

BIBLIOTECAS DIGITAIS A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Margarida Bairrão Marques

*Aluna de Mestrado DEGEI – UA
Campus Universitário de Santiago . 3810-193 Aveiro, Portugal
margaridamgi@hotmail.com*

Luis Borges Gouveia

*CEREM, Universidade Fernando Pessoa
Praça 9 de Abril, n. 349, 4249-004 Porto, Portugal
lmbg@ufp.pt*

Resumo

- propor uma reflexão sobre a importância que o **Serviço de Referência** tem numa Unidade Documental com especial relevância para as Bib. Digitais;
- **PORQUÊ?** A pluralidade de informação contida nos diversos suportes torna o acesso do utilizador mais rápido e inovador
- **MAS** nem sempre o acesso ao conteúdo é a chave para obter o conhecimento sobre aquilo que se precisa.
- **PROBLEMAS**
 - desconhecer as ferramentas de pesquisa utilizadas pelas bases de dados na World Wide Web,
 - afogando-se em informação por falta de alertas e
 - falta de perfis de utilizadores por parte das Bibliotecas Digitais.
- **problema das Bibliotecas Digitais** é como organizar e pesquisar a quantidade enorme de informação que contém.
- **NOTA:** A normalização de termos e classificação de documentos torna-se uma constante obrigando a redefinir os conceitos da Gestão da Informação. Existe o desafio colocado pela indexação de materiais além do texto (fórmulas, imagens, objectos,...)

Introdução

- **Manifesto para a Preservação Digital**
 - reconhecido o crescente valor que os meios e técnicas digitais de codificação, armazenamento e transporte têm assumido na sociedade actual,
 - MAS apesar da redução de custos existem determinados perigos que podem surgir a longo prazo para a memória social colectiva ou privada, com extensões aos níveis legais, comerciais e organizacionais
- A informação tornou-se a ferramenta mais utilizada nos nossos dias
 - deixou de fazer sentido permanecer fisicamente na Unidades Documentais que se dedicavam a controlar Fundos Documentais unicamente físicas e não digitais

Introdução

- A Gestão da Informação deve ser uma preocupação constante das Unidades Documentais digitais e das empresas que lidam diariamente com o conhecimento
 - Os gestores de informação são os elementos que tem à sua responsabilidade enquadrar os recursos humanos considerando as suas necessidades de informação e os interesses da organização e decidir quais as ferramentas de tratamento e comunicação de informação a utilizar.
- MAS acontece muitas das vezes o contrário:
 - com a aquisição de equipamentos e sistemas que gerem os recursos de informação a serem decididos sem qualquer preocupação face à necessidade de gerir a informação
- Biblioteca Digital
 - uma colecção organizada de informação, com serviços associados, em que a informação é armazenada em formato digital e acessível através de uma rede - proporcionar uma melhor entrega de informação

Impacto das bibliotecas digitais

- a maior parte das Unidades Documentais e bibliotecas já dispõem de catálogos em linha
 - mas poucas em Portugal tem publicações electrónicas no Fundo Documental que detêm nos seus espaços físicos
- Esta mudança causada pelas TIC levantam questões:
 - os direitos de autor, o formato utilizado na transmissão e também a nível de descrição bibliográfica porque o que fica visível na Web em termos de descrição bibliográfica retrata os campos utilizados pela Unidade Documental e permite que todos saibam como aquele serviço trabalha, demarcando a qualidade no serviço prestado por aquela biblioteca
- é subjectivo fazer uma descrição de um documento
 - condicionantes como as diferenças resultantes do uso linguístico, esquemas diversos da transliteração e romanização, diferenças na grafia da mesma língua quando utilizadas por países diferentes, os formatos marc que podem não ter os elementos suficientes para uma correcta conversão,
 - a própria subjectividade do catalogador, que fazem com que os profissionais da documentação se questionem com os perigos que podem daí surgir numa altura que se quer cada vez mais se poder cumprir com o Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Publicas no que diz respeito a que a Biblioteca deve ser uma porta aberta para todos no acesso à informação.

Impacto das bibliotecas digitais

- a Biblioteca Digital como janela aberta para o exterior, tornou-se um desafio incomparável para os profissionais da informação
 - uma vez que nunca foi tão necessário proceder à normalização de conteúdos,
 - classificação e criação de listas de termos que possibilitem efectuar pesquisas nas bases de dado por palavras-chave que permitam encontrar o que realmente se procura
 - trabalho já desenvolvido: projecto Gutenberg e Alexandria Digital Library
- questionar o controlo de autoridade das unidades documentais:
 - é necessário efectuar o controlo de autoridade, caso contrário perde-se informação e não se verifica se é fiável
 - a Internet é utilizada por pessoas com poucos conhecimentos de informática e de Biblioteconomia pelo que é necessário satisfazer o maior número de pessoas nos seus pedidos de acesso à informação
- os ficheiros de autoridades permitem assim:
 - registos de autoridade individualizadas para entidades distintas
 - conter uma estrutura de referência, prover às necessidades de arrumação dos utilizadores e
 - estabelecer as bases para um sistema de autoridade informatizado
 - garante a normalização de registos no catálogo
- o ficheiro de autoridades regista todas as formas de ponto de acesso que não a escolhida como a normativa. Os assuntos são controlados no formato unimarc.
 - o objectivo é tornar cada vez mais eficiente o processo de controlo bibliográfico de forma a que as bibliotecas digitais possam oferecer as opções de busca necessárias para que o utilizador a saiba usar

Desafios e o papel dos documentalistas e bibliotecários

- o formato marc responde às necessidades dos catálogos, mas não consegue responder no contexto da Internet
 - o marc foi considerado pela ISO como a linguagem de referência para a permuta bibliográfica e seu controlo
 - Biblioteca do Congresso e outras no mesmo contexto de informatização/automatização, estando subjacente a normalização
- O XML aparece no contexto da Internet para a informação documental
 - tecnologia de conteúdos que vai de encontro às necessidades do utilizador no mundo digital
- O excesso de informação e o lixo existente na Web levanta sérias questões ao documentalista a um trabalho com qualidade que permita satisfazer o utilizador
 - as bibliotecas digitais devem criar um Serviço de Referência também ele digital que permita:
 - clarificar e seleccionar todo o tipo de fontes existentes
 - conhecer as ferramentas disponibilizadas pela bases de dados e pelos interfaces
 - conhecer o vocabulário controlado que lhe permita tornar mais eficiente a sua pesquisa
- cada vez mais os Documentalistas e Bibliotecários são essenciais no controlo e classificação da ferramenta mais importante e mais utilizada pelo cidadão no seu dia a dia – a Internet

Comentários finais

- actividades associadas a um Serviço de Referência Digital
 - preparar, identificar conceitos-chave, palavras, sinónimos e termos relacionados, construir a pesquisa com emprego de ferramentas comuns como operadores booleanos, truncatura, sistemas de classificação com índices e thesaurus, identificar os auxiliares disponíveis em cada base de dados,
 - análise criticamente dos dados obtidos que permita criar um serviço com capacidade de responder a um utilizador cada vez mais exigente (sem perfis pré-estabelecidos de utilizadores)
- fundamental as empresas terem profissionais no campo da Gestão da Informação
 - determinam a natureza e articulam a informação necessária aos serviços, produtos e actividade da empresa
- funções associadas aos profissionais da informação
 - avaliar a pertinência da informação e as suas fontes de modo efectivo, crítico incorporando na informação seleccionada valores no universo do conhecimento
 - contacto com os Serviços de Referência das Bibliotecas Digitais as empresas vão estar a adquirir produtos informativos que compreendem os vários aspectos económicos, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, usando-a de um modo ético e legal.