

# BIBLIOTECAS DIGITAIS: A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Margarida Bairrão Marques

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

Luis Borges Gouveia

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

## RESUMO

O presente trabalho propõe uma reflexão sobre a importância que o Serviço de Referência tem em qualquer Unidade Documental com especial relevância para as Bibliotecas Digitais.

Assiste-se hoje em dia com a Web à pluralidade de informação contida nos diversos suportes que fazem com que o acesso por parte do utilizador seja mais rápido e inovador. No entanto deparamos que nem sempre o acesso ao conteúdo é a chave para obter o conhecimento sobre aquilo que se precisa.

Ao utilizador comum surgem problemas tais como desconhecer as ferramentas de pesquisa utilizadas pelas bases de dados na *World Wide Web*, afogando-se em informação por falta de alertas e perfis de utilizadores por parte das Bibliotecas Digitais.

Neste contexto, o problema maior das Bibliotecas Digitais é assim como organizar e pesquisar a quantidade brutal de informação que contém. Acresce que integrar a informação no restante universo digital pessoal e académico é por isso um desafio das publicações electrónicas.

A normalização de termos e classificação de documentos torna-se uma constante e para os profissionais que trabalham com a documentação, obrigando a redefinir os conceitos da Gestão da Informação. Estes profissionais tem agora de enfrentar o desafio colocado pela indexação de materiais que já não são só texto, mas também fórmulas, imagens e objectos.

## KEYWORDS

Normalização, Classificação, Documentos, Digitalização, Gestão da Informação.

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo como o Manifesto para a Preservação Digital é reconhecido o crescente valor que os meios e técnicas digitais de codificação, armazenamento e transporte têm assumido na sociedade actual, contudo e 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 quer pelas empresas, quer pelas próprias organizações institucionais e como tal deixou de fazer sentido permanecer fisicamente na Unidades Documentais que se dedicavam a controlar Fundos Documentais unicamente físicas e não na Web.

A Gestão da Informação deve ser por isso uma preocupação constante das Unidades Documentais digitais e das próprias empresas que lidam diariamente com o conhecimento nos seus serviços.

Os responsáveis pela Gestão da Informação – 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, como aponta, já no longínquo ano de 1990, Cohen. No entanto, 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.

As bibliotecas são, por si, um contributo importante para facilitar a gestão da informação. Segundo Isaías (1999), uma biblioteca digital é um agrupamento de meio informáticos, de armazenamento e de comunicação, conjuntamente com o conteúdo e software necessário a reproduzir, emular proporcionar os serviços fornecidos pelas bibliotecas convencionais baseadas em papel e em outros meios de colecção, catalogação, busca e disseminação de informação. O mesmo autor avança com uma lista de vantagens das bibliotecas digitais onde identifica um acesso mais fácil, redução de custos, maior potencial de preservação, permitir a dispersão geográfica, o uso colaborativo e uma maior variedade de documentos, quando comparadas com as bibliotecas tradicionais (Isaías, 1999).

Um outro autor, Arms (2001), apresenta uma definição mais sucinta para biblioteca digital como sendo uma colecção organizada de informação, com serviços associados, em que a informação é armazenada em formato digital e acessível através de uma rede. Arms defende que a motivação fundamental para o desenvolvimento de uma biblioteca digital é o potencial que esta possui para proporcionar uma melhor entrega de informação que a possível no passado (Arms, 2001).

## 2. IMPACTO DAS BIBLIOTECAS DIGITAIS

Apesar da maior parte das Unidades Documentais nomeadamente as bibliotecas já dispor de catálogos em linha, poucas são as que no nosso país tem publicações electrónicas no Fundo Documental que detêm nos seus espaços físicos. Esta mudança causada pelas Tecnologias da Informação, fazem que com no aspecto biblioteconómico se levante certas questões tais como: 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.

Por vezes é subjectivo fazer uma descrição de um documento havendo determinadas condicionantes tais 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 Públicas no que diz respeito a que a Biblioteca deve ser uma porta aberta para todos no acesso à informação.

A Biblioteca Digital é assim uma janela aberta para o Mundo tornando-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. É de salientar o trabalho já desenvolvido pelo projecto Gutenberg e pela Alexandria Digital Library.

Apesar dos motores de busca existente na Web e se que questionar se deve ou não proceder ao controlo de autoridade por parte das unidades documentais torna-se necessário efectuar o controlo de autoridade, caso contrário perde-se informação e não se verifica também se a informação é fidedigna. Dado que a Internet, hoje, é amplamente utilizada por pessoas como poucos conhecimentos de informática e de Biblioteconomia torna-se necessário satisfazer o maior número de pessoas nos seus pedidos de acesso à informação.

Os ficheiros de autoridades permitem assim estabelecer registos de autoridade individualizadas para entidades distintas, com uma estrutura de referência, prover às necessidades de arrumação dos utilizadores e estabelecer as bases para um sistema de autoridade informatizado. Garante assim 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 a uma biblioteca digital e de um maneira a que o utilizador saiba utilizá-la.

## 2.1 Desafios e o papel dos documentalistas e bibliotecários

No entanto o formato marc responde às necessidades dos catálogos, mas não consegue responder no contexto da Internet. O formato marc foi considerado pela ISO como a linguagem de referência para a permuta bibliográfica e seu controlo. A par deste projecto da Biblioteca do Congresso surgiram noutros países projectos similares dentro do mesmo contexto de informatização/automatização, logo estando subjacente à questão da normalização. O XML aparece no contexto da Internet para a informação documental. O XML é assim uma tecnologia de conteúdos que vai de encontro às necessidades do utilizador no mundo digital.

O excesso de informação, conforme proposto por Wuman (2000) e o lixo existente na Web levanta sérias questões ao documentalista na sua procura constante de efectuar um trabalho com qualidade que permita satisfazer o utilizador devendo por isso todas as bibliotecas digitais criarem um Serviço de Referência também ele digital que permita ao utilizador 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 tornam-se essenciais no controlo e classificação da ferramenta mais importante e mais utilizada pelo cidadão nos seus diversos aspectos da vida no seu quotidiano.

## 3. COMENTÁRIOS FINAIS

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, analisar criticamente os dados obtidos são as actividades que devem estar por detrás de um Serviço de Referência Digital que permita criar um serviço com capacidade de responder a um utilizador cada vez mais exigente, uma vez que agora no mundo digital as bibliotecas digitais não lidam com perfis pré-estabelecidos de utilizadores, mas com todos aqueles que navegam diariamente na Web.

Torna-se fundamental para as empresas ter profissionais no campo da Gestão da Informação que determinem a natureza e articulem a informação necessária aos serviços e produtos disponibilizados pela própria empresa.

Avaliar a pertinência da informação e as suas fontes de modo efectivo, crítico incorporando na informação seleccionada valores no universo do conhecimento é uma mais valia dada pelos serviços prestados por estes profissionais da informação.

Ao incluir nos seus serviços o 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.

## REFERENCES

- ABITEBOUL, S. et al. 2000. Data on the Web: From Relations to Semistructured Data and XML. Morgan Kaufmann Publishers, San Francisco, USA.
- ARMS, William. (2001). Digital Libraries (Digital Libraries and Electronic Publishing). The MIT Press, Cambridge, Massachusetts.
- Eco, Umberto (1994). A Biblioteca. Difel 82 - Difusão Editorial
- BORGES, Maria Manuel (1999) – De Alexandria a Xandu, Porto.
- CABRAL, Maria Luísa (1999) – Bibliotecas digitais, colecção Páginas e bibliotecas, IPLB, Lisboa.
- CARVALHO, João Carlos Ramos (1997) – “ As Bibliotecas na Era da Informação electrónica”, in Livros de Portugal, ano IX, n.º 5 Maio, publicação mensal da Associação Portuguesa de Editores e Livreiros.

FREIRE, Nuno Miguel (2001) – Uma Biblioteca Digital para Depósito, Gestão e Acesso a Teses e a Dissertações, Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Técnico.

TAVARES, J. (1996) – Uma Sociedade que aprende e se desenvolve, Porto Editora, Porto.

THOURHAUGE, J. (1997) – Public Libraries and the Information Society, Luxemburgo, European Commission.

RASCÃO, J. (2001) – Sistemas de Informação para as organizações: a informação chave para a tomada de decisões, Edições Sílabo, Lisboa, 2001

ZORRINHO, Carlos (1991) – Gestão da Informação, editorial Presença, Ied.

WURMAN, Richard Saul (2000) – Information Anxiety 2. Pearson Education, New York.

ISAÍ, Pedro (1999) – Bibliotecas Digitais. Nº 181, Universidade Aberta, Lisboa.

COHEN, Jean-Claude (1990) – Les Informateurs ou comment maîtriser l'information. Les éditions d'organisation, Paris.

#### **WEB**

[Http:// www.unimarc.info/bibliographic.pt](http://www.unimarc.info/bibliographic.pt)  
<http://www.ifla.org>  
[http://www.unesco.org/webworld/portal\\_bib](http://www.unesco.org/webworld/portal_bib)  
<http://www.lights.com/publisher/>  
<http://www.bl.uk/>