

Maria Manuel Borges  
Elias Sanz Casado  
Coordenação



Ciência  
da Informação Criadora  
de Conhecimento

Vol. II

## EFICÁCIA E EFICIÊNCIA NO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CATÁLOGO ELETRÔNICO DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA

Virgínia Ávila Ornellas

*Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (Brasil)*

### Introdução

A automação e a informatização das operações dos serviços prestados a usuários e/ou clientes nos âmbitos comercial, educacional, científico e de lazer no mundo moderno gera economia financeira e de tempo ao homem, proporcionando conforto e comodidade. Esta é uma característica intrínseca da evolução tecnológica vivenciada na atual sociedade da informação e do conhecimento. Todavia, para que o usuário obtenha sucesso em suas operações com o computador é necessário ter conhecimento a respeito de como interagir com as ferramentas disponíveis. Uma das características desta necessidade vincula-se à busca de informação. Neste sentido, a recuperação da informação disponibilizada por uma biblioteca é ferramenta essencial para a interação entre a formação de conhecimento e o contínuo processo de desenvolvimento de uma sociedade. Dentro desta perspectiva, a biblioteca universitária atuando como geradora de infra-estrutura bibliográfica e documental aos cursos de graduação e pós-graduação, às pesquisas e aos serviços vinculados à universidade, exerce papel social fundamental por auxiliar diretamente na formação do aluno de ensino superior, futuro profissional que atuará junto à sua comunidade.

### Objetivos e metodologia

Este trabalho analisa a eficácia e a eficiência do processo de recuperação da informação no catálogo eletrônico da Biblioteca Central da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), mediante o levantamento e análise de elementos que envolvem a busca, a recepção e a interpretação da informação pelo usuário. A partir disso, objetiva-se verificar o relacionamento entre usuário e catálogo eletrônico, refletir se, após dez anos de automação dos serviços da Biblioteca Central da UFMS (1996-2006), o catálogo eletrônico ainda corresponde às necessidades dos usuários e contemporizar se não seria o momento oportuno para uma reavaliação do Serviço de Recuperação da Informação. A metodologia utilizada constituiu-se de referenciais teóricos e da técnica de coleta de dados. As principais diretrizes de pensamento que direcionam esta pesquisa relacionam-se aos estudos de Frederick Lancaster sobre indexação de informação, às reflexões de Heloísa Rowley quanto ao sistema de gerenciamento eletrônico de bibliotecas, e aos trabalhos sobre gestão da informação de Maria Almeida. O instrumento de coleta de dados refere-se à aplicação de um

questionário composto de nove questões – sendo oito de cunho quantitativo e uma de cunho qualitativo, enfocando três tópicos específicos: identificação dos usuários, recuperação da informação e usuário e o catálogo eletrônico. Trata-se de uma pesquisa quantitativa e qualitativa no que diz respeito ao tipo de questionário utilizado. As perguntas fechadas apresentaram valores suscetíveis à tabulação dos dados, os quais foram dispostos em tabelas para análise quantitativa mais apurada. A partir da aplicação da pergunta aberta, levantaram-se dados subjetivos através das respostas que foram agrupados de acordo com os aspectos semelhantes.

## Resultados obtidos e discussão

Durante a investigação, destacou-se a disposição do corpo discente de manifestar seu ponto de vista sobre a biblioteca, apresentando respostas longas e detalhadas. Isso atesta a consciência desses alunos a respeito da importância da biblioteca para atingir os propósitos de sua formação. Sobre a relação do usuário com o catálogo, constatou-se uma recepção positiva na maior parte das respostas. Entretanto, foram localizados problemas pontuais relacionados à dificuldade de alguns em conseguir a informação desejada, tanto pela falta de conhecimento sobre a utilização adequada das ferramentas de busca quanto pela carência de recursos mais modernos – apontados pelos inquiridos – que, se integrados ao catálogo eletrônico, proporcionariam melhores resultados. Outro aspecto revelador circunscreve-se à falta de habilidade dos usuários quanto a termos de buscas derivados por assunto, considerados mais complexos. Essa dificuldade desdobra-se em dois problemas principais: a não capacitação do aluno para lidar com este tipo de segmento de recuperação da informação e a falta de conhecimento sobre significados derivados da área em que está estudando. Dessa maneira, o auxílio direto de funcionários da biblioteca a esses usuários se mostra fundamental para tornar esse recurso mais eficiente e eficaz. Muitas vezes, a preocupação com a geração e atualização constante do sistema de informação de uma biblioteca universitária leva os profissionais responsáveis por este serviço a centrarem suas atividades mais exclusivamente nos procedimentos internos que constituem o processo de gerenciamento de dados, devido à grande demanda exigida por uma instituição de ensino superior do porte da UFMS. Diante disso, ocorre certo distanciamento em relação às reais necessidades dos usuários. No estudo em questão, constatou-se essa realidade, tendo em vista, entre outros fatores, o desenvolvimento acelerado da tecnologia que se aperfeiçoa rápida e constantemente. Ainda que esta biblioteca esteja sempre atenta às inovações tecnológicas, verificou-se a necessidade de aperfeiçoamento do seu catálogo eletrônico devido ao alcance que o usuário de hoje tem a outras formas de pesquisa fora da circunferência da instituição onde estuda. Porém, ainda que existam outros tipos de consultas mais rápidos fora da universidade, é preciso atentar para a demanda do acadêmico. Ele pode localizar a informação em outras fontes de busca, mas o acesso material e a sua consequente leitura, estudo e aprendizado depende da utilização do acervo da biblioteca. Neste sentido, instaura-se um problema que exige a atenção dos bibliotecários responsáveis pela recuperação da informação no sentido de manter um contato mais próximo com o usuário, visando a atender os seus propósitos de pesquisa. Estes que muitas vezes não são supridos pelo catálogo eletrônico disponível devido à carência de atualizações

que permitam à interface do catálogo tornar-se mais interativa e, principalmente, à falta instrução adequada do usuário sobre as particularidades das ferramentas de busca. Esse diálogo se tornará promissor não apenas para proporcionar mais eficácia e eficiência à geração da informação como também para tornar o espaço da biblioteca uma comunidade mais interativa socialmente entre os indivíduos que a compõem, profissionais da informação e usuários.

### Referências bibliográficas

- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.
- CÔRTE, A. R. et al. **Avaliação de softwares para bibliotecas e arquivos**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002.
- LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- ROWLEY, J. **Biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.