

8. Que estratégias foram adotadas para a preparação do usuário e divulgação do novo sistema de busca adotado pela unidade de informação?

- a) Treinamentos e palestras informacionais
- b) Orientação na seção de referência
- c) Links informativos na página da universidade/biblioteca
- d) Outros.

Cite: _____

9. Na sua percepção quais as modificações geradas para a unidade de informação depois da implantação dos Serviços de Descoberta.

*marque mais de uma opção

- a) Maior agilidade na busca satisfação do usuário
- b) Reflexo nos serviços e na cultura organizacional
- c) Menor procura pelo bibliotecário de referência
- d) Outros.

Comente: _____

PROCESSO DE INTEGRAÇÃO DAS FONTES

10. Comente quais os critérios para a integração das fontes, o processo de seleção das bases e as questões contratuais para aquisição do serviço.

11. Relate as melhorias observadas pela unidade de informação e comente vantagens e desvantagens do Serviço de Descoberta.

12. Existe parceria entre as instituições relacionada a esse serviço?

Sim () Não ()

Se sim, como é esta parceria? Comente.

