

Um facilitador no acesso aos periódicos: Docbusca - ferramenta para um atendimento mais eficaz

Sandra Maria Osório Xavier Marinho (UFRJ) - smarinho@ct.ufrj.br

Zoraide Dantas Ribeiro Freitas (UFRJ) - zoraide@ct.ufrj.br

Daniele da da Fonseca Garamvolgyi e Silva (UFRJ) - daniele@ct.ufrj.br

Resumo:

O trabalho faz uma síntese histórica das redes de intercâmbio entre Bibliotecas ao longo dos anos. Enfatiza a qualidade dos serviços de informação compartilhados e mostra a importância para o desenvolvimento técnico científico. Ressalta a tendência de inovar e otimizar os serviços informacionais, de forma a atribuir não apenas uma qualidade aparente e sim a necessidade de praticar uma qualidade real. Apresenta uma nova forma da Biblioteca do Centro de Tecnologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro -UFRJ atender às solicitações do Comut com o auxílio do software Docreader. Um processo de intermediação e acesso ao documento, que agiliza os serviços de atendimento com o objetivo de buscar a qualidade dos produtos, serviços e desempenho, acompanhada de gradativa eliminação de desperdícios, diminuição dos prazos e atendimento, visando à satisfação do usuário final.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária. Comut. Compartilhamento. Digitalização. Periódicos.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Um facilitador no acesso aos periódicos: Docbusca – ferramenta para um atendimento mais eficaz

Resumo

O trabalho faz uma síntese histórica das redes de intercâmbio entre Bibliotecas ao longo dos anos. Enfatiza a qualidade dos serviços de informação compartilhados e mostra a importância para o desenvolvimento técnico científico. Ressalta a tendência de inovar e otimizar os serviços informacionais, de forma a atribuir não apenas uma qualidade aparente e sim a necessidade de praticar uma qualidade real. Apresenta uma nova forma da Biblioteca do Centro de Tecnologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro -UFRJ atender às solicitações do Comut com o auxílio do *software Docreader*. Um processo de intermediação e acesso ao documento, que agiliza os serviços de atendimento com o objetivo de buscar a qualidade dos produtos, serviços e desempenho, acompanhada de gradativa eliminação de desperdícios, diminuição dos prazos e atendimento, visando à satisfação do usuário final.

Palavras-Chave: Biblioteca universitária. Comut. Compartilhamento. Digitalização. Periódicos.

Área Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação

1 INTRODUÇÃO

Na história das bibliotecas a cooperação de serviços sempre esteve presente. Com a explosão documental, pós Segunda Guerra, percebeu-se a necessidade de compartilhar documentos e informações.

Assim, foram criadas redes que visavam racionalizar os gastos com aquisição de materiais bibliográficos, incentivando a economia de esforços e o espírito de cooperação.

Para que o acesso aos documentos fosse realizado, surgiu o sistema de comutação bibliográfica, ao qual foi utilizado por diversas bibliotecas do país.

A Biblioteca do Centro de Tecnologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro surgiu em 1969 com a designação de Biblioteca da COPPE –

Coordenadoria de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia especializada em Engenharia (atualmente Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia).

A biblioteca tinha como objetivo de servir aos Programas de Pós-Graduação existentes naquela ocasião. Contudo, com o contínuo crescimento da Biblioteca em acervo, números de usuários, consultas e empréstimos pensou-se na dinamização dos serviços. No início da década de 1970 foi a primeira Biblioteca da UFRJ a ter seus serviços automatizados. Pela reforma da Universidade, ela passou a denominar-se Biblioteca Central do CT, em agosto de 1973. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO/ BIBLIOTECA, 2013).

Ao longo destes anos acumulou um grande acervo na área ciência e tecnologia: periódicos, livros e todas as dissertações e teses dos programas de pós-graduação da COPPE. Este acervo vem atendendo a diversos pesquisadores internos e externos de forma muito constante.

Com o objetivo de promover o serviço de informação com qualidade, a Biblioteca do Centro de Tecnologia aderiu ao Programa Comut, divulgando o seu acervo, tão relevante dentro das áreas de engenharia e tecnologia.

Como a rotina de trabalho, percebeu-se que várias solicitações se repetiam. Dessa forma, viu-se a necessidade de armazenar os arquivos em forma digital. Porém, a sua recuperação era ineficaz, já que não existia uma indexação para uma busca mais rápida.

Recentemente a seção de COMUT foi contemplada com um software que organiza, busca e pesquisa documentos digitalizados através de imagem. Assim, o serviço obteve inúmeras vantagens, tornando-se mais ágil e eficaz, além de contribuir para a preservação do acervo.

2 COOPERAÇÃO DE SERVIÇOS INTERBIBLIOTECÁRIOS: SÍNTESE HISTÓRICA

Na história das bibliotecas a cooperação de serviços sempre esteve presente. Segundo Suaiden (1978) em 1694, a Biblioteca Nacional de Paris iniciou a prática da permuta entre bibliotecas, trocando suas duplicatas por

livros ingleses e alemães.

E ainda em Suáida, a partir deste momento, a troca de publicações tornou-se uma prática constante. Em 1886 foi feito um acordo entre diversos países para estabelecer critérios para a Permuta Internacional de Documentos Oficiais e Publicações de Científicas e Literárias, na qual cada Biblioteca Nacional deveria implantar um Serviço de Permuta. Os países que participaram foram Bélgica, Brasil, Espanha, Estados Unidos, Itália, Portugal, Sérvia e Suíça. No Brasil, em 1931 começou a funcionar Seção de Permuta Internacional da Biblioteca Nacional, de acordo com o Decreto n. 20.529 de 1931.

Constata-se que a importância da informação, como insumo para as pesquisas e desenvolvimento das ciências, fez com que as bibliotecas/centros de informação fossem constantemente solicitadas por uma gama diversa de demanda. Assim estava nascendo a idéia das redes de intercâmbio ou de cooperação.

3 AS REDES DE INTERCÂMBIO

As redes cooperativas de registros bibliográficos surgiram a partir da “explosão documentária ou da informação” depois da II Guerra Mundial.

Disponibilizar o grande volume dessas obras e aliado ao fato das bibliotecas/centros de documentação trabalhar isoladamente fez surgir a idéia de "reconsiderar complemente os critérios de armazenagem, de difusão e de recuperação da informação, como consequência da chamada explosão da informação" (Robredo, 1994).

Com esses objetivos foram surgindo redes, sistemas, programas cooperativos em nível internacional e nacional (MARINHO, 2004).

As redes visavam racionalizar os gastos com a aquisição do material bibliográfico, principalmente, os periódicos; incentivando o espírito de

cooperação e a economia de esforços.

Rowley (1994) coloca que estes "empreendimentos cooperativos" surgiram com a necessidade das bibliotecas compartilharem recursos e redistribuir tarefas. Com esses objetivos foram surgindo redes, sistemas, programas cooperativos em nível internacional e nacional.

Dentre as diversas redes criadas no Brasil, destacamos o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas – CCN administrado pelo Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT) e o Seriadados em Ciências da Saúde – SeCS – base de dados do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME).

Para que o acesso aos documentos fosse efetivado surgiu o sistema de comutação bibliográfica.

Segundo Robredo (1994, 231) a expressão comutação surgiu pela primeira vez no país no final da década de 40, em São Paulo. Cunha (1993, p.265) define a comutação bibliográfica como "processo pelo qual uma biblioteca ou um usuário solicita a outra biblioteca fotocópias de documentos ou partes de documentos, respeitando normas legais e procedimentos estabelecidos previamente".

O Programa de Comutação Bibliográfica - Comut surgiu em 1980, por meio de uma parceria conjunta do IBICT, e da Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior (CAPES) e da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, com o objetivo de promover um mecanismo eficiente de acesso a informação. O Programa permite fornecer cópias dos artigos técnicos-científicos, teses, anais de congressos, capítulos de monografias existentes nas bibliotecas participantes do programa. Pode participar do programa qualquer biblioteca, centro de informação/documentação, empresa e organização, assim como qualquer pessoa no Brasil e no exterior. Para todos os casos a participação é feita

através de cadastro de acordo com os critérios do Programa. O Comut conta com cerca de 2.600 bibliotecas cadastradas. Atualmente o Programa está disponível na Internet e desde 2002 está ampliando a solicitação diretamente pelo usuário através da Internet. Informações retiradas do sítio eletrônico do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (2013).

As bibliotecas integrantes do sistema são denominadas bibliotecas-base e bibliotecas solicitantes. As primeiras são aquelas que possuem acervo relevante e recursos humanos e reprográficos adequados ao atendimento dos usuários e fornecem cópias dos documentos solicitados. Solicitantes são aquelas que atuam como intermediárias entre usuários e as bibliotecas-base.

Com a expansão, na década de 80, dos catálogos de acesso público em linha (OPAC) e dos catálogos coletivos é cada vez mais crescente os pedidos de títulos disponíveis em outras regiões. Segundo Cunha (1999) “a comutação bibliográfica deixou de ser um mero mecanismo de suprir falhas do acervo para se transformar em uma das áreas básicas da organização bibliotecária”.

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação tornou-se fundamental a automação das bibliotecas para os serviços cooperativos. O incremento da Internet mudou radicalmente o papel das bibliotecas.

A Biblioteca do Centro de Tecnologia, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento da comunidade científica nacional e para a democratização do acesso à informação, incorporou-se às redes cooperativas agilizando seus serviços de atendimento e facilitando a recuperação da informação pelos seus usuários e automatizando seus acervos bibliográficos. Por conseqüência, promove o intercâmbio com pesquisadores internos e externos na medida em que contribui para a divulgação científica na área de engenharia. Nesse contexto, ela busca o aprimoramento por meio das novas tecnologias da informação e comunicação e dá salto de qualidade em seus serviços.

4 A QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Conforme Rados (1999) a forma de promover a qualidade nos serviços de informação é o reconhecimento do valor agregado a esses serviços. E agregar valor a serviços e produtos de informação consiste em integrar recursos tecnológicos e humanos a fim de melhorar o ciclo da informação: geração, coleta, organização, armazenamento, disseminação e uso, trazendo agilidade e eficácia ao mesmo.

Configura-se a tendência atual dos serviços em não aplicar uma qualidade aparente e sim a necessidade de praticar uma qualidade real.

Para Cysne (1996) “(...) a informação transformou-se em um recurso estratégico e de valor agregado para as atividades tecnológicas e, especialmente, para a transferência tecnológica”.

O papel estratégico da informação atualmente, como insumo à produção de conhecimento e gerenciamento dos recursos produtivos, sinaliza a importância da criação de mecanismos, ferramentas e serviços de informação eficientes. (MARINHO, 2004).

O trabalho apresenta uma nova forma de atender às solicitações do COMUT do acervo da Biblioteca do Centro de Tecnologia, no processo de intermediação e acesso ao documento, com o objetivo buscar a qualidade dos produtos, serviços e desempenho, acompanhada de gradativa, eliminação de desperdícios, diminuição dos prazos e atendimento, visando à satisfação do usuário final.

5 A COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA NA BCT

A Biblioteca do Centro de Tecnologia faz parte da rede COMUT como

biblioteca-base e solicitante. Assim como biblioteca base, ela atende a diversas bibliotecas e instituições de pesquisa em todo o Brasil. O documento solicitado é localizado no acervo, escaneado e enviado por e-mail.

Dentre os documentos acessíveis, encontram-se artigos de periódicos, dissertações e teses, anais de congresso, relatórios técnicos e capítulos de livros. Esse serviço é monitorado por Brasília onde o prazo para entrega/envio dos documentos aos usuários é um dos critérios de eficiência e qualidade.

Destaca-se que ao longo dos últimos anos o meio mais utilizado para o envio dos documentos solicitados foi via e-mail, o que gerou uma grande quantidade de documentos digitalizados arquivados.

Com a experiência do trabalho, identificou-se a necessidade de manter as cópias desses documentos armazenados num repositório digital devido às várias solicitações de um mesmo documento por instituições distintas. Assim, no decorrer dos últimos três anos os documentos foram armazenados de forma aleatória, porém seguindo uma numeração cronológica que o Comut administra através de um código para cada tipo de documento. Esse armazenamento não permite a recuperação por palavras ou assuntos o que dificulta muito a busca em determinado documento. Uma tentativa de indexação foi feita, usando uma planilha, que não deu certo, pela quantidade de documentos armazenados digitalmente. Foi percebida a grande importância de serem indexados para uma busca mais rápida. Além de poupar o tempo gasto com a rotina de retirar o documento da estante até o seu envio para a biblioteca solicitante e também permitir a conservação do estado físico da coleção que, em muitas vezes apresenta-se fragilizada.

A Biblioteca, em julho de 2012, foi agraciada com um “software *Docreader*” que organiza, busca e pesquisa em documentos digitalizados através da imagem. A bibliotecária responsável pelo Comut, que já possuía um arquivo com 3.500 páginas digitalizadas. O arquivo foi inserido no *Docreader* e colocado em um CD de forma organizada com indexação para

recuperação por meio de palavras contidas nas páginas.

6 RESULTADOS

Com a utilização desse novo recurso, o trabalho teve como vantagens o controle de acesso, segurança na busca e pesquisa, agilidade e praticidade, rápida localização da informação e preservação do acervo.

Sendo assim o serviço Comut da Biblioteca do CT tornou-se mais eficaz e a coleção já digitalizada ficou preservada em um ambiente digital – agora denominado Docbusca - onde somente os responsáveis pelo serviço terão acesso, ou seja, não será disponibilizado aos usuários. Esse controle dá-se, em vista que existem documentos adquiridos por compra e também em respeito aos direitos autorais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para dar continuidade ao serviço, visto que a biblioteca foi contemplada com apenas uma pequena quantidade digitalizada, será necessário o pagamento pelo serviço.

Seria interessante manter a nossa coleção de periódicos em papel em evidência.

Verificou-se que muitos dos periódicos que a biblioteca possui não estão totalmente disponíveis na internet, muitos estão disponíveis mediante pagamento e os que estão no Portal Capes não tem toda a coleção disponibilizada. Dessa forma, ao digitalizar os sumários para pesquisa e disseminar a informação para os diversos programas de engenharia da COPPE e a Escola Politécnica uma vez que o uso é indispensável para uma pesquisa séria e comprometida com a informação.. Assim, buscar a qualidade nos serviços de informação significa um modo de gestão organizacional.

Mediante ao relato dessa experiência, espera-se contribuir com os outros profissionais que trabalham com a comutação bibliográfica ao mostrar

outras formas de agilizar o atendimento, preservar acervos e compartilhar conhecimento.

REFERÊNCIAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. BIBLIOTECA DO CENTRO DE TECNOLOGIA. Disponível em <<http://www.ct.ufrj.br/biblioteca>> Acesso em: 02 mar 2013.

BRASIL. **Decreto Nº 20.529, de 16 de outubro de 1931.** Institui o Serviço Nacional de Intercambio Bibliográfico e regula a sua execução.

CUNHA, M. B. Desafios na construção de uma biblioteca digital. *Ci. Inf. [online]*. 1999, vol.28, n.3, pp. 257-268. Disponível em < <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19651999000300003>>. Acesso em: 10. mar. 2013.

CYSNE, F.P. Transferência de tecnologia e desenvolvimento. **Ciência da Informação**. Brasília, v.25, n.1, jan./abr., 1996. p.26-35.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Programa de Comutação Bibliográfica (Comut)**. Disponível em:< <http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/programa-de-comutacao-bibliografica-%28comut%29/historico>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

MARINHO, S. **Avaliação da representatividade em fontes secundárias de informação: [redes de cooperação]**: o caso da Biblioteca de Manguinhos. 2004, 38 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Gestão Estratégica e Qualidade, Universidade Cândido Mendes, 2004.

ROBREDO, J, Cunha, M. B. **Documentação de hoje e de amanhã**: uma abordagem revisitada e contemporânea da ciência da informação e de suas aplicações biblioteconômicas, documentárias, arquivísticas e museológicas. Brasília, DF: ABDF, 1994.

RADOS, G. J. V.; VALERIM, P.; BLATTMANN, U. Valor agregado a serviços e produtos de informação. **Informativo CRB 14 / ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan./mar. 1999.

ROWLEY, J. E **Informática para bibliotecas**. Brasília : Brique de Lemos, 1994.

SOUZA, Denise H. Farias de. **Publicações periódicas**: processos técnicos, circulação e disseminação seletiva da informação. Belém : Ed. Universitária UFPA, 1992.

SUAIDEN, E. J. **O intercâmbio em bibliotecas e centros de documentação**. 3 ed. rev. e aum. Rio de Janeiro : Pallas , Brasília, DF : INL, 1978.

