

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

As bibliotecas aplicam as leis bibliométricas como ferramentas de apoio a seus processos técnicos e para a gestão da informação e do conhecimento. Com base nos princípios dessas leis e na sua aplicabilidade, julgue os itens a seguir.

- 41 A Lei de Bradford permite avaliar o grau de relevância de periódicos em uma área específica do conhecimento.
- 42 No processo de desenvolvimento de coleções, a Lei de Zipf permite avaliar a produtividade de determinado autor e a sua importância para o acervo.
- 43 Utiliza-se a Lei de Lotka na delimitação de zonas de ocorrência de palavras em índices e na identificação de conteúdo semântico em textos.

Julgue os seguintes itens, relativos ao serviço de referência de bibliotecas.

- 44 A padronização de um roteiro, que seja aplicado em todos os atendimentos do serviço de referência, garante a agilidade e rapidez no processo de busca e recuperação da informação nesse serviço.
- 45 Consulta residual é aquela a que, por impossibilidade lógica da questão apresentada pelo usuário demandante, o bibliotecário de referência não tem resposta a oferecer.
- 46 A normalização técnica de documentos e publicações visando sua padronização é atribuição do serviço de referência.
- 47 O *Question Point Cooperative Reference*, um exemplo de serviço de referência virtual, consiste de uma rede de cooperação internacional de acesso restrito a bibliotecários cuja finalidade é compartilhar a gestão de perguntas de referência.

Ele se preparava para subir na motocicleta. Seus olhos brilhavam, o que era sempre indicio de que estava descobrindo alguma novidade, então, surgiu o sorriso característico dessas ocasiões, e falou: “Você quer dizer, ‘Os livros são para usar’; você quer dizer que esta é a sua primeira lei”. Partiu sem nem ao menos esperar por minha reação (...). Os enunciados das outras leis surgiram automaticamente. Levei umas três horas preenchendo cinco folhas de papel com a dedução das cinco leis. Seus enunciados estavam assim completos.

S. R. Ranganathan. *As cinco leis da biblioteconomia*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2009 (com adaptações).

Tendo o texto precedente como referência inicial, julgue os itens que se seguem, com relação às cinco leis da biblioteconomia, propostas por Ranganathan.

- 48 O CRM (*Customer Relationship Management*) é uma abordagem que garante a premissa prevista na segunda lei de Ranganathan: “Todo leitor tem seu livro”.
- 49 Localização da biblioteca, horário de funcionamento, iluminação, disposição de estantes são fatores críticos de sucesso para o cumprimento da primeira lei de Ranganathan: “Os livros são para usar”.
- 50 Ranganathan reconhece a limitação de abrangência da quinta lei, qual seja: “Uma biblioteca é um organismo em crescimento”, uma vez que as áreas do conhecimento já estavam devidamente categorizadas em instrumentos, como a Classificação Decimal de Dewey (CDD).
- 51 A quarta lei — “Poupe o tempo do leitor” — impacta a organização e os métodos utilizados no serviço de referência, que passa a ser estruturado em duas categorias: o serviço de referência rápida e o serviço de referência de longo alcance.

Com relação a aspectos diversos pertinentes ao atendimento a usuários, julgue os itens subsequentes.

- 52 A metodologia LibQUAL+ é utilizada pelos bibliotecários para a disseminação seletiva da informação.
- 53 O plano de serviços a clientes de bibliotecas, que abrange o compromisso com a qualidade dos serviços prestados, deve ser precedido por diretrizes estabelecidas pelas gerências responsáveis, por pesquisas de mercado e *endomarketing*[®] e por consultas a usuários que utilizem esses serviços.
- 54 O processo de atendimento do bibliotecário de referência se encerra com a entrega da resposta à demanda apresentada pelo usuário.
- 55 O não usuário ou usuário potencial que não utiliza os produtos e serviços da biblioteca representa importante item de caráter quantitativo a ser considerado no estudo de usuários.
- 56 A avaliação da qualidade do atendimento em bibliotecas deve considerar aspectos tangíveis — por exemplo, sinalização do ambiente — e aspectos intangíveis — por exemplo, cordialidade dos funcionários —, ambos com seus respectivos indicadores de qualidade.

Julgue os próximos itens, relativos a *marketing* da informação.

- 57 No âmbito da gestão de *marketing* em bibliotecas digitais, a usabilidade é critério para a avaliação das necessidades dos usuários, explicitadas a partir dos seus modelos mentais.
- 58 O *marketing* em bibliotecas considera a descrição do cenário de negócio do mercado da informação a fim de propor ajustes entre oferta e demanda de informação pelos usuários.
- 59 As ações de *marketing* de bibliotecas são direcionadas à qualidade dos serviços prestados por causa da facilidade de percepção de seu valor pelos usuários.
- 60 Nas bibliotecas, o *marketing* de permissão tem aplicabilidade na disseminação seletiva de informações de acordo com demandas já cadastradas por usuários.

Com relação ao uso dos suportes informacionais e das fontes de informação, julgue os itens a seguir.

- 61 Consideram-se fontes os documentos, as pessoas ou as instituições que fornecem informações pertinentes a determinada área — fatores estes essenciais para se produzir conhecimento.
- 62 O uso de fontes de informações serve para qualquer fim, independentemente das necessidades do usuário.
- 63 São consideradas fontes terciárias, as que mostram a participação de outro autor ou produtor, tais como as bibliografias, os dicionários, as enciclopédias, as publicações ou periódicos de indexação e resumos, os artigos de revisão e os catálogos.
- 64 As redes de informação, com o objetivo de possibilitar o atendimento ao maior número de usuários da informação, são formadas exclusivamente por redes bibliográficas.
- 65 O processo que, a partir do perfil individual ou de grupo, identifica, encaminha, exhibe e(ou) disponibiliza aos usuários um pacote informacional resultante da seleção, a partir da comparação dos perfis dos usuários com os recursos informacionais disponíveis, é conhecido como disseminação seletiva de informações.

A respeito da catalogação, atividade indispensável para as unidades de informação, que existe desde a antiguidade, julgue os itens que se seguem. Nesse sentido, as siglas subsequentes, sempre que utilizadas, devem ser interpretadas com a significação associada a cada uma delas, da seguinte forma: AACR (*Anglo-American Cataloguing Rules*), FRAD (*Functional Requirements for Authority Data*), FRBR (*Functional Requirements for Bibliographic Records*), LC (*Library of Congress*) e RDA (*Resource Description and Access*).

- 66 A catalogação compreende três partes: descrição bibliográfica, pontos de acesso e dados de localização.
- 67 Com o desenvolvimento das novas tecnologias, são exigidas atualizações para adequação à nova estrutura proposta para catalogação, como as diretrizes RDA, desenvolvidas para substituir o AACR e baseadas nos modelos conceituais FRBR e FRAD.
- 68 De acordo com o AACR, versão 2, é opcional a descrição da data dos documentos.
- 69 A RDA é o esquema proposto pela LC para substituir o AACR.
- 70 Bibliotecas que partilham entre si a catalogação dos seus acervos, a fim de evitar duplicação, praticam a catalogação cooperativa, na qual também se insere a catalogação compartilhada.

Uma grande quantidade de dados disponíveis em formato padrão, acessíveis e gerenciáveis por tecnologias apropriadas, é de extrema importância para os catalogadores. A respeito desse assunto e dos vários aspectos a ele relacionados, julgue os itens subsequentes.

- 71 A catalogação em formato MARC pode conter informações de conteúdo dos seguintes tipos de material: BK (livro) — usado para material textual, naturalmente monográfico —, e AM (controle de arquivos e manuscritos) — usado para coleções de arquivos e manuscritos.
- 72 A recomendação do Dublin Core para descrição das propriedades de data (dia-mês-ano) está em conformidade com o perfil W3CDTF da norma ISO 8601.
- 73 O modelo FRBR é composto por dez entidades, divididas em três grupos. O grupo 1, composto pelas identidades conceito, objeto, evento e lugar, é o de maior destaque nos FRBR e se refere a entidades utilizadas há muito tempo pelos catalogadores.
- 74 Na fase de modelagem conceitual da anotação multimídia, é possível determinar um conjunto de conceitos, com compromissos ontológicos estabelecidos, para a construção da conceitualização para o domínio de interesse.
- 75 A estrutura dos registros do formato MARC contém informação de conteúdo de diversos tipos de material, entre os quais se incluem: arquivos de computador (CF) — para informações codificadas somente processadas por computador — e material visual (VM) — para meios projetáveis, gráficos bidimensionais, artefatos bi- ou tridimensionais ou objetos naturais e kits.

As normas para a padronização dos registros de informação desempenham papel crucial para a recuperação da informação. Acerca dessas normas, julgue os próximos itens.

- 76 De acordo com a norma relativa à redação de resumos informativos e(ou) indicativos, a redação de *abstract* é importante para a alimentação de bases de dados internacionais.
- 77 O resumo de artigo ou de trabalho acadêmico deve apresentar, de forma reduzida, a explicação sobre o tema do artigo, as informações suficientes sobre todo o conteúdo do texto, contemplando o objetivo, o método, os resultados e as conclusões do trabalho.
- 78 Ao referenciar **Trabalho apresentado em evento em meio eletrônico**, a NBR pertinente estabelece que não há necessidade de incluir os seguintes elementos, considerados não essenciais: numeração do evento e página inicial e final da parte referenciada.
- 79 A equivalência entre os elementos do RDA e os conceitos do FRBR da catalogação descritiva é importante para facilitar a aplicação do esquema RDA, tanto pelo catalogador quanto pelos *softwares*, de forma a minimizar o ruído entre as informações.
- 80 O termo representação descritiva, embora muito abrangente, impossibilita a ambiguidade e a confusão com o tratamento temático da informação.

Julgue os seguintes itens, relativos a representação temática de recursos informacionais.

- 81 A representação temática permite a individualização do documento por meio da padronização dos pontos de acesso.
- 82 As funções da representação temática incluem a criação de índice de assunto e a catalogação de assuntos, ou seja, o uso dos cabeçalhos de assunto para a representação do conteúdo temático coberto pelo recurso informacional.
- 83 A análise de assunto, para fins de representação temática, é um processo objetivo, com abordagem delimitada, singular e específica do documento que está sendo tratado.
- 84 No âmbito da representação temática, a concepção orientada para o conteúdo considera as informações explícitas que são retiradas dos documentos e as trata sob a perspectiva de transferência do conhecimento.

Os Sistemas de Organização do Conhecimento (SOC) são sistemas conceituais semanticamente estruturados que contemplam termos, definições, relacionamentos e propriedades dos conceitos. Na organização e recuperação da informação, os SOC cumprem o objetivo de padronização terminológica para facilitar e orientar a indexação e os usuários.

Eliana Carlam e Marisa Brascher Basílio Medeiros. **Sistemas de Organização do Conhecimento na visão da Ciência da Informação**. RICI: R. Ibero-amer. Ci. Inf., v. 4, n.º 2, p. 53-73, ago.-dez./2011 (com adaptações).

Com relação a SOC, julgue os itens a seguir.

- 85 O SKOS (*Simple Knowledge Organization System*) é um modelo de dados que fornece estrutura para a publicação de termos usados nos SOC, além de fornecer suporte para buscas e conexões entre SOC diferentes.
- 86 Os SOC consideram os signos como descritores, ou seja, como formas linguísticas que representam os conteúdos dos documentos.
- 87 Uma das finalidades dos SOC é a descrição física de objetos informacionais.

88 Os SOC apoiam-se em categorias de classificação e categorização, como, por exemplo, listas de cabeçalho de assunto, e em modelos de relacionamento, exemplificados por ontologias e redes semânticas.

No processo da indexação, a identificação dos conceitos tem por objetivo relacionar os conceitos essenciais para a descrição dos assuntos de determinado recurso informacional. Para a definição desses conceitos, o indexador deve considerar

- 89 a existência de métodos, técnicas e instrumentos especiais.
- 90 as consultas que podem ser feitas pelos usuários.
- 91 a área de cobertura do índice de assuntos.
- 92 o assunto sob um ponto de vista interdisciplinar.

A indexação como um processo de representação do conteúdo dos documentos é um elemento fundamental para o processo de busca e recuperação da informação. O armazenamento da informação só pode ser realizado com efetividade se a indexação for feita de modo satisfatório, ou seja, se representar com fidedignidade o conteúdo dos documentos.

Rogério Henrique de Araújo Júnior. *Precisão no processo de busca e recuperação da informação*. Brasília: Thesaurus, 2007 (com adaptações).

Julgue os próximos itens, relativos a indexação.

- 93 A produtividade exigida, a iluminação e o ruído, a ambiguidade e a imprecisão são fatores que influenciam a qualidade da indexação.
- 94 Em um processo de indexação, a coerência diz respeito à qualidade na seleção dos conceitos que representam um documento e depende da capacidade do indexador de julgar o que é mais importante para detectar os conceitos implícitos no objeto indexado.
- 95 A ontologia não permite a descrição exata do conhecimento, por ter como base a linguagem informal.
- 96 Na construção das ontologias, as instâncias — organizadas em taxonomia — representam a interação da ontologia com determinado domínio.

Acerca de tesauro, julgue os itens que se seguem.

- 97 A categorização é utilizada para agrupar conceitos de mesma natureza em classes gerais ou facetadas, com a finalidade de construir cadeias e renques, séries verticais e horizontais de conceitos.
- 98 O tesauro é definido por sua função — vocabulário controlado e dinâmico de termos relacionados — e por seu grau de formalismo — pode ser altamente informal ou semi-informal.
- 99 Quando utiliza relações conceituais distintas da relação de equivalência, o tesauro é facetado.
- 100 O tesauro consiste em uma lista de descritores e não descritores cuja vantagem é expressar o conjunto completo de relações associativas entre conceitos, e não apenas suas relações genéricas.

Com relação a organização e administração de bibliotecas, julgue os itens a seguir.

- 101 O domínio de aspectos financeiros, como cortes e incrementos de custos, é indispensável à execução do ato de administrar, tanto da instituição quanto de sua biblioteca.
- 102 Na administração da biblioteca, cabem ao diretor a seleção e a aquisição das obras, mas não a preparação destas, que é atribuição exclusiva da equipe de processamento técnico.
- 103 Dois aspectos básicos devem ser levados em consideração na organização e na administração de bibliotecas: o intelectual, que é a preocupação em servir a um público que pede conhecimentos, e o material, que corresponde à preparação técnica do acervo.
- 104 Os serviços de informação ao público podem ser divididos em serviços sob demanda e serviços de notificação. Os serviços de demanda respondem a demandas dos usuários, mas não as provocam, fornecendo documentos/bibliografias, ao passo que os serviços de notificação relacionam-se a atividades mais dinâmicas, como a publicação de fontes de informação que interessem aos usuários, tais como os serviços de disseminação de informações e de *marketing*.
- 105 A biblioteca universitária deve funcionar como um serviço de documentação, pois a sua função instituto-social é de conservação. Um exemplo desse tipo de serviço é o acesso a periódicos de *abstracting*.

Acerca do planejamento bibliotecário, julgue os itens que se seguem.

- 106 Assim como o planejamento formal deve ser visto como uma responsabilidade exclusiva dos gerentes e administradores, portanto não pertinente aos bibliotecários, a preocupação sobre o impacto da informação em formatos digitais também não deve ser uma atribuição dos bibliotecários, pois existem setores específicos que tratam desse assunto, como os centros de tecnologia da informação.
- 107 Ao seguir um planejamento de contingência, também chamado de planejamento empreendedor, o planejador bibliotecário deve adotar uma abordagem individualizada para funcionários que apresentarem ideias.
- 108 No manual de serviços de uma biblioteca, devem constar informações tais como os detalhes estruturais da biblioteca, a indicação dos serviços a serem prestados, a determinação da relação existente entre as diversas tarefas e a apresentação dos diversos setores de trabalho.

Com relação à automação de bibliotecas e às bases de dados utilizadas em bibliotecas, julgue os itens subsecutivos.

- 109 Entende-se por bases de dados uma coleção de registros similares entre si devidamente relacionados.
- 110 Nas bases de dados de fontes, o usuário é encaminhado para uma fonte, que pode ser um documento, uma instituição ou um indivíduo, a fim de obter informações adicionais ou o texto integral de um documento.
- 111 Entre as bases de dados de fontes incluem-se as bases de dados bibliográficas, constituídas de citações ou referências bibliográficas e de resumos de trabalhos publicados.

A escolha de um sistema de automação de biblioteca requer a atenção para alguns pontos, como os pré-requisitos técnicos, os tipos de licença e os recursos ofertados pelos sistemas a serem analisados. A respeito do planejamento da automação de bibliotecas, julgue os próximos itens.

Espaço livre

- 112** Nas licenças dos sistemas de automação do tipo livre, não se exige o pagamento de um valor, mas, como condição básica, exige-se a preservação do código de fonte do sistema.
- 113** Na escolha de um sistema de automação de biblioteca, além do tipo de licença, devem ser levados em consideração requisitos específicos — tais como instalação, testes e garantia, suporte técnico e manutenção, e treinamento dos usuários — e requisitos gerais — como o padrão ISO 2709, o protocolo Z39,50 e o formato MARC. Em suma, deve-se avaliar se o sistema oferece ou permite a realização do que foi planejado pela biblioteca.
- 114** Entre os principais sistemas de gestão de acervos bibliográficos incluem-se o Aleph, que é um sistema de licença proprietária, e o *software* Biblivre, que é exemplo de um sistema *freeware*.

A respeito da preservação digital de documentos eletrônicos, julgue os itens a seguir.

- 115** A preservação de documentos raros a partir da microfilmagem fotográfica surgiu no início da década de 1970, antes do surgimento da digitalização eletrônica.
- 116** A preservação digital envolve os documentos provenientes do meio digital e os digitalizados.
- 117** A estratégia de digitalização denominada LOCKSS (*lots of copies keep stuff safe*) é uma infraestrutura de preservação digital caracterizada pela descentralização, *open source* e *peer-to-peer*.

A respeito das redes de bibliotecas cooperativas nacionais, das bibliotecas digitais brasileiras e de pacotes de *software*, julgue os itens subsequentes.

- 118** A RVBI, rede cooperativa de bibliotecas coordenada pela Biblioteca do Senado Federal, tem o direito como área temática exclusiva.
- 119** O consórcio BDJur é uma rede de bibliotecas digitais jurídicas gerenciada pelo Superior Tribunal de Justiça. Nessa rede, os campos título, autor e assunto são critérios para se explorarem os repositórios digitais.
- 120** O DSpace é um pacote *open source* que permite o acesso permanente aos recursos digitais das instituições que o assumem, assim como possibilita o armazenamento de textos e imagens, inclusive de imagens em movimento, e viabiliza a coleta dos seus metadados a partir do *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting* (OAI-PMH).