

## II Simpósio de Inovação e Criatividade da Embrapa - De 28 a 30 de Abril.

# InfoRede:

Atendimento Online das Unidades de Informação da Embrapa

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, 2010

Daniela Maciel Pinto<sup>1</sup>  
Daniel Nascimento Medeiros<sup>1</sup>  
Viviane de Oliveira Solano<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Embrapa Rondônia, <sup>2</sup> Embrapa Pantanal

**Palavras-chave:** Atendimento online; Serviço de referência; Usuário remoto; Bibliotecas; Redes de comunicação.

## Introdução

O Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB), inserido no contexto da pesquisa científica, necessita estar de acordo com as demandas informacionais de seus usuários/clientes.

Neste contexto, o SEB, além de pensar a adequação das coleções das 40 bibliotecas da instituição, está atento também aos novos meios utilizados para tornar a informação acessível ao indivíduo.

Reconhecendo sua importância para a Embrapa e atrelado às novas ferramentas disponíveis na web, o SE, vê com naturalidade a transformação do Serviço de Referência tradicional (usuário presencial) em um serviço oferecido também ao usuário

## Objetivo

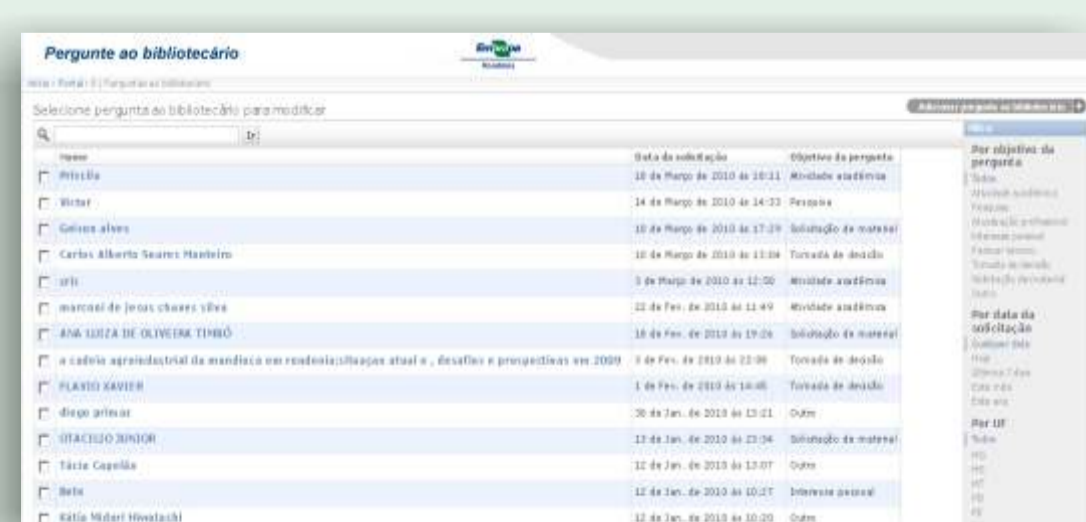
Desenvolver um sistema em rede, capaz de relacionar todas as bibliotecas do SEB e outras instituições ligadas à pesquisa em ciências agrárias, cuja finalidade é prestar o serviço de referência de forma on line, com o uso de diversas ferramentas da web 2.0 e 3.0.

## A Embrapa Rondônia e seu "Pergunte ao Bibliotecário"

O serviço de referência Pergunte ao bibliotecário vem sendo oferecido desde janeiro de 2010 e já possui um registro de demandas, onde é possível identificar o assunto mais procurado, as regiões do país que mais solicitam informações/questões, as publicações mais solicitadas, isto porque o sistema armazena a data de postura das questões e respostas, a questão e a resposta dada.

O usuário conta com uma caixa de chat para se contatar em tempo real com o bibliotecário. O serviço é destinado para pesquisadores da empresa, acadêmicos, extensionistas, produtores, etc., que tenham dúvidas pontuais relacionadas às publicações existentes no acervo da Embrapa: são questões sobre como acessar uma publicação disponível em uma base de dados de texto integral, ou mesmo explorar os recursos de uma base de dados e questões referentes a normalização de trabalhos científicos.

Acesse  
[http://www.cpafo.embrapa.br/portal/biblioteca/pergunta\\_ao\\_bibliotecario/](http://www.cpafo.embrapa.br/portal/biblioteca/pergunta_ao_bibliotecario/)



## Metodologia Proposta

- ⇒ Elaborar normas de funcionamento em consonância com os objetivos do serviço e a missão da instituição;
- ⇒ Estabelecer uma equipe supervisora, responsável por desenvolver melhores práticas, definir a conduta aceitável e as normas de funcionamento;
- ⇒ Assegurar regras de respeito aos direitos autorais e demais restrições legais aplicáveis;
- ⇒ Estabelecer o tipo de informação que se pretende oferecer;
- ⇒ Mapear instituições brasileiras ligadas à pesquisa agrícola;
- ⇒ Convidar instituições a integrem o InfoRede;
- ⇒ Verificar e testar sistemas freeware existentes para customização;
- ⇒ Desenvolver um Serviço de Referência Digital apoiado em agentes de interface de linguagens distintas: HTML (HyperText Markup Language), JavaScript e PHP (Personal Home Page Tools).
- ⇒ Implementar sistema;

## Resultados Esperados

- ⇒ Espera-se dinamizar o uso das bases de dados desenvolvidas pela Embrapa (Agência, Infoteca, BDPA, Prodembe, etc);
- ⇒ Ampliar as possibilidades de aquisição de um documento, vez que outras instituições participarão e, de certa forma, disponibilizarão seus acervos ao sistema;
- ⇒ Orientar o corpo de pesquisa ao uso otimizado de banco e bases de dados para obter determinada informação;

- ⇒ Prover documentos por meio de duas alternativas: a provisão virtual e a física (utilizando meios eletrônicos e/ou virtuais)
- ⇒ Fornecimento de cópias on line;
- ⇒ Empréstimo entre bibliotecas participantes;
- ⇒ Disponibilizar um formulário para pedidos de empréstimos, dentre outros.

## Considerações

A principal hipótese deste trabalho é que, ao desenvolver um serviço de referência virtual, o SEB possa oferecer interfaces facilitadoras para o uso e acesso de informações disponíveis em bases de dados bibliográficas e textuais. Com este serviço os usuários serão virtualmente orientados e capacitados a identificar a informação desejada e precisa.

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência e informação ainda é largamente difundida, no entanto buscar formas virtuais para melhor atender as necessidades de informação do usuário, ainda é a forma dinamicamente mais efetiva de disponibilizar informação.

A criação de uma rede de atendimento on line, em informação agrícola, tendo a Embrapa como gestora, permite-nos supor uma maior dinamização do uso da informação existente nas bibliotecas da empresa e, principalmente, ampliar o uso da informação produzida e editada pela instituição. Neste sentido, a Embrapa atuará de forma cada vez mais importante como uma fonte na construção do conhecimento na área agrícola.

## Referências

CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da biblioteca universitária na Internet. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11. , 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. Disponível em : <[www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt](http://www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt)>. Acesso em 08/10/2004

MORENO, P. da S. **Serviço De Referência digital**: uma análise apoiada em agentes de interface. 2005. 154 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista, Marília. Disponível em : <[http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno\\_ps\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf)>

