

## Perfil das solicitações de apoio técnico no contexto de manutenção da rede brasileira de repositórios institucionais e de bibliotecas digitais locais de teses e dissertações

Profile of technical support requests in the context of the maintenance of the Brazilian network of institutional repositories and local digital libraries of theses and dissertations

Perfil de las solicitudes de apoyo técnico en el contexto de mantenimiento de la red brasileña de repositorios institucionales y de bibliotecas digitales locales de tesis y disertaciones

*Leonard Rodrigues Campelo* | [leonardrichard107@gmail.com](mailto:leonardrichard107@gmail.com)

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Rio de Janeiro, Brasil.

*Washington Carvalho Segundo* | [wtonribeiro@gmail.com](mailto:wtonribeiro@gmail.com)

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Rio de Janeiro, Brasil.

### Resumo

Apresentamos uma análise quali-quantitativa sobre o perfil das solicitações de apoio tecnológico às instituições e usuários nas redes brasileiras de recursos científicos em acesso aberto que são apoiadas pelo IBICT. As informações coletadas tiveram como fonte um sistema de controle de pedidos de auxílio (o Trello), que adotado em setembro de 2016. Os resultados obtidos apontam para o desenvolvimento de estratégias e ferramentas que levem a uma maior eficiência na utilização de recursos de tempo de pessoal de apoio especializado dentro das instituições.

**Palavras-chave:** Repositórios Digitais; BDTD; oasisbr.

### Abstract

We present a qualitative and quantitative analysis of the profile of requests for technological support to institutions and users in Brazilian networks of open access scientific resources that are supported by IBICT. The information collected was based on a system of control of requests for assistance (Trello), which was adopted in September 2016. The results obtained point to the development of strategies and tools that lead to a greater efficiency in the use of time resources specialized support staff within the institutions.

**Keywords:** Digital repositories; BDTD; oasisbr.

## Resumen

Presentamos un análisis cualitativo cuantitativo sobre el perfil de las solicitudes de apoyo tecnológico a las instituciones y usuarios en las redes brasileñas de recursos científicos en acceso abierto que son apoyadas por IBICT. Como información obtenida por un sistema de control de pedidos de ayuda (el Trello), que se adoptó en septiembre de 2016. Los resultados obtenidos apunta al desarrollo de estrategias y herramientas que lleven una óptima experiencia en la utilización de recursos de tiempo de personal de apoyo especializado en las instituciones.

**Palabras-clave:** Repositorios Digitales; BDTD; oasisbr.

## Tema da Conferência

- **Acesso Aberto e Dados Científicos Abertos: marcos legais, políticas e práticas**
- Repositórios digitais – institucionais, temáticos, de dados de pesquisa ou de patrimônio cultural
- **Sistemas de gestão de informação de Ciência e Tecnologia (CRIS)**
- Interoperabilidade entre sistemas de informação de apoio à atividade científica e acadêmica

## Audiência

Gestores de repositórios, Bibliotecários e Programadores.

## Introdução

Desde o início dos anos 2000, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) vem promovendo ações que fomentam hoje o Programa Nacional de Acesso Aberto à Informação Científica. Em uma breve linha do tempo apresentam-se alguns marcos dessas ações: (i) em 2002, o lançamento da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) que teve como ação paralela, a distribuição do Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE) para apoiar as instituições de ensino e pesquisa que não possuíam sistemas para o gerenciamento de suas teses e/ou dissertações, criando assim, as bibliotecas digitais locais de teses e dissertações; (ii) o surgimento do Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto (oasisbr) que tem por objetivo reunir a produção científica brasileira em um único portal de consulta por meio da coleta automática das publicações científicas presentes na BDTD, nos Repositórios Institucionais e das revistas científicas brasileiras; (iii) em 2009, por meio de um edital de apoio da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) foram distribuídos kits tecnológicos - com infraestrutura de hardware (servidor configurado), software (plataforma DSpace) e ministrado treinamento para o gestor - como incentivo à criação de repositórios institucionais.

Tendo em vista o crescimento das demandas das instituições e usuários ao longo dos anos, as estratégias para atendimento também foram se adaptando às novas realidades. Assim, recentemente, o IBICT tem utilizado a ferramenta chamada Trello<sup>i</sup> como um dos mecanismos para monitoramento e controle dos atendimentos realizados às instituições de ensino e pesquisa e usuários.

## Objetivo

Este estudo tem por objetivo analisar o perfil das solicitações de apoio procedentes das instituições de ensino e pesquisa e de usuários relacionadas à participação, à manutenção e à criação de ambientes que disponibilizam recursos científicos em acesso aberto.

---

i <https://trello.com/> acessado em 2017.

## Justificativa

No Brasil, recursos públicos são quase que a fonte exclusiva de financiamento da pesquisa acadêmica, e da formação de mestres e doutores. Assim, do ponto de vista lógico, os resultados da pesquisa (artigos, livros etc) e os documentos produzidos para concessão de títulos de doutor e de mestre (teses e dissertações), tem que estar em livre e fácil acesso ao público em geral.

Assim, o Movimento de Acesso Aberto à Informação Científica se justifica por defender que os recursos públicos investidos em ciência e tecnologia devem ser revertidos em informação livre de quaisquer barreiras. Um forte pilar do Movimento é o aspecto tecnológico que dá suporte ao desenvolvimento e manutenção de sistemas que disponibilizam e agregam os recursos em acesso aberto. Nesta linha, o apoio e o fornecimento de informação sobre as melhores práticas a serem seguidas no estabelecimento destes ambientes é fundamental para a estabilidade e a expansão do uso das plataformas.

## Metodologia

Para que fosse possível obter um retrato dos perfis de solicitação de apoio, foram coletados os dados da ferramenta Trello, referentes a setembro de 2016 - período de início de sua utilização - até março de 2017. Buscando uma melhor organização dos dados coletados, realizou-se uma classificação inicial com base nas classes de atendimentos referentes aos repositórios institucionais e aos portais agregadores. Os dados foram retirados do Trello e organizados em uma planilha no formato excel, que foi então exportada em formato compatível com ferramenta de análise e limpeza dados OpenRefine<sup>ii</sup>.

Neste, foram realizados refinamentos dos agrupamentos de tipo de solicitação de apoio, tendo em vista que assuntos semelhantes poderiam ser agrupados em um mesmo tipo de solicitação. Como etapa final, os dados foram novamente exportados para uma planilha excel na qual foram plotados os seguintes gráficos para análise: o primeiro gráfico representa a quantidade de solicitações por plataforma; o segundo gráfico está relacionado com as dúvidas em relação aos agregadores de conteúdo, a BDTD e o Portal oasisbr; o terceiro gráfico diz respeito às dúvidas mais frequentes em relação aos Repositórios Institucionais e o TEDE; por fim, o quarto gráfico retrata quando as solicitações provêm de um usuário pessoa física ou institucional. Ao todo, foram analisados neste estudo 226 atendimentos.

## Resultados

A Figura 1 exibe a classificação das solicitações de apoio por plataforma. Fica evidente que grande parte das dúvidas estão relacionadas à BDTD e que o segundo maior tipo de requisição tem como foco dúvidas técnicas (instalação e demais configurações) sobre os Repositórios Institucionais. Logo em seguida vem as reclamações relacionadas ao TEDE, software utilizado para o armazenamento de teses e dissertações. Por último as requisições relacionadas ao oasisbr. Infere-se que a BDTD é a rede mais requisitada, provavelmente por sua consolidação como sistema nacional de informação. O Repositório Institucional e o TEDE, figuram como os sistemas que possibilitam a disponibilização de recursos à BDTD e ao oasisbr, e assim se configuram como a base para inserção das instituições nestas redes nacionais de repositórios, carregando portanto o segundo e terceiro lugar no ranking de solicitações de apoio.

ii <http://openrefine.org>/acessado em 2017.

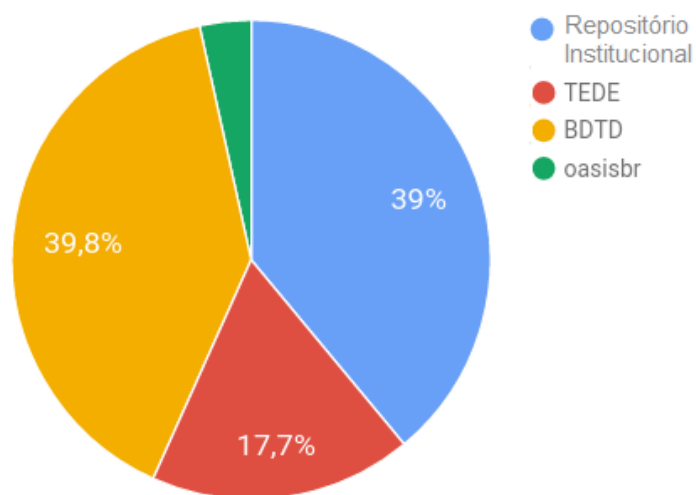


Figura 1 - Classificação das solicitações de apoiocitações por plataforma

Na Figura 2, observa-se que além de ter mais solicitações de apoio, a BDTD tem mais tópicos de classificação em relação ao Portal oasisbr. Grande parte das dúvidas da BDTD são referentes ao problema de acesso ao texto completo e demais orientações de usuário. Nesse período o oasisbr recebeu, principalmente, solicitações nos ajustes dos parâmetros de coleta e de correções de metadados.

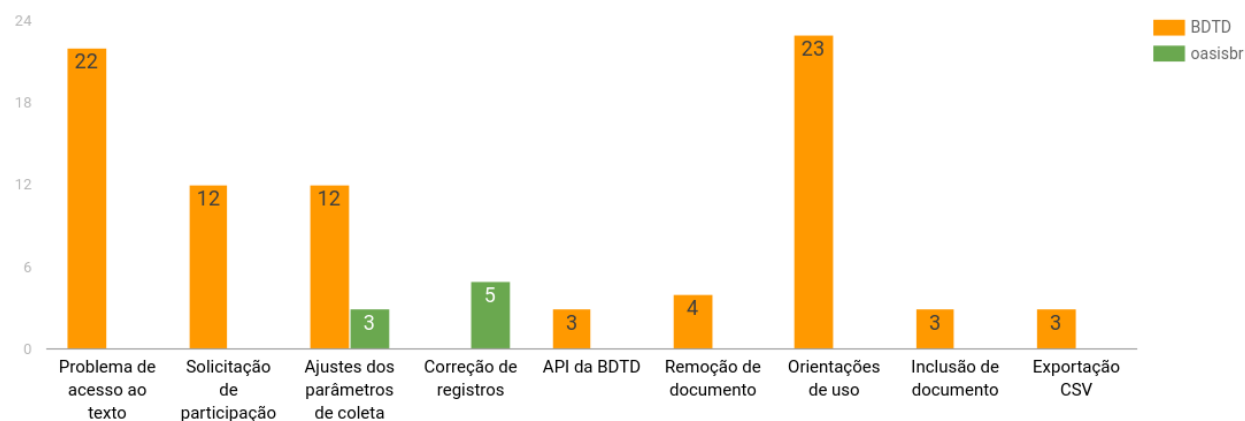


Figura 2 - Comparação de tópicos de solicitação BDTD versus oasisbr

A Figura 3, diz respeito às dúvidas mais frequentes em relação aos Repositórios institucionais e ao TEDE. Vemos aqui, que muitas dúvidas em relação ao RI's se referem ao seu uso. Logo em seguida aparecem os ajustes de configuração, e depois orientações para criação de um Repositório Institucional. Já o TEDE, dado o fato de ter atualizado a sua plataforma, tem recebido requisições de apoio de muitas instituições que estão em fase de migração para a plataforma mais recente. Em segundo lugar vêm as solicitações por orientações de uso, seguidas pelos pedidos de ajustes dos parâmetros da coleta que é realizada para a BDTD e para o Portal oasisbr.

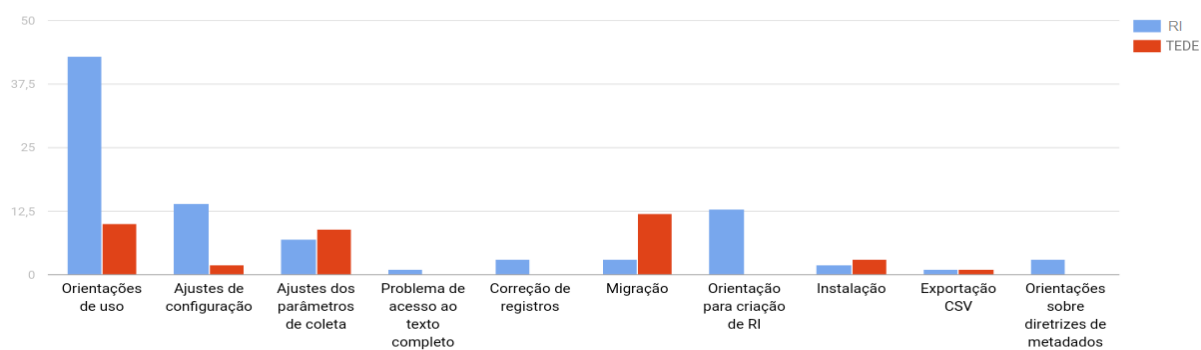


Figura 3: Comparação de tópicos de solicitação Repositório Institucional versus TEDE

Na Figura 4, nota-se a existência de um substancial volume de solicitações que não são consideradas como de cunho institucional, aquelas geradas por e-mails pessoais, e que, em geral, poderiam ser atendidas de forma distribuída pelos gestores dos repositórios institucionais e das bibliotecas digitais de teses e dissertações.

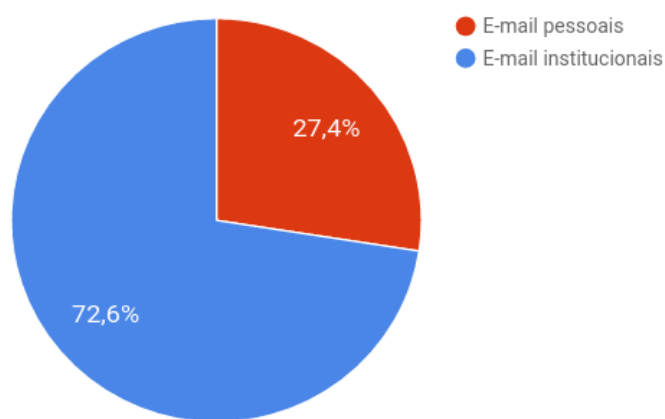


Figura 4: Classificação de solicitações por origem

## Conclusão e trabalhos futuros

A partir dos resultados obtidos, conclui-se que é importante o desenvolvimento de estratégias e técnicas que levem para uma melhor compreensão da instalação e gerenciamento das plataformas e ferramentas relacionadas com os agregadores de dados e repositórios institucionais, que utilizadas e disseminadas pelo IBICT. Considera-se que pode vir a ser interessante o desenvolvimento de uma plataforma que propicie maior interatividade entre bibliotecários e analistas da área de TI, que possa servir de disseminação das melhores práticas no que concerne a instalação, gerenciamento e utilização das tecnologias apoiadas pelo IBICT. À guisa de sugestão complementar, poderia ser bastante profícua a criação de uma rede descentralizada de suporte regional, para atender as demandas de maneira célere e promover o intercâmbio local de experiência entre as instituições.