

INOVAÇÃO NO ATENDIMENTO DA COMUTAÇÃO COM EMPREGO DE RECURSOS DIGITAIS

SERIPIERRI, D.¹

MELO, C. A.²

GUIMARÃES, T. B. N.³

RESUMO

A Biblioteca do Museu de Zoologia da Universidade de São Paulo tem como princípio, no atendimento da comutação bibliográfica, a prática da análise física dos documentos, evocando sempre a conservação do acervo. Baseado nesse aspecto, os documentos que apresentam encadernações muito justas, ou são obras raras e especiais tornam inviável a digitalização por meio de *scanner* porque, além da possibilidade de danificar as encadernações, os papéis mais fragilizados não podem passar por esse processo. Do outro lado dessa questão, encontra-se o usuário que fica impossibilitado de obter a informação. Sendo assim, com o propósito de melhorar o desempenho da comutação bibliográfica, a Biblioteca passa a utilizar o recurso da fotografia digital, agregando valor em sua capacidade de atendimento ao usuário.

Palavras-chave: Fotografia digital. Comutação bibliográfica.

ABSTRACT

The Library of the Museu de Zoologia da Universidade de São Paulo has as a principle the service of the bibliographical commutation, the practice of the physical analysis of the documents always evoking the conservation of the collection. Based on this aspect, the documents whose bindings as well as rare and special books, the practice of the scanner becomes unviable due to the possible damaging of the bindings. On the other hand, the user is unable to obtain the information. In this way, with the purpose of improving the acting of the bibliographical commutation, the Library starts to use the resource of the digital picture, adding value in its service capacity to the user.

Keywords: Digital picture. Bibliographical commutation.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca do Museu de Zoologia da Universidade de São Paulo é originária da Biblioteca do Museu Paulista (USP), a partir de sua criação em 1894. O desmembramento ocorreu em 1939 quando o atual Museu de Zoologia passou a integrar a Secretaria de Agricultura do Estado de São Paulo. A integração para Universidade de São Paulo ocorreu em 1969. O acervo da Biblioteca do Museu de Zoologia, desde o início de sua criação, tem sua vocação voltada para Zoologia, cuja formação se caracteriza pela completeza das coleções de periódicos. O acervo de livros atinge as necessidades para o desenvolvimento de pesquisas de interesse para a comunidade científica.

O acervo informacional da USP é único, porém sua forma de organização é descentralizada, pois cada unidade de ensino possui o acervo de sua especialidade. Dessa forma, as obras relacionadas à área da Zoologia estão centradas em sua maior parte na Biblioteca do Museu de Zoologia, que exerce um papel fundamental à comunidade científica nacional e internacional.

Dentre as atividades que o Museu desenvolve a taxonomia, a nomenclatura zoológica e a referência às descrições originais das espécies são indispensáveis.

Diferente de outros acervos especializados nas disciplinas como a Bioquímica e a Fisiologia, por exemplo, a Zoologia deve manter seu acervo atualizado bem como conservar as coleções clássicas.

A Biblioteca do Museu de Zoologia conta atualmente com mais de 109.000 volumes entre livros, periódicos, mapas, multimeios, bem como outros tipos de material, incluindo os novos formatos, quer seja o artefato eletrônico, ou digital/virtual.

Segundo Cruz; Mendes; Weitzel (2004, p.18),

[...] o acervo é, sem dúvida, rica fonte de informação e instrumento de trabalho para aqueles que devem atender ao público assim como o conhecimento das mais diversas fontes de informação voltadas para a área de atuação. Por isso, a divulgação do acervo da biblioteca, bem como dos seus serviços prestados, são fundamentais para o êxito das atividades desempenhadas em uma biblioteca.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

Entre os processos desenvolvidos na Biblioteca, destaca-se o Serviço de Referência e Informação que fornece atendimento ininterrupto aos usuários desde o início de sua história. Esse trabalho de atendimento vem se tornando cada vez mais visível ao usuário com a aplicação das novas tecnologias de atendimento.

As atividades concernentes ao acesso à informação envolvem: a referência, o empréstimo domiciliar, o empréstimo entre bibliotecas, a circulação, a comutação bibliográfica, entre outros, dentre os quais se destacam:

- **Referência:** o serviço de referência, em uma biblioteca, é aquele que vai dinamizar as suas coleções, servindo de ligação entre os usuários e tudo o que a biblioteca tem para oferecer. Por intermédio do serviço de referência, são feitos o atendimento a consultas, a orientação aos leitores, a divulgação do acervo, as promoções culturais e outras, e o empréstimo (CRUZ; MENDES; WEITZEL, 2004).
- **Comutação bibliográfica:** é o serviço possibilita aos usuários internos e externos a obtenção de cópias de artigos publicados em periódicos, revistas científicas, livros, como também as publicações em formatos eletrônicos, respeitando a Resolução do Reitor de N.º 5213, de 02 de Julho de 2005, que regulamenta a extração de cópias reprográficas no âmbito da Universidade de São Paulo, conforme o que estabelecem as normas sobre os direitos autorais.

2.1 Programa de Comutação Bibliográfica

O Programa de Comutação Bibliográfica permite às comunidades acadêmicas e de pesquisa o acesso a documentos em todas as áreas do conhecimento por cópias de artigos de revistas científicas, teses, anais de congressos, livros, obras raras, exclusivamente para fins acadêmicos e de pesquisa. Para isso, atuam por meio de uma rede de bibliotecas, denominada biblioteca-base, com recursos bibliográficos, humanos e tecnológicos para o atendimento das solicitações dos usuários.

A razão principal para a comutação bibliográfica é disseminar a informação e assegurar a preservação das obras. Dessa forma, utiliza recursos que não afetam a integridade física dos documentos, zelando, assim, pela permanência e disponibilização ao acesso público.

2.1.1 Sistema COMUT: novo modelo

O Sistema COMUT foi criado em 1980, a partir dos esforços empreendidos pelo Ministério da Educação, Capes, FINEP, IBICT e SESU, visando dotar o país de um mecanismo eficiente de acesso à informação. O envio de cópias era feito pelo Correio e eventualmente pelo Fax, sendo o pagamento efetuado através de Cupon-COMUT (RODRIGUES, 2005).

No ano de 2002, com o objetivo de modernizar o Programa, foi elaborado o Projeto Novo Modelo COMUT, o qual passou por algumas modificações organizacionais e operacionais de modo à amodar-se às novas realidades de acesso à informação técnico-científica.

As mais relevantes transformações organizacionais acrescentam valores ao sistema tradicional por possibilitarem a busca de documentos em maior número de instituições no Brasil e no Exterior; o acesso a textos completos pagos através da Internet; maior interação com o Portal de Periódicos da CAPES; maior interação com o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas – CCN, que também deverá passar por uma grande modernização.

A característica principal do novo modelo é a utilização conjunta dos acervos das bibliotecas participantes e o atendimento a solicitações de cópias a partir de documentos convencionais e eletrônicos.

A nova etapa do COMUT permitiu melhorar e agilizar os processos informatizados de solicitação e atendimento de cópias. Modernizou os processos contábeis e criou um sistema eficiente e rápido de monitoramento de todas as atividades operacionais do Programa, incluindo a coleta de dados para elaboração de indicadores estatísticos que o auxiliam na administração.

2.1.2 O Sistema COMUT na Biblioteca do Museu de Zoologia: inovação no atendimento

O Programa de Comutação Bibliográfica como facilitador e mediador do acesso à informação, reafirma-se o papel que o Programa assume para cada usuário atendido, ou seja, a satisfação do cliente como parâmetro para a melhoria dos processos internos, ampliando as possibilidades de desenvolvimento por meio de oferta de produtos e serviços informacionais (ARAUJO JUNIOR, 2008).

A Biblioteca do Museu de Zoologia participa do Sistema COMUT como biblioteca-base desde sua implantação e passa a oferecer aos usuários esse serviço.

Atualmente o sistema COMUT opera através do *software* Prospero que possibilita o envio de cópias e que permite a digitalização por *scanner*.

A Biblioteca do Museu de Zoologia tem a prática de analisar fisicamente os documentos antes de atender as solicitações de cópias reprográficas, observando sempre a conservação da obra. Baseado nesse aspecto, a comutação bibliográfica vem assegurando a preservação de documentos que apresentam encadernação muito justa, ou são obras raras e especiais, utilizando meios que não os comprometam devido às novas tecnologias de acesso à informação.

A comutação vem se modernizando e tem adotado novos recursos digitais com o propósito de buscar alternativas que possibilitem aos usuários o acesso à informação nos documentos frágeis a serem reproduzidos.

Este sistema de atendimento requer uma infra-estrutura simples, composta por 1 máquina digital no mínimo de 4.1 pixels, uma mesa e uma estativa com 2 focos de luz, adquirido em um projeto em parceria com docente do Museu.

A operação desse processo necessita da instalação do Programa Adobe, pois com ele pode-se gerar o arquivo em extensão PDF, fotografando a imagem desejada e salvando-a, e encaminhando-a ao solicitante por intermédio de *e-mail*.

Esse sistema inovador tem proporcionado uma melhoria na qualidade do serviço, possibilitando ao usuário a acessibilidade rápida da informação que até

pouco tempo só era permitida no ambiente tradicional da Biblioteca.

Os arquivos em PDF's gerados e armazenados *Drive C:* podem ser recuperados pelo bibliotecário através do número do pedido COMUT. Para otimizar esta recuperação da informação, está sendo estudado o processo de utilização das ferramentas apresentadas no Programa Adobe para gerar os metadados.

3 CONCLUSÃO

As necessidades específicas dos usuários conduzem a empregar tecnologias alternativas que têm por meta a eficiência e personalização no atendimento, vindo assim a cumprir o objetivo da Universidade em sua missão de promover o acesso à informação, oferecendo suporte ao desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão.

A inovação desse serviço agregou um maior valor ao acesso à informação, proporcionando um diferencial para a Biblioteca do Museu de Zoologia da USP, pois viabiliza ao usuário local e remoto acesso à informação por intermédio de imagens digitais dos volumes.

Cabe ao bibliotecário manter-se continuamente atualizado a respeito das novas tecnologias que afetam seu ambiente de trabalho. Enquanto mediador entre o usuário e a informação, ele tem a responsabilidade não apenas de fornecer, mas orientar o usuário no uso das tecnologias que armazenam a informação.

REFERÊNCIAS

ARAUJO JUNIOR, R.H. **Acesso à informação:** ações de mediação do COMUT. Disponível em: <http://cdij.mpf.gov.br/noticias/palestra_cbbd/T2.pdf> Acesso em 05 set. 2008.

CRUZ, A.C.; MENDES, M.T.R.; WEITZEL, S.R. **A biblioteca:** o técnico e suas tarefas. 2.ed. Niterói: Intertexto, 2004. 108p.

RODRIGUES, R. Novo modelo COMUT. In: Miranda, A.; Simeão, E. (Orgs) **Informação e tecnologia:** conceitos e recortes. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciências da Informação e Documentação, 2005. p. 203-209.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

LITTIERE, L.F.; TETERYCZ, T. Serviço de referência e o uso das tecnologias da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, Salvador, 2006. **Anais...** Salvador: UFBA, SIBI, 2006, 15p. [1 CD-ROM]

MANZI, S.; LOPES, C.O. O cliente virtual: um novo paradigma para melhorar o relacionamento entre docentes e a divulgação da informação na biblioteca central da UFPE. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, Salvador, 2006. **Anais...** Salvador: UFBA, SIBI, 2006, 13p. [1 CD-ROM]

RODRIGUES, R. **Redes, parcerias e serviços de cooperação em bibliotecas universitárias: acessibilidade documentária: a comutação bibliográfica.**

Disponível em:

<http://209.85.215.104/search?q=cache:1qS98wP_kIMJ:www.ufpe.br/snbu/ricardo.ppt>. Acesso em 05 set. 2008.

ROSTIROLA, G. Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência.. Florianópolis, 2006. 174f. Dissertação (Mestrado) Universidade Federal de Santa Catarina.

¹ Dione Seripierri, Universidade de São Paulo, Museu de Zoologia, seripier@usp.br.

² Claudia Alves de Melo, Universidade de São Paulo, Museu de Zoologia, clamel@usp.br.

³ Teresa Beatriz Nunes Guimarães, Universidade de São Paulo, Museu de Zoologia, tecaper@usp.br.