

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS  
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA

PALOMA RODRIGUES MOREIRA

**BIBLIOTECAS PUC-RIO E A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO  
COM A FERRAMENTA DE BUSCA SUMMON**

Rio de Janeiro  
2014

PALOMA RODRIGUES MOREIRA

**BIBLIOTECAS PUC-RIO E A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO  
COM A FERRAMENTA DE BUSCA SUMMON**

Trabalho de conclusão de curso apresentado  
à Escola de Biblioteconomia da Universi-  
dade Federal do Estado do Rio de Janeiro,  
como requisito parcial para a obtenção do  
grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof. Dra. Nanci Elizabeth Oddone

Rio de Janeiro  
2014

M835 Moreira, Paloma Rodrigues.

Bibliotecas PUC-RIO e a recuperação da informação com a ferramenta de busca Summon/ Paloma Rodrigues Moreira. - 2014.

45f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)- Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

Orientador: Prof. Dra. Nanci Elizabeth Oddone

Bibliografia: f. 41- 42

1. Recuperação da informação 2. Serviço de descoberta 3. Summon I. Título

CDD 025.524

PALOMA RODRIGUES MOREIRA

**BIBLIOTECAS PUC-RIO E A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO  
COM A FERRAMENTA DE BUSCA SUMMON**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em \_\_\_\_\_ de 2014.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dra. Nanci Elizabeth Oddone  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Prof. Esp. Iris Abdallah Cerqueira  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Prof. Dr. Alberto Calil Junior  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

À minha amada mãe, joia preciosa, por todos os conselhos e orientações. Sem eles eu não estaria aqui.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, pois sem Ele nada poderia fazer.

Aos familiares por todo amor e carinho, em especial a minha mãe Theophanes Varela, amiga sempre presente em todos os momentos da minha vida, ao meu amado pai Anderson Diniz, ao meu querido “amiguinho” Lourimar Varela e ao meu precioso irmão Rodrigo Rodrigues, vocês são presentes de Deus na minha vida.

Ao meu amado esposo Adalto Moreira, companheiro e encorajador, ao seu lado a vida tem mais sentido, obrigada pela paciência nesses últimos dias, foi uma verdadeira prova de amor.

Aos queridos amigos que torceram e sonharam essa realização ao meu lado, em especial as amigas Priscila Vaz e Rejane da Silva que são amizades essenciais na minha trajetória.

Aos queridos professores da UNIRIO, Mestres excepcionais, agradeço pelos ensinamentos e principalmente por transmitir a necessidade do profissional da informação na sociedade, me sinto realizada por ter escolhido essa profissão.

Gostaria de fazer um agradecimento à equipe da Divisão de Bibliotecas e Documentação PUC-RIO, em especial à diretora Dolores Perez que permitiu que fosse realizada essa pesquisa e aos amigos Ana Ribeiro, Edson Sousa, Graziela Burnett incansável nos auxílios e incentivos, Marta Bela, Monica Oliveira, Munick Tavares, Paula Ferreira, Rodrigo Gomury e Thiago Santana, vocês são peças fundamentais para essa conquista, obrigado é pouco, serei sempre grata pelo carinho e auxílio nessa etapa.

Louvo a Deus por cada pessoa que esteve ao meu lado no período da graduação, a vida fica mais leve quando temos pessoas queridas para partilhar momentos.

É apenas o começo de uma longa jornada!

É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar; é melhor tentar, ainda que em vão, que sentar-se fazendo nada até o final. Eu prefiro na chuva caminhar, que em dias tristes em casa me esconder. Prefiro ser feliz, embora louco, que em conformidade viver.

(Martin Luther King)

## **RESUMO**

Aborda o uso da ferramenta Summon e sua implementação no Sistema de Bibliotecas PUC-RIO. Enfoca que a ferramenta de busca Summon é um catálogo central/único que realiza buscas nos recursos físicos e eletrônicos disponíveis na biblioteca. Identifica a recuperação da informação com a ferramenta e verifica se a mesma tem obtido satisfação e receptividade do público ao qual está dirigida. Coleta e apresenta dados através de um estudo sobre a ferramenta com os alunos da pós-graduação e professores cadastrados no Sistema de bibliotecas da PUC-RIO. Finaliza apontando alto índice de satisfação do usuário no uso, relevância nos resultados e frequência na utilização da ferramenta para buscas bibliográficas.

Palavras-chave: Recuperação da informação; Pesquisa integrada; Serviço de descoberta; Summon

## **ABSTRACT**

The document addresses the use of the Summon discovery service and its implementation at the PUC-Rio Library System. It focuses on the fact that the service is a single catalog that gathers all the information sources offered by the Library. It identifies the information retrieval using the service and checks if it has been satisfactory to its target audience. It gathers and presents data concerning the results of a study carried out among teachers and post-graduate students from PUC-Rio. It ends showing a high level of satisfaction among the patrons concerning the good information retrieval and good frequency on the use of the service for bibliographic researches.

**Key words:** Information recovery; Integrated search; Discovery service; Summon

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Categoria de usuário.....	26
Gráfico 2: Utilização do site da biblioteca PUC-RIO para pesquisa bibliográfica .....	27
Gráfico 3: Conhecimento sobre a existência da pesquisa integrada.....	28
Gráfico 4: Utilização da pesquisa integrada nas buscas .....	29
Gráfico 5: Frequência na utilização da pesquisa integrada .....	30
Gráfico 6: Interface amigável com fácil navegação .....	31
Gráfico 7: Uso da pesquisa integrada na facilitação de resultados relevantes .....	32
Gráfico 8: Utilização da pesquisa integrada para atividades acadêmicas ou para outros fins .....	32
Gráfico 9: Orientações sobre pesquisa integrada no site .....	34
Gráfico 10: Esclarecimento de dúvidas sobre a pesquisa integrada pela equipe da biblioteca .....	35
Gráfico 11: Nível de satisfação no uso da ferramenta.....	36
Gráfico 12: Principal motivo de insatisfação no uso da ferramenta.....	37
Gráfico 13: Principais fontes de busca para pesquisas bibliográficas.....	38

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	12
1.1 <b>Objetivo Geral</b> .....	12
1.2 <b>Objetivos Específicos</b> .....	13
1.3 <b>Problema</b> .....	13
1.4 <b>Justificativa</b> .....	13
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	14
<b>3 PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA: PUC-RIO</b> .....	17
3.1 <b>Sistema de bibliotecas PUC-RIO</b> .....	17
3.2 <b>Serviços Oferecidos</b> .....	18
3.3 <b>Pesquisa Integrada</b> .....	19
<b>4 PROQUEST</b> .....	21
4.1 <b>Apresentação do Summon</b> .....	21
4.2 <b>Summon e a recuperação da informação</b> .....	21
<b>5 METODOLOGIA</b> .....	25
<b>6 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	26
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	40
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	41
<b>Apêndice</b> .....	43

## 1 INTRODUÇÃO

O universo informacional está em constante expansão com diversas publicações editadas diariamente. As bibliotecas universitárias possuem um vasto acervo, em diversos formatos e mídias como: periódicos e livros eletrônicos, bases de dados com milhares de documentos em texto completo e/ou de conteúdo referencial, além de artigos, teses, dissertações e outros. Diante desse universo gigantesco de informação, as bibliotecas procuram mecanismos que poupem o tempo dos usuários e recuperem informações relevantes aos que buscam.

A espantosa velocidade com que surgem e são superadas as tecnologias coloca todos, profissionais e usuários, em permanente desvantagem. E o usuário/especialista exige as informações certas, na hora certa. Nem antes, nem depois. (SANTOS, 2000, p.108.)

Modernamente têm sido desenvolvidas soluções com alta tecnologia, denominadas “serviços de descoberta” que realizam pesquisa integrada nos recursos físicos e nos conteúdos eletrônicos que a biblioteca possui e disponibiliza, a partir de um único campo de busca. A pesquisa é realizada em um índice que integra as múltiplas fontes e recursos de informação que a biblioteca oferece, com mais rapidez, qualidade e relevância nos resultados recuperados.

Este trabalho pretende verificar o grau de satisfação na busca e na recuperação da informação com a ferramenta de busca Summon por meio de uma pesquisa com professores e alunos da pós-graduação. A pesquisa foi realizada durante o segundo semestre de 2014 na Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-RIO, que coordena seis bibliotecas da Universidade, sendo a Biblioteca Central e cinco Bibliotecas Setoriais.

A Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-RIO utiliza o serviço de descoberta Summon, desenvolvido pela empresa ProQuest, desde 2012, integrando todo o acervo do Sistema de Bibliotecas. No site da DBD (<http://www.dbd.puc-rio.br/>) é possível realizar a busca através do Summon em todas as fontes disponíveis.

### 1.1 Objetivo Geral

A pesquisa tem por objetivo geral identificar a receptividade do público alvo ao serviço de descoberta Summon, que visa a recuperação da informação para pesquisa bibliográfica. O público-alvo ficou definido, para fins de pesquisa, como sendo o grupo de alunos de pós-graduação e os professores da PUC-Rio.

## 1.2 Objetivos Específicos

- Identificar o grau de satisfação dos usuários selecionados para o estudo com a ferramenta de busca Summon;
- Analisar a familiaridade dos usuários na utilização da ferramenta de busca Summon;
- Verificar a frequência com que a ferramenta de busca Summon é utilizada pelos alunos de pós-graduação e professores;
- Mapear o grau de resultados mais relevantes na busca com o uso da ferramenta de busca Summon;
- Divulgar o serviço da ferramenta de busca Summon através do envio dos questionários.

## 1.3 Problema

A pesquisa aborda a satisfação dos usuários com a recuperação da informação através da “Pesquisa Integrada”, nome escolhido pela biblioteca, utilizando a ferramenta de busca Summon, na Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-RIO. A pesquisa integrada pressupõe rapidez e mais qualidade na recuperação dos resultados. A Biblioteca da PUC-RIO começou a utilizar a ferramenta em abril de 2012. A questão formulada na pesquisa é: “Que dificuldades os usuários do Sistema de Bibliotecas da PUC-RIO encontram na recuperação da informação pela Pesquisa Integrada?”

## 1.4 Justificativa

Após dois anos e meio de uso da ferramenta de busca Summon surge a necessidade de conhecer o grau de satisfação dos usuários. É necessário avaliar se os usuários têm utilizado a ferramenta e em que nível as potencialidades desse serviço têm beneficiado as pesquisas em rapidez, qualidade e relevância. O estudo pretende identificar o grau de conhecimento que os usuários têm desse serviço, para promover ações que ajudem a intensificar o uso da ferramenta.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O conceito de biblioteca tem origem antiga e sobreviveu às mudanças políticas, sociais e tecnológicas, deixando registrada sua importante função. Antes era tida apenas como repositórios de materiais impressos, memória social coletiva e fornecimento de informações necessárias para exercício de atividade profissional, mas na atualidade sua função vai além.

Em geral, definiu-se hoje biblioteca como um acervo de materiais impressos (livros, periódicos, cartazes, mapas, etc.), ou não impressos como filmes cinematográficos, fotografias, fitas sonoras, discos, microformas, cederrons, DVDs, programas de visualização, estudo e consulta. [...] A finalidade da biblioteca é promover a efetiva utilização de seus materiais e não ser um mero local de custódia; de que os acervos devem ser formados segundo as necessidades efetivas dos usuários; de que estes devem ter ao seu dispor serviços organizados e eficientes (LEMOS, 2008, p.102).

As bibliotecas têm a incumbência de disponibilizar aos usuários materiais e serviços que se adequem às suas necessidades, ou seja, o acervo deve ser pensado para promover a utilização. O papel da biblioteca entre outras tantas determinações é se atualizar atendendo a demanda dos usuários, realizando aquisições que irão atender a comunidade acadêmica. No caso do Sistema de Bibliotecas PUC-RIO, o acervo reflete as necessidades de informação em sua maioria dos professores, pesquisadores e alunos.

A perspectiva teórica segue o pensamento de Maranhão, que salienta o desafio colocado para as bibliotecas: poupar o tempo do leitor. Fazendo uma conexão entre a informação e o usuário.

Durante anos, o catálogo foi a ferramenta utilizada para garantir o acesso aos documentos de uma biblioteca. Com o crescimento exponencial de conteúdo em meio digital, esta função tornou-se não só comprometida como, ao mesmo tempo, limitadora, uma vez que não é possível agregar todo o conteúdo hoje disponível na web e que constitui conteúdo de interesse para usuários do meio acadêmico em um catálogo convencional (MARANHÃO, 2011, p.2).

A função de poupar o tempo do leitor é cada vez mais necessária, em vista do crescente número de informações e meios para buscas; o setor de referência tem papel fundamental no auxílio do usuário e na busca de ferramentas para facilitar a recuperação de informações relevantes. Segundo Whiaker (apud GROGAN, 2001, p.8). “A finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações.” De acordo com Miler e Retting (apud GROGAN, 2001, p.21), “Argumentam que a função do bibliote-

cário de referência nunca foi expressa de forma tão magnífica quanto a quarta lei da biblioteconomia de S.R. Ranganathan: Poupe o tempo do leitor.”

A quarta lei da biblioteconomia de Ranganathan que é poupar o tempo do leitor é um desafio diário, pois a cada dia o usuário demonstra ter menos tempo para realizar pesquisas e necessita da informação de maneira ágil, sendo assim salientada a grande necessidade da biblioteca: adequar-se a demanda do usuário e disponibilizar informação relevante no menor tempo possível.

Poupe o tempo do leitor – eis a quarta lei da biblioteconomia. Talvez não seja tão evidente por si mesma como as outras. Não obstante, tem sido responsável por muitas reformas na administração de bibliotecas e é grande seu potencial para promover muitas outras reformas no futuro (RANGANATHAN, 2009, p.211).

A PUC-RIO é uma das principais instituições de excelência em ensino de pós-graduação e pesquisa; para os pesquisadores é essencial que a informação chegue sempre mais rápida, pois embaraços na localização podem prejudicar de forma crucial a finalização de projetos.

Todos os países do mundo são, na realidade, competidores em matéria de investigação científica, e os pesquisadores de qualquer setor em nosso país não devem estar sujeitos a obstáculos que podem ser evitados. Seu precioso tempo deve ser economizado tanto quanto possível pelas bibliotecas com um trabalho completo de catalogação (RANGANATHAN, 2009, p.222).

O catálogo da biblioteca é peça fundamental para localização de determinada obra no acervo, como proposto por Cutter. Por isso para se adequar a demanda informacional do usuário em melhor localizar a informação, a escolha de uma ferramenta que faz busca unificada em um catálogo central/único é uma característica importante para escolha de um serviço de pesquisa integrada. “Qualquer que seja o tipo de biblioteca, a utilização eficiente de seu acervo depende de um instrumento essencial que é o catálogo da biblioteca” (LEMOS, 2008, p.113).

A influência das inovações tecnológicas condiciona a vida em sociedade e faz os usuários buscarem cada vez mais informações de forma simples e rápida. “O campo de informação se ampliou cada vez mais, intensificando e integrando dimensões novas”. (WOLTON, 2007, p.92). Segundo Rodrigues e Crespo (2006, p.5)

Outro fator importante, é a adequação das bibliotecas e bibliotecários às novas exigências do meio acadêmico, em decorrência do uso das tecnologias. A partir desta evolução, as bibliotecas universitárias necessitam adaptar seus recursos e serviços a esta situação, na intenção de dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Alguns usuários, na tentativa de localizar informação rápida, realizam buscas em ferramentas que não são consideradas confiáveis como Google, Yahoo, entre outros, pois já estão habituados com essa forma de pesquisa. Cabe à biblioteca mudar esse quadro selecionando serviços atrativos; a tendência dos usuários em localizar a informação no formato “Google like”, foi uma característica forte para escolha do serviço de descoberta na DBD. De acordo com Maranhão, (2012, p.2.)

Usuários passam a utilizar mecanismos de busca como Google, Google Scholar, Yahoo, trazendo para as bibliotecas suas experiências nesses ambientes de pesquisa e esperam encontrar um ambiente parecido com o qual está acostumado no dia a dia.

Para Crespo, (2005, p.92)

Esse tipo de ferramenta não é considerado totalmente confiável por não possuir garantias quanto à qualidade do que disponibiliza, mesmo que, eventualmente, também recupere documentos que possuam todos os requisitos para serem considerados científicos.

Para Rodrigues e Crespo (2006, p.8.)

As ferramentas de busca na internet são definidas como um facilitador para a localização de informações em buscas gerais, servindo, por exemplo, para identificar o que era desenvolvido sobre determinado assunto. Destacando-se, neste modelo, recursos como o Google, Cadê, Yahoo entre outros.

A crescente disseminação de fontes de informação digital, em paralelo com usuários familiarizados com sistema de pesquisa no estilo do Google, contribuem para busca de melhores serviços para bibliotecas, ou seja, ferramentas para atrair usuários e disponibilizar melhores recursos.

### **3 PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA: PUC-RIO**

A Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RIO) é uma instituição privada sem fins lucrativos, que procura a excelência na pesquisa, no ensino e na extensão para formar profissionais capacitados para exercer com primor suas funções.

É considerada uma das principais instituições de excelência em ensino de pós-graduação e pesquisa, além de ser pioneira no ensino de empreendedorismo nos cursos de graduação.

A PUC-RIO possui 12.600 alunos de graduação, 2.280 alunos de pós-graduação, 1.320 professores e 1.580 funcionários. Oferece 49 cursos de graduação, 55 cursos de especialização, 45 cursos de extensão, 27 cursos de mestrado e 22 cursos de doutorado.

#### **3.1 Sistema de bibliotecas PUC-RIO**

A Divisão de Bibliotecas e Documentação é a unidade coordenadora do Sistema de Bibliotecas da PUC - Rio, que por sua vez é um órgão vinculado à Vice-Reitoria Acadêmica. O Sistema de Bibliotecas é composto pela Biblioteca Central e cinco Bibliotecas Setoriais: Biblioteca Setorial dos Centros de Ciências Sociais, Teologia e Ciências Humanas (BS/CCS-CTCH); Biblioteca Setorial do Centro Técnico Científico (BS/CTC), Biblioteca Setorial do Centro de Estudos em Telecomunicações (BS/CETUC), Biblioteca Setorial de Informática (BS/INF) e Biblioteca Setorial de Biologia (BS/BIO).

A Biblioteca tem como missão facilitar o acesso e a difusão de recursos de Informação, para benefício e crescimento intelectual dos usuários. Com o objetivo de desenvolver e disponibilizar serviços/produtos para seus usuários, a DBD conta com as seções:

- DECOL – Desenvolvimento de coleções
- SAC – Aquisição de obras
- SPT – Catalogação
- SAP – Seção de atendimento e pesquisa
- SAT – Informática

Os usuários da biblioteca são alunos de graduação, pós-graduação, extensão e EAD, professores, ex-alunos, funcionários, visitantes e bibliotecas externas. A biblioteca faz a divulgação e o marketing dos serviços disponíveis através das redes sociais (blog, twitter, facebook e youtube), cartazes pela PUC-RIO e informações no site da biblioteca.

Dados Estatísticos da DBD – 2013		
Acervo Físico	Títulos	174.200 títulos de livros e outros materiais
		3.991 títulos de periódicos
	Exemplares	235.075 exemplares de livros e outros materiais
		219.663 exemplares de periódicos
Acervo Eletrônico:		Cerca de 37.000 periódicos e 180.000 livros
Portal CAPES		Cerca de 114 bases de dados em texto completo
+ Bases de dados assinadas pela Biblioteca		e 106 bases referenciais
+ T&Ds digitais da PUC-Rio		14.407 teses digitais
Usuários inscritos		35.644
Total de consultas e empréstimos		211.605
Total de atendimento on-line		3.068 (617 chats +2.451 solicitações de serviços)
Acessos ao Site		671.922
Total de lugares		680 (dados de 2014)
Área Ocupada		4.324,66 m <sup>2</sup>

Fonte: <http://www.dbd.puc-rio.br/dbd.php>

### 3.2 Serviços Oferecidos

A biblioteca busca oferecer a coleção atualizada e fornecida de acordo com as necessidades dos usuários, pois é fundamental tornar a informação e os serviços úteis.

A DBD disponibiliza serviços para melhor atender os usuários. Abaixo estão listados alguns deles.

- Acervo no Depósito Externo
- Empréstimo
- Treinamentos
- Visitas guiadas
- Sala multimídia
- Sala de estudo e treinamento
- Versão mobile
- Acesso remoto/Área restrita
- Ficha catalográfica
- Formulário para solicitação

Oferece ainda serviços de referência virtual, atendimento via chat, acompanhamento e recebimento de artigos via site, wi-fi em todas as dependências e serviços de

acesso remoto, que permitem a alunos e professores acesso a todos os recursos, mesmo quando estiverem fora do campus.

Toda a coleção de teses e dissertações da Universidade esta disponível para consulta em texto completo na internet, com acesso através do catálogo da biblioteca.

São oferecidas orientações individuais para pesquisa e treinamentos nos recursos disponíveis, com uma programação já estabelecida.

O depósito externo é uma extensão da biblioteca onde são guardados livros e periódicos que não são utilizados com tanta frequência pelos usuários; é possível solicitar obras que estão localizadas no depósito externo através do formulário de solicitações.

O sistema de gerenciamento de bibliotecas utilizado é o Pergamum. Ele integra os serviços de aquisição, processamento técnico, catálogo e empréstimo, além do registro de usuários.

### **3.3 Pesquisa Integrada**

A necessidade de melhorar a busca nas fontes de informação, fez com que a Divisão de Bibliotecas e Documentação em 2007 iniciasse a procura de serviços que pudessem suprir a demanda de uma ferramenta para busca que facilitasse o uso nas pesquisas dos usuários. Em 2008, junto com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e o Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC) é lançada a ferramenta de pesquisa, denominada “pesquisa integrada”, que utilizava o serviço de busca federada 360Search, da empresa Serial Solutions. O serviço permite pesquisa simultânea em diversas bases de dados, do Portal Capes e bases assinadas individualmente pelas instituições, além de reunir os catálogos das participantes.

Em 2009, a Capes lança um novo portal e também decidiu utilizar o serviço de busca federada, o MetaLib da empresa ExLibris. A PUC-RIO, UFRJ e UNIRIO decidem manter a pesquisa integrada nas instituições.

Em 2010 o LCNN sai do grupo e informa que não havia mais interesse em continuar no projeto.

A pesquisa integrada foi incorporada à rotina de pesquisa da Universidade, visível no aumento dos downloads de texto completo das bases de dados e no empréstimo entre bibliotecas.

O grande número de bases de dados agregadas no metabuscador deixava o sistema lento, ocasionando dificuldade em realizar pesquisas em determinadas bases por problemas dos conectores (que permite a comunicação entre interface e as bases) resultando em diversas solicitações ao suporte técnico da empresa, Serials Solutions. Em vista disto, em 2010 a PUC-RIO começa a acompanhar o lançamento dos serviços e ferramentas que estavam sendo lançados no mercado internacional para corrigir as deficiências do serviço de busca federada.

Em 2011, a PUC-RIO decide analisar ferramentas disponíveis no mercado com o intuito de substituir o 360Search por uma ferramenta com características de serviço de descoberta.

Ainda em 2011 durante o XXIV CBBD, foram apresentados 5 sistemas: Ebsco Discovery Service (EDS), Encore – Innovative, Primo – Ex Libris, Summon – Serials Solutions e WorldCat Local – OCLD. Através de questionário enviado para as empresas, com intuito de conhecer melhor as propostas e os serviços, foram avaliadas as que melhor atendiam à necessidade da DBD.

O produto escolhido foi o Summon, da Serials Solutions, um serviço de descoberta que trabalha com índice unificado, incluindo os recursos físicos e eletrônicos disponibilizados pela biblioteca. Possui interface simples e oferece maior relevância nos resultados.

Em 2012 o Summon foi implementado com as bases comerciais já reunidas no índice central e a assinatura foi feita inicialmente por 2 anos, o primeiro ano para divulgação do novo serviço e o segundo ano efetivo, dirigido a avaliação do uso. Em 2014 houve uma atualização na versão inicial para Summon 2.0, sem custo extra. A ferramenta está em evolução para fornecer melhorias à comunidade acadêmica.

## **4 PROQUEST**

A ProQuest faz a conexão entre pessoas e informações confiáveis. As pesquisas e os produtos da empresa são colocados à disposição para capacitar pesquisadores e suas tecnologias atendem aos usuários através de pontos críticos da pesquisa.

Oferece serviços para aquisição estratégica e gestão. As tecnologias da empresa oferecem soluções flexíveis aos pesquisadores, bibliotecários e estudantes através dos produtos ProQuest, Bowker, Dialog, Ebrary, EBL e Serial Solutions; possui ferramentas de pesquisa que se destacam, como, o serviço de descoberta Summon, Refworks Flow, Pivot e Intota, uma plataforma de serviços para bibliotecas. A empresa está sediada em Ann Arbor, Michigan e possui escritórios distribuídos ao redor do mundo.

Serial Solutions é uma divisão da ProQuest que fornece acesso a recursos eletrônicos e serviços de gerenciamento para bibliotecas. Os produtos permitem que os bibliotecários gerenciem facilmente as ferramentas que atendem aos seus usuários. O Summon é uma ferramenta da Serial Solutions.

### **4.1 Apresentação do Summon**

O Summon é uma ferramenta da Serial Solutions, que combina tecnologias e técnicas com a busca em apenas uma caixa de pesquisa. Foi criada com o intuito de ser rápido, simples e completo. A fim de eliminar diferentes plataformas de busca para pesquisa, o Summon faz uma pesquisa integrada em diversas bases e apresenta a informação dos resultados em poucos segundos. O tempo de resposta nas buscas é no máximo 0,8 segundos. O Summon possui mais de 415 assinantes em quarenta países e um total de mais de 100 mil jornais e revistas indexados. Os editores participantes são mais de 7 mil e o tempo de disponibilidade do serviço durante o ano de 2013 foi de 99,99 %.

### **4.2 Summon e a recuperação da informação**

O grande crescimento de fontes de informação digital, em paralelo com a busca do usuário de localizar a informação em sistemas de pesquisa conhecidos, como o Google, cooperam para que bibliotecas procurem cada vez mais ferramentas de qualidade para solucionar e disponibilizar seus recursos de informação.

Atualmente as bibliotecas não contam mais apenas com seus acervos físicos ou digitais, mas passaram a utilizar-se de serviços de informação que ofertam farto conteúdo digital, normalmente assinados / licenciados, de forma permanente ou temporária, onde oferecem a seus u-

usuários acesso a informações de fontes diversas como bases de dados, repositórios, periódicos eletrônicos, e-books etc. [...] Ao reunir em um único local registros de fontes diversas com um controle de terminologia e padronização, a qualidade da recuperação da busca é sensivelmente ampliada, permitindo aos usuários maiores possibilidades de localização das informações que necessitam, sem mencionar aqui questões como pertinência, relevância e autenticidade das fontes utilizadas. (SERRA, 2013, p.1)

O Summon é uma solução para bibliotecas de alta tecnologia, que está crescendo cada vez mais no universo informacional, por ser um serviço de descoberta que oferece rapidez e qualidade nos resultados.

O serviço de descoberta com seu índice central, realiza a pesquisa através de link direto no catálogo, repositório, fontes abertas e bases comerciais mapeadas. É possível também refinar os resultados obtidos, fazendo ordenação e filtro. Com a utilização desse recurso o usuário não precisa pesquisar em cada fonte, em visto que as bases e o catálogo são integrados e os resultados obtidos através de pesquisa realizada em um índice único.

A recuperação da informação deve atender às necessidades dos usuários, de forma ágil e com qualidade; o Summon como serviço de descoberta, atraiu o interesse da DBD por suas características e pela necessidade da biblioteca de aperfeiçoar a busca nos meios disponíveis, tendo em vista que os usuários procuram confiabilidade, abrangência e rapidez.

O universo das bibliotecas acadêmicas tem passado por transformações e expandiu-se de repositório de livros e periódicos para repositórios de informações não importando o formato e a fonte disponíveis, Segundo Maranhão (2011, p.1).

No Brasil, outras bibliotecas já assinam o serviço de descoberta Summon: UNB, UNICAMP, UNIFOR, PUC-RIO e a Universidade Católica de Brasília.

O Summon é considerado um serviço de descoberta, pois é a única ferramenta que trabalha somente com índice central/único e possui simplicidade na interface “google like”, além de apresentar mais relevância nos resultados e recuperar informações em até 0,8 segundos.

Possui o maior índice unificado do mercado mundial, recurso de recomendação de bases de dados, recebeu o prêmio CODIE 2011, como melhor ferramenta de busca, pelo Software & Information Industry Association, nos EUA (MARANHÃO, 2012, p.11).

O crescente avanço tecnológico na área, fez com que a biblioteca escolhesse uma ferramenta de busca com bons resultados na recuperação da informação, com o

objetivo de aperfeiçoar as pesquisas realizadas pela comunidade acadêmica. Segundo Maranhão, “Apesar de ainda estar em franco desenvolvimento, a tecnologia de serviço de descoberta traz uma nova perspectiva para as bibliotecas e seus catálogos.” (MARANHÃO, 2011, p.1).

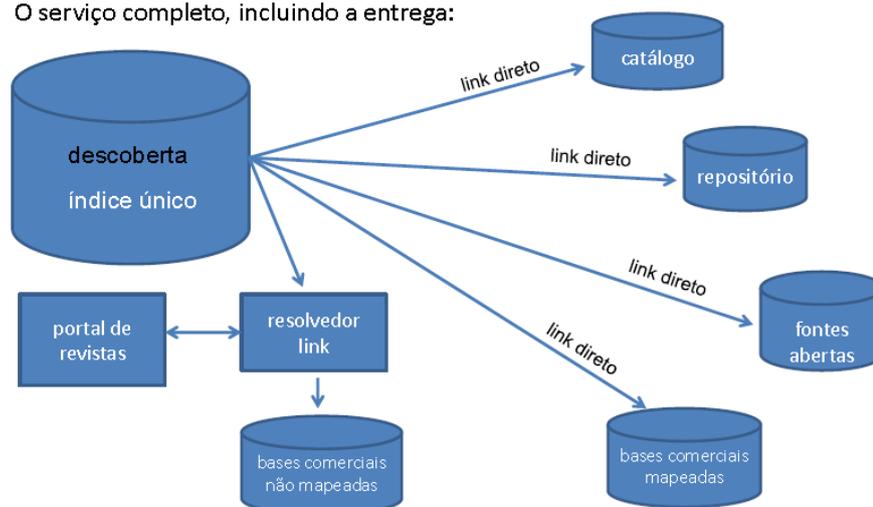


Fonte: MARANHÃO, 2012.

De acordo com Serra, os serviços de descoberta apresentam as seguintes características:

- Rapidez na recuperação, ao pesquisar em um repositório que reuniu as fontes integradas, sem sofrer impacto do tempo de resposta de cada base;
- Aplicação de critério de relevância único dos dados coletados, sem interferência das diretivas utilizadas pelas bases integradas;
- Indexação dos metadados coletados e texto completo (quando disponíveis) o que confere melhor recuperação;
- Eliminar ou diminuir a repetição de registros iguais;
- Atualizações automatizadas por rotinas de coleta;
- Interface familiar ao usuário, muitas vezes com recursos de sugestão de grafia, inclusão de tags ou criação de feeds (SERRA, 2013, p.1).

O serviço completo, incluindo a entrega:



Fonte: MARANHÃO, 2012, p.3.

Ao oferecer um serviço que oferece facilidade na busca, a biblioteca tende a aproximar o usuário do universo de pesquisa, promovendo os recursos assinados pela instituição e aumentando o uso do acervo.

Ao prover este tipo de serviço de informação é necessário alinhar os interesses do acervo com a facilidade de acesso aos usuários, assim como permitir ampla descoberta dos esforços centrados em trazer de volta à biblioteca o usuário que se refugiou no Google (SERRA, 2013, p.4).

## 5 METODOLOGIA

A estratégia metodológica adotada nesta pesquisa envolveu coleta de dados através de questionário estruturado. A abordagem da pesquisa é o estudo de caso. O estudo foi realizado através da aplicação de questionário com questões fechadas e o *link* para responder ao questionário enviado por e-mail a grupos de usuários cadastrados na Divisão de Bibliotecas e Documentação PUC-RIO. Os grupos selecionados para responder o questionário foram os de alunos de pós-graduação (1447 pessoas) e de professores (896 pessoas). O questionário foi aplicado no período de 20 dias, 20 de outubro de 2014 a 08 de novembro de 2014, e o percentual de usuários que responderam nesse espaço de tempo foi de 10%, equivalente a 233 respostas.

Para representação e análise dos dados serão utilizados gráficos, com finalidade de sintetizar as pontuações do estudo.

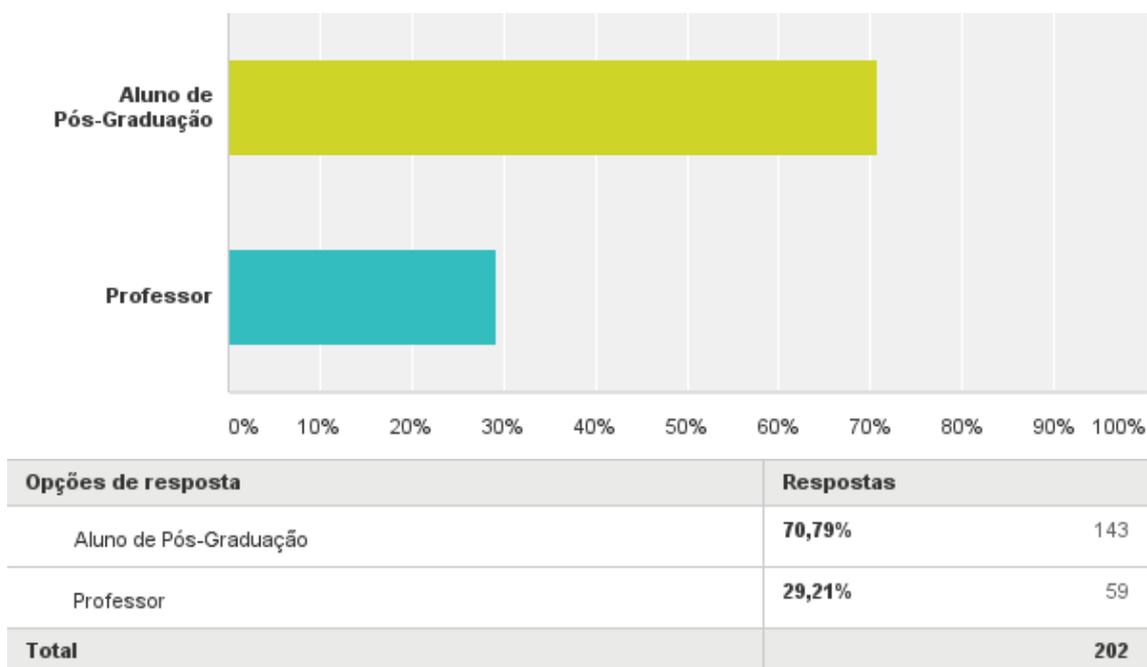
A pesquisa desenvolvida é descritiva. Pesquisa descritiva, segundo GIL (1991, p.47):

Visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis. Envolvem o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento. (GIL, 1991, p.47)

A produção de artigos sobre o serviço de descoberta está em crescimento no Brasil, mas ainda temos pouco material científico produzido sobre esse tema.

## 6 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

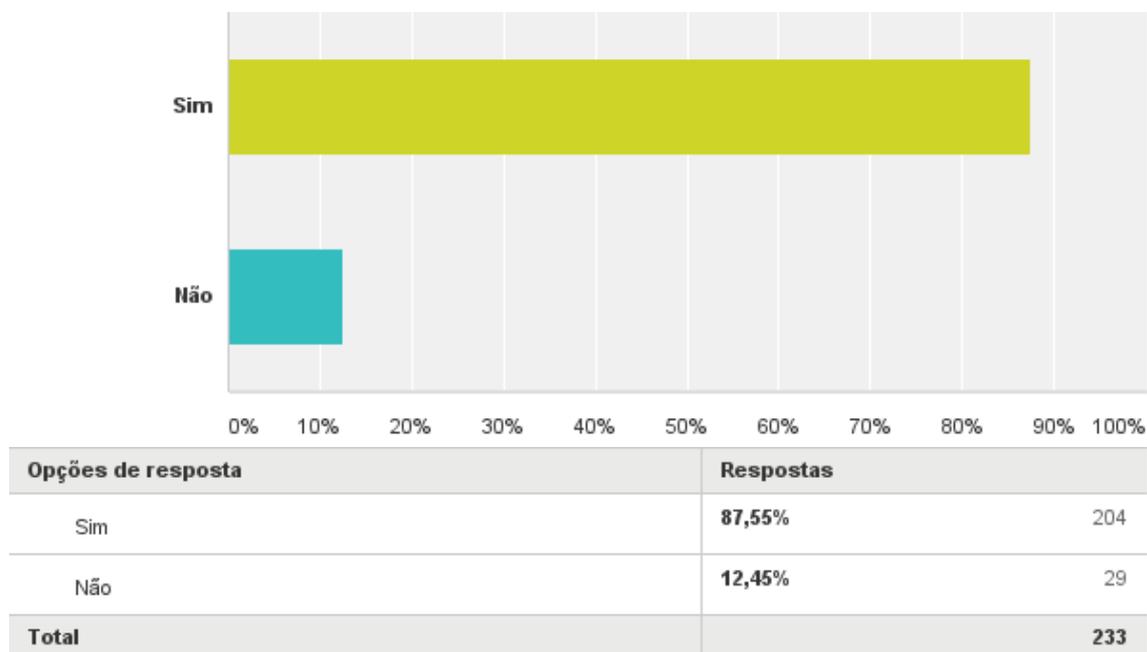
**Gráfico 1: Categoria de usuário**



Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

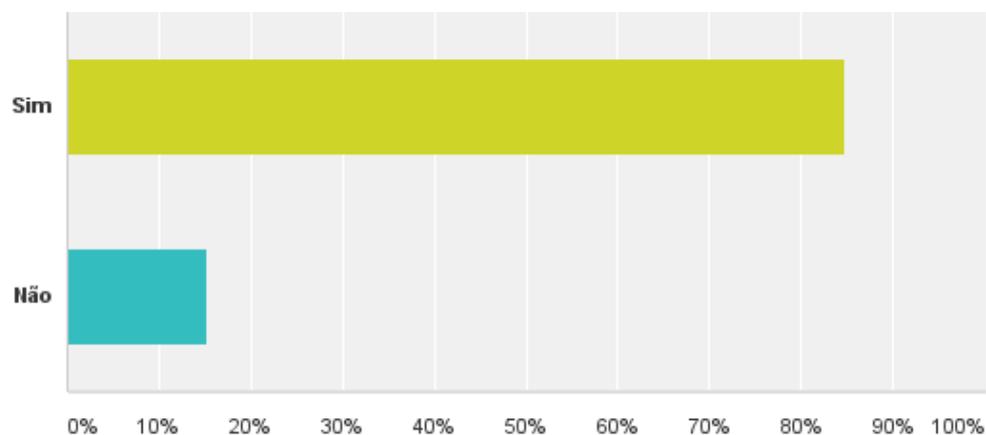
Conforme o gráfico 1 acima, os alunos de pós-graduação representam cento e quarenta e três usuários ou 70 % da amostra total de usuários. Professores somaram cinquenta e nove ou 29% da amostra.

Esses dados sugerem que, sendo mais da metade das respostas de alunos, é possível mencionar que os alunos estão mais atentos no que diz respeito a pesquisas que tem por intuito aprimorar os serviços. Nesse gráfico a resposta não foi obrigatória.

**Gráfico 2: Utilização do site da biblioteca PUC-RIO para pesquisa bibliográfica**

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

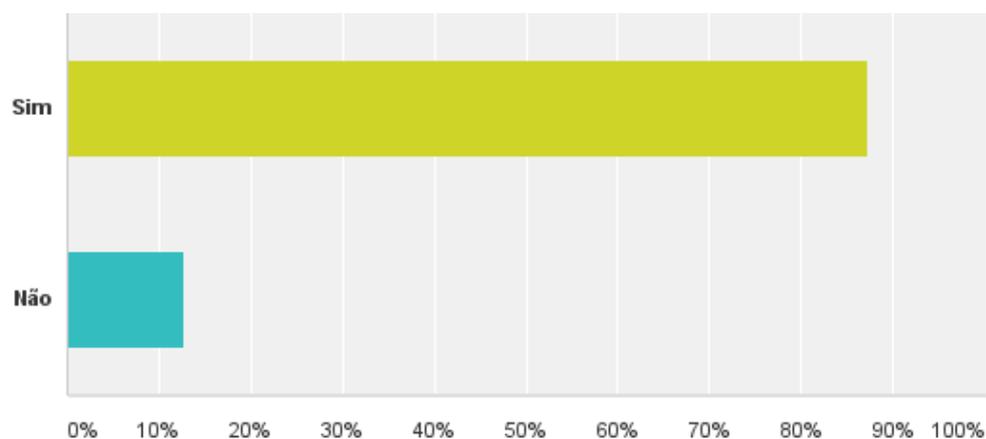
Conforme o gráfico 2, duzentos e quatro usuários (87%) utilizam o site da biblioteca PUC-RIO para realizar pesquisas bibliográficas e vinte e nove (12%) não o utiliza. Os usuários que responderam não nessa questão foram encaminhados para última pergunta do questionário, tendo em vista que para utilização do Summon é necessário entrar no site da biblioteca e assim sendo as demais questões não teriam sentido para este usuário é bom lembrar que não necessariamente todos que entram no site utilizam a ferramenta de busca, pois no site são oferecidos outros serviços. Essa porcentagem de 87% ilustra que alto índice de usuários buscam o site da biblioteca para realizar pesquisas bibliográficas.

**Gráfico 3: Conhecimento sobre a existência da pesquisa integrada**

Opções de resposta	Respostas
Sim	84,80% 173
Não	15,20% 31
<b>Total</b>	<b>204</b>

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

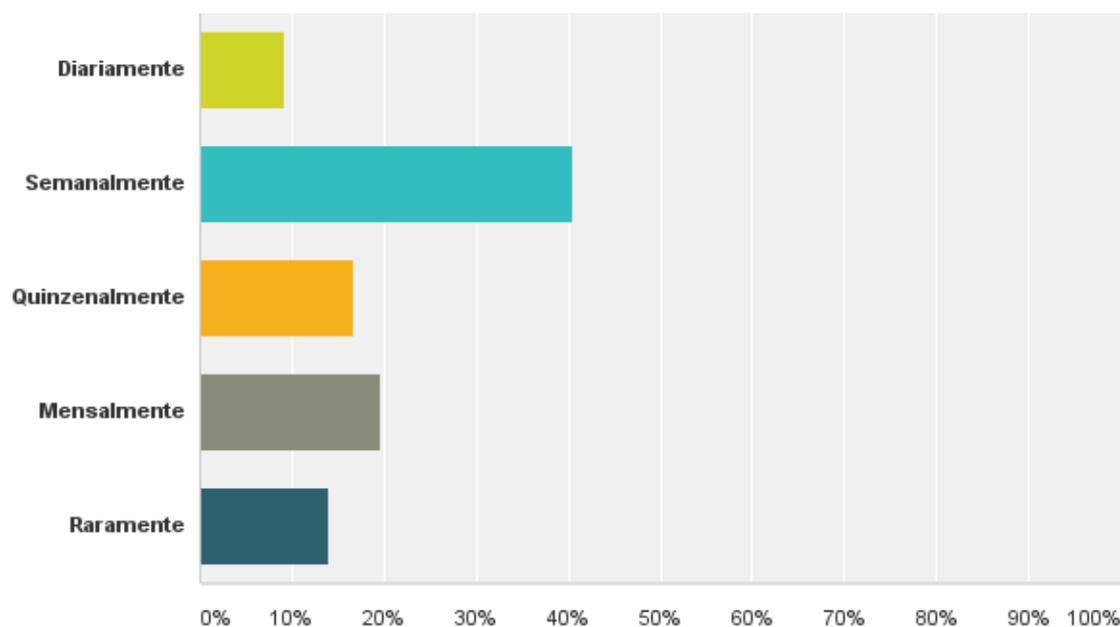
Conforme o gráfico acima, cento e setenta e três usuários (84%) afirmam que conhecem o Summon, caixa de busca que está localizada na página principal da biblioteca, e trinta e um (15%) responderam que não conhecem essa ferramenta de busca. Nesse caso também, os usuários que responderam não conhecer o Summon foram encaminhados para última questão, pois as perguntas que estariam por vir não teriam significado para os que não conhecem a ferramenta. Esses dados demonstram que o Summon possui uma boa divulgação, tendo em vista que a ferramenta está sendo utilizada há dois anos na PUC-RIO: 84% da conhecem a disponibilidade da ferramenta.

**Gráfico 4: Utilização da pesquisa integrada nas buscas**

Opções de resposta	Respostas
Sim	87,36% 152
Não	12,64% 22
<b>Total</b>	<b>174</b>

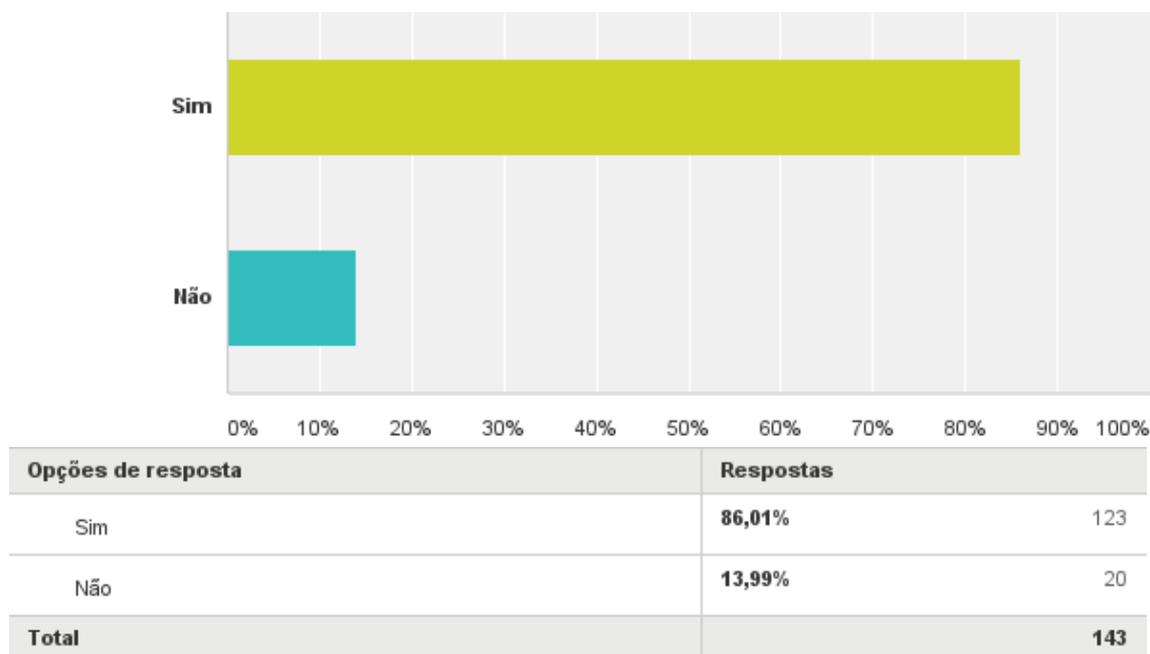
Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

Segundo os dados apresentados no gráfico 4, dos cento e setenta e quatro que conhecem a ferramenta cento e cinquenta e dois (87%) utilizam o Summon nas buscas bibliográficas e vinte e dois (12)% não a usam em pesquisas. Os usuários que responderam não utilizar a ferramenta foram encaminhados para a última questão. Os dados demonstram que o Summon está conquistando espaço nas pesquisas bibliográficas dos usuários, atraindo como ferramenta de inovação.

**Gráfico 5: Frequência na utilização da pesquisa integrada**

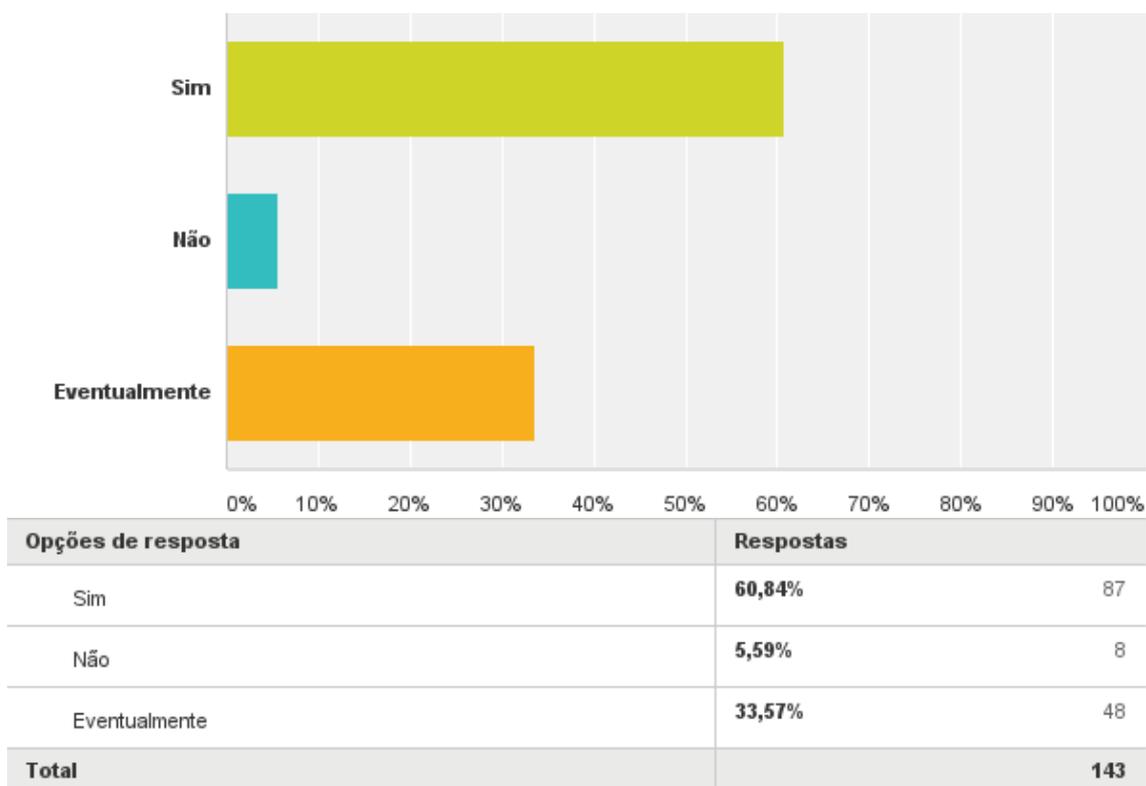
Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

Quanto a frequência na utilização do Summon, cinquenta e oito usuários (ou 40% da amostra) usam a ferramenta semanalmente, vinte e oito (ou 19%) mensalmente, vinte e quatro usuários (16%) quinzenalmente, vinte (ou 14%) raramente e treze que representam 9% da amostra utilizam diariamente, ou seja, os usuários que utilizam a ferramenta com frequência somam 86%, apontando que o uso do Summon é constante e está fazendo parte da rotina acadêmica, demonstrando sua significativa importância.

**Gráfico 6: Interface amigável com fácil navegação**

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

Conforme os resultados desta pesquisa expressos no gráfico 6, cento e vinte três usuários afirmam que o Summon tem interface amigável que permite uma fácil navegação (ou seja 86 % da amostra), vinte ou 13% acreditam no oposto, que a ferramenta não possui interface amigável. O percentual de 86% ilustram que a ferramenta está proporcionando aos usuários uma navegação com bons resultados através da interface simples e do fácil acesso.

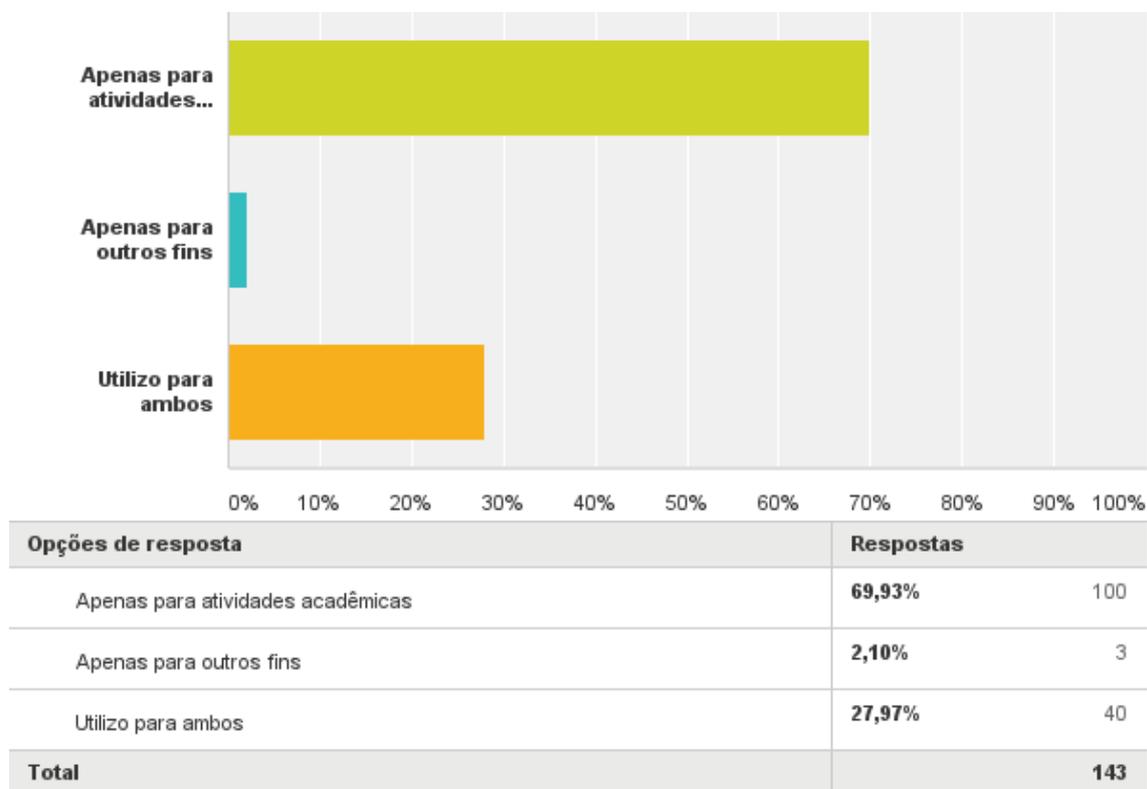
**Gráfico 7: Uso da pesquisa integrada na facilitação de resultados relevantes**

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

De acordo com os dados expressos no gráfico 7, oitenta e sete usuários (60%) consideram que a utilização do Summon facilitou a recuperação de resultados mais relevantes para busca de informação, quarenta e oito (33%) acreditam que essa melhora acontece eventualmente e oito (5%) acreditam que essa facilitação para busca de resultados mais relevantes não acontece com a ferramenta.

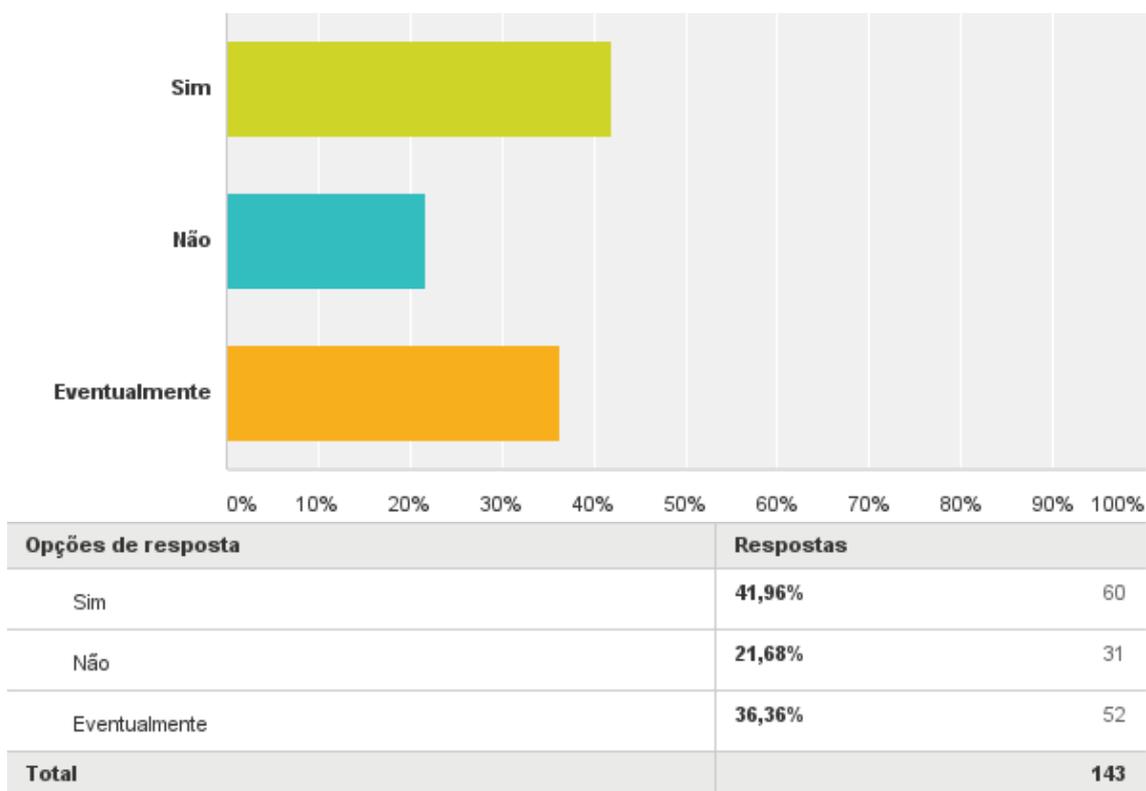
Os resultados demonstram que a utilização da ferramenta vem facilitando a recuperação de dados mais relevantes nas buscas de informação, pois apenas 5% não concordam que essa facilitação aconteça, ou seja, a grande parte da amostra percebeu o benefício em realizar buscas no Summon.

**Gráfico 8: Utilização da pesquisa integrada para atividades acadêmicas ou para outros fins**



Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

Esse gráfico demonstra que a busca no Summon tem significativa importância no desenvolvimento de atividades acadêmicas para os usuários da biblioteca, uma vez que cem usuários (69%) utilizam a pesquisa integrada apenas para buscas referentes à atividade acadêmica, quarenta ou 27% usam a pesquisa integrada para pesquisas referentes à atividade acadêmica e para outros fins e apenas três usuários referente a 2% da amostra não utilizam a ferramenta para buscas acadêmicas, somente para outros fins.

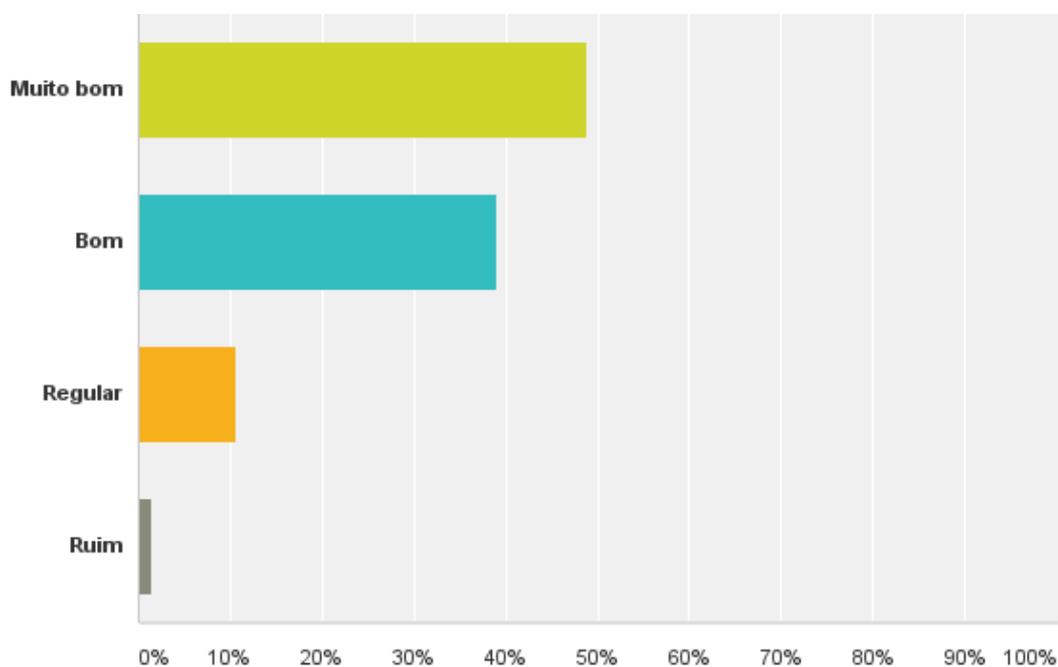
**Gráfico 9: Orientações sobre pesquisa integrada no site**

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

Conforme o gráfico 9 sessenta usuários (41%) localizam orientações sobre o Summon disponível no site quando precisam, cinquenta e dois (36%) localizam eventualmente informações sobre dúvidas no site e trinta e um (21%) da amostra informaram que não encontram orientações no site.

Os dados demonstram que é possível localizar informações sobre dúvidas do Summon no site da biblioteca, tendo como respostas positivas 77%, orientações visíveis no site.

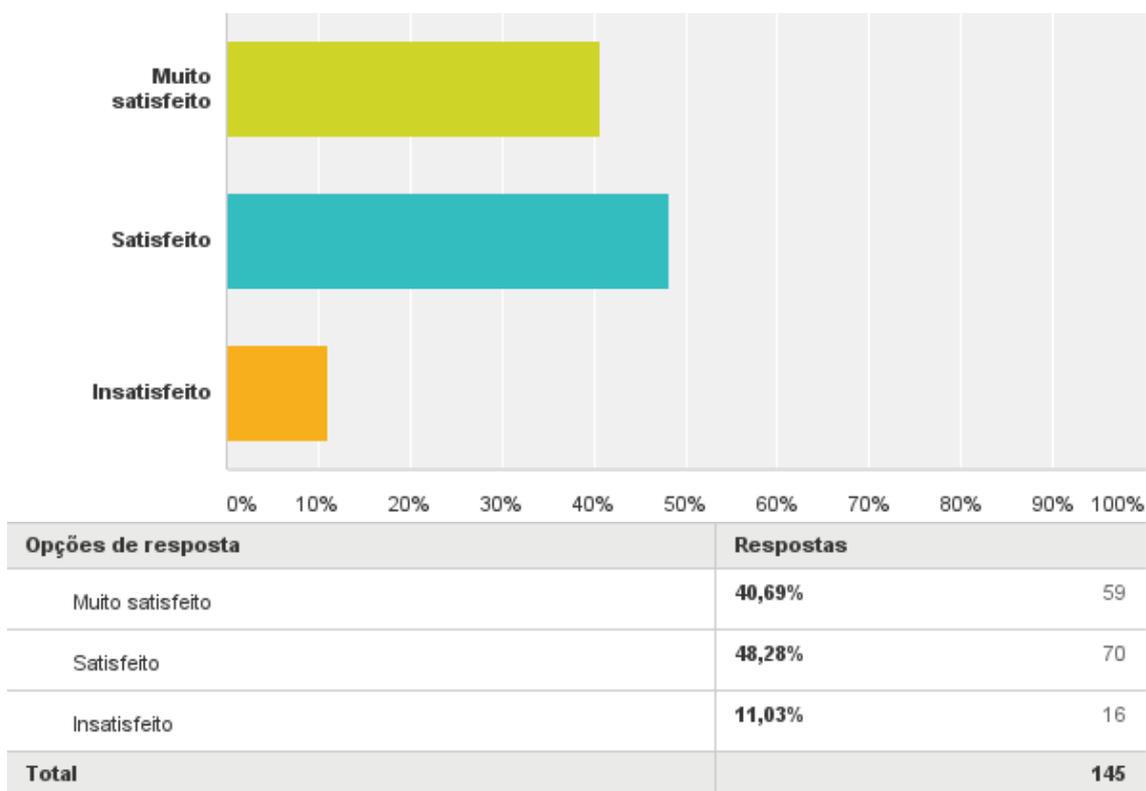
**Gráfico 10: Esclarecimento de dúvidas sobre a pesquisa integrada pela equipe da biblioteca**



Opções de resposta	Respostas
Muito bom	48,94% 69
Bom	39,01% 55
Regular	10,64% 15
Ruim	1,42% 2
<b>Total</b>	<b>141</b>

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

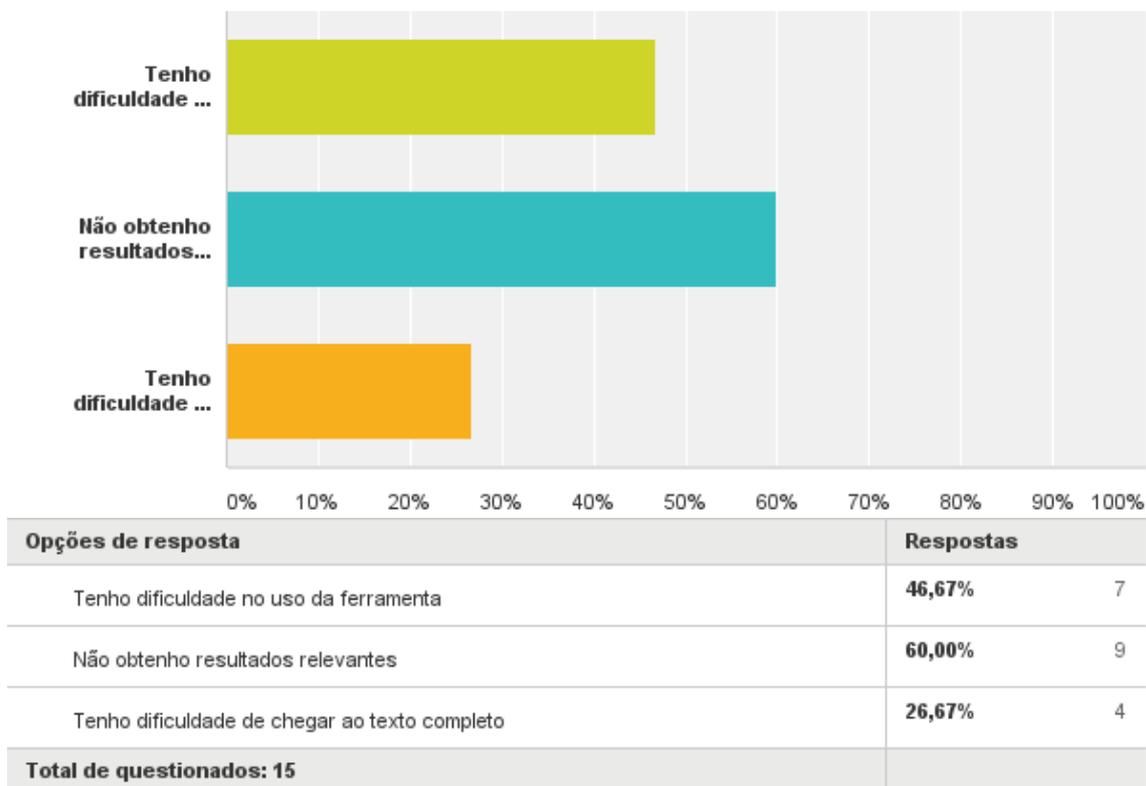
No gráfico 10 representado acima, sessenta e nove usuários (48%) da amostra consideram que o esclarecimento de dúvidas sobre o Summon pela equipe da biblioteca é muito bom, cinquenta e cinco (39%) acreditam que o esclarecimento oferecido é bom, quinze usuários (10%) afirmam que é regular e dois usuários (1% da amostra) informam ser ruim. Em vista dos resultados é possível afirmar que a equipe da biblioteca vem esclarecendo com primor as dúvidas referentes ao Summon.

**Gráfico 11: Nível de satisfação no uso da ferramenta**

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

Sobre esse aspecto, dos 145 usuários, cinquenta e nove (40%) responderam estar muito satisfeito em relação ao uso do Summon, setenta (48%) estão satisfeitos e dezesseis (11%) estão insatisfeitos. Isso representa que 88% da amostra estão obtendo êxito na adaptação e conseguindo se familiarizar com a ferramenta.

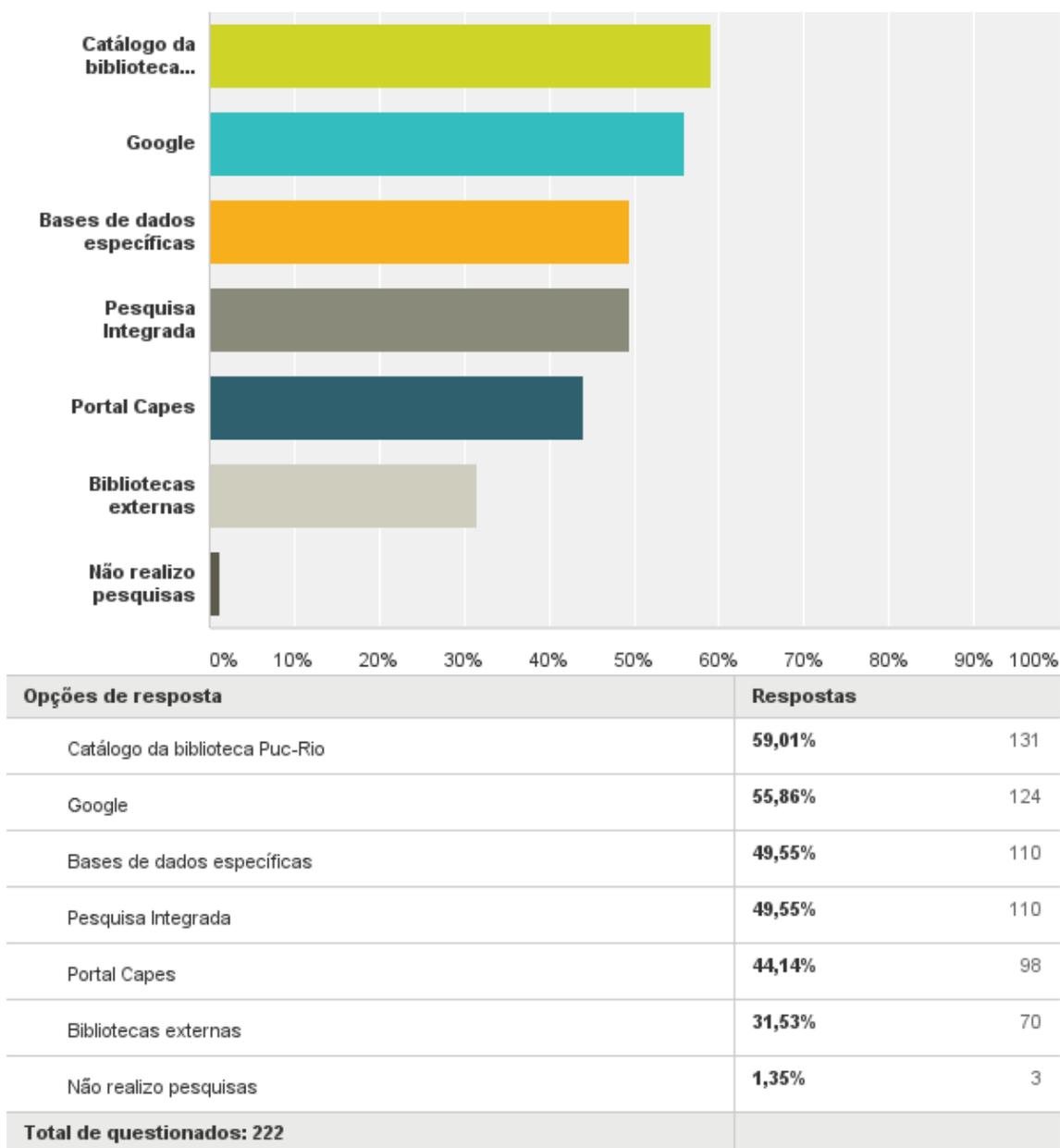
Esses dados reforçam ainda mais as informações obtidas por meio dos gráficos 6 e 7, nos quais se evidencia a crescente satisfação no uso da ferramenta e facilitação nos resultados de pesquisa.

**Gráfico 12: Principal motivo de insatisfação no uso da ferramenta**

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

Essa questão foi respondida apenas pelos usuários insatisfeitos em relação ao uso da ferramenta. De acordo com os que responderam, o principal motivo de insatisfação (com 60%) é a não obtenção de resultados relevantes, com 46% da amostra a resposta foi dificuldade no uso da ferramenta e apresentando 26% a insatisfação é referente a dificuldade de chegar ao texto completo. Nessa questão foi possível marcar mais de uma opção.

Os dados apresentados sugerem a necessidade de aprimorar nesses pontos, além de divulgar mais o treinamento oferecido na biblioteca sobre o uso da ferramenta.

**Gráfico 13: Principais fontes de busca para pesquisas bibliográficas**

Fonte: Dados da pesquisa 2014, diagramado pelo SurveyMonkey

O gráfico 13 demonstra as principais fontes que o usuário utiliza para realizar pesquisa bibliográfica, cento e trinta e um (59% da amostra) utilizam o catálogo da biblioteca, cento e vinte quatro (55%) usam o Google, 110 (49%) utilizam a pesquisa integrada (Summon) e bases específicas, noventa e oito usuários (44%) apontaram o portal Capes, setenta (31% da amostra) realizam pesquisas nas bibliotecas externas e três usuários (1%) informaram não realizar pesquisas bibliográficas.

Nessa questão foi possível marcar mais de uma opção para indicar as principais fontes de busca que se utilizam para pesquisas bibliográficas.

O catálogo da biblioteca é indicado como a principal fonte de pesquisa bibliográfica pelos usuários da amostra, apresentando que um número considerável dos usuários da amostra (131) buscam pelo meio físico disponível na biblioteca. Logo abaixo do catálogo está o Google, demonstrando que os usuários ainda buscam informações nessa ferramenta. A seguir vem a pesquisa integrada (Summon) que teve uma porcentagem expressiva (49%), o que indica que em 2 anos e meio no Sistema de bibliotecas PUC-RIO essa ferramenta está em expansão no meio acadêmico, conquistando seu espaço nas principais fontes de pesquisa, pois está com a mesma porcentagem das bases de dados e na frente do portal Capes e da busca em bibliotecas externas.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou produzir e indicar informações sobre o grau de satisfação dos usuários da PUC-RIO em relação ao uso da ferramenta Summon, em função da necessidade de conhecer a avaliação do serviço oferecido, implementada na biblioteca há apenas dois anos e meio.

Verifica-se que os usuários da PUC-RIO estão utilizando a ferramenta Summon com frequência em suas buscas bibliográficas, apontando o uso como constante na rotina acadêmica.

Os resultados apresentados mostram que 86% da amostra consideram que a ferramenta possui interface amigável com fácil navegação, otimizando a busca e promovendo melhores resultados nas pesquisas.

A relevância nos resultados também foi um ponto favorável apontada pelos usuários, além do elevado nível de satisfação em relação à orientação sobre a ferramenta e principalmente sobre o uso do serviço de descoberta.

O Summon está em constante divulgação e a realização dessa pesquisa foi mais um método para divulgação do serviço de descoberta, pois alcançou professores e alunos de pós graduação que receberam e-mail sobre a ferramenta com a solicitação da participação na pesquisa através do questionário.

O Summon através dos dados apresentados na pesquisa esta beneficiando os usuários e atingindo o objetivo de agir com rapidez, qualidade e relevância, promovendo os recursos disponibilizados pela biblioteca.

O trabalho teve como intuito, além dos já mencionados no decorrer do trabalho, contribuir para reflexão sobre a necessidade de utilizar ferramentas que facilitem a busca e melhorem a recuperação da informação.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NRBR6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

\_\_\_\_\_. **NRBR 6027**: Informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro. 2003.

\_\_\_\_\_. **NRBR 6028**: Informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro. 2003.

\_\_\_\_\_. **NRBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro. 2002.

\_\_\_\_\_. **NRBR 14724**: Informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro. 2011.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia**: impactos do periódico científico eletrônico. 2005. 119 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antônio. Agenor Briquet de Lemos. Brasília : Briquet de Lemos, 1995. 196p.

LEMOS Antonio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paula da Terra (org.) **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: autêntica, 2008. cap.7. p.101-120.

MARANHÃO, Ana Maria Neves. Dos catálogos aos metabuscadores e serviços de descoberta na Internet – uma visão geral. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24, 2011, Maceió. **Anais...** Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/312>>. Acesso em: 12 ago. 2014.

MARANHÃO, Ana Maria Neves. Seleção de um serviço de descoberta na web. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. 2012, Gramado, RS. **Anais...** Disponível em:< [www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QDH.pdf](http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QDH.pdf) > Acesso em: 12 ago. 2014.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009. 336 p.

RODRIGUES, Ana Vera; CRESPO, Isabel. Fonte de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006.

SANTOS, Jussara Pereira. O perfil do profissional bibliotecário. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. 156p. (Coleção Palavra-Chave, 11).

SERRA, Liliana Giusti. **Sobre metabuscadores e serviços de descoberta**. 2013. Disponível em: < [http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=773](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=773) > acesso em 01 nov. 2014.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?: uma teoria crítica das novas mídias**. Porto Alegre: Sulina, 2003. 232p.

## Apêndice – Questionário Pesquisa de satisfação

Em 2008, a Biblioteca da PUC-Rio passou a utilizar uma ferramenta de pesquisa para melhorar a recuperação da informação.

A solução adotada foi o 360Search da Serials Solutions, denominada "Pesquisa Integrada", que realizava buscas em várias bases de dados, simultaneamente, mas apresentava eventuais problemas de conexão com algumas dessas bases.

A partir de 2011, com o avanço tecnológico na área, a Biblioteca analisou novos serviços disponíveis no mercado, com o objetivo de aperfeiçoar ainda mais as pesquisas realizadas pela comunidade acadêmica. O produto escolhido foi o Summon, da ProQuest, que trabalha com um índice unificado e torna as buscas mais rápidas eliminando os problemas de conexão.

Essa nova "Pesquisa Integrada" foi lançada em 2012, tornando-se a única caixa de busca na página principal da Biblioteca. Ela apresenta uma interface simples (Google like), maior relevância nos resultados recuperados e inclui os recursos físicos (livros e periódicos impressos) e eletrônicos (bases de dados, periódicos online, e-books etc) disponibilizados.

A Biblioteca está realizando uma pesquisa para avaliar a utilização e a satisfação quanto à recuperação da informação, através da Pesquisa Integrada / Summon. Gostaríamos de contar com a sua colaboração, respondendo um breve questionário, clicando no seguinte link: <<https://pt.surveymonkey.com/s/Z9GW85L>>, até o dia 08 / 11 /2014.

1- Qual a sua categoria de usuário?

- Aluno de Pós-graduação
- Professor
- Outro: \_\_\_\_\_

2- Você utiliza o site da biblioteca para realizar suas pesquisas bibliográficas?

- Sim
- Não

3- Você conhece a pesquisa integrada?

- Sim
- Não

4- Você utiliza a ferramenta de pesquisa integrada nas suas buscas bibliográficas?

- Sim
- Não

5- Com que frequência você utiliza a ferramenta pesquisa integrada?

- Diariamente
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- Mensalmente
- Raramente

6- Você considera que a ferramenta possui interface amigável, permitindo uma fácil navegação?

- Sim
- Não

7- Você considera que a utilização da pesquisa integrada facilitou a recuperação de resultados mais relevantes para suas buscas de informação?

- Sim
- Não
- Eventualmente

8- Você utiliza a pesquisa integrada apenas para suas atividades acadêmicas ou também usa para outros fins?

- Apenas para atividades acadêmicas
- Apenas para outros fins
- Utilizo para ambos

9- Para esclarecer dúvida sobre a pesquisa integrada, você encontra a orientação disponível no site?

- Sim
- Não

- Eventualmente

10- Em sua opinião, o esclarecimento de dúvidas quanto ao uso da pesquisa integrada, pela equipe da biblioteca é:

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim

11- O seu nível de satisfação em relação ao uso da ferramenta de pesquisa integrada é:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito

12- Qual o principal motivo da sua insatisfação?

(Essa resposta só aparece para os usuários que na questão anterior colocaram a opção insatisfeito)

- Tenho dificuldade no uso da ferramenta
- Não obtenho resultados relevantes
- Tenho dificuldade de chegar ao texto completo
- Outros motivos. Especifique:\_\_\_\_\_

13- Marque as principais fontes que você utiliza em suas pesquisas bibliográficas:

- Base de dados específica
- Bibliotecas externas
- Catálogo da biblioteca Puc-Rio
- Google
- Pesquisa integrada
- Portal Capes
- Não realizo pesquisas
- Outras. Especifique:\_\_\_\_\_