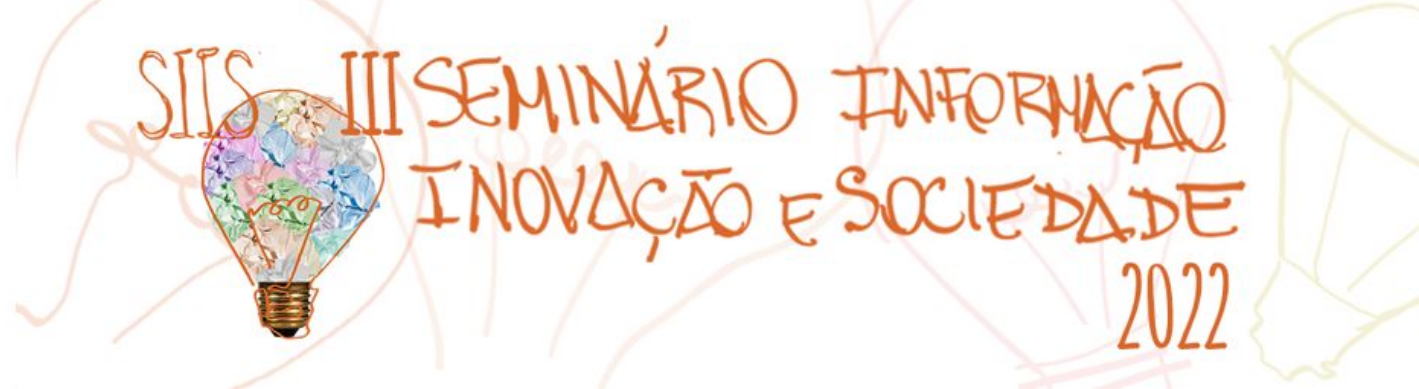




PROPOSTA DE CHATBOT PARA REPOSITÓRIOS DIGITAIS

Autoria 1: Ma. Juliana Soares Lima (UFC)

Autoria 2: Marina Fontanelli (UFSCar)

Autoria 3: Profa. Dra. Ana Carolina Simionato Arakaki (UFSCar)

Introdução

Inicialmente, a proposta da estruturação de **chatbots em repositórios digitais** foi criada e apresentada durante o curso de MBA em Inovação em Unidades de Informação, do Departamento de Informação, Tecnologia e Inovação da Universidade Federal de São Carlos (ITI-UFSCar).

Marco Teórico

- Inovação e Ciência da Informação (BESSANT; TIDD, 2009; CARVALHO, 2006; ROZADOS, 2006; SENA, 2022);
- Avanços tecnológicos, utilização da internet e chatbots (CORREIA, 2018);
- Chatbots em várias áreas do mercado (BOTWIKI, 2022; CORREIA, 2018; GIROTO; BARBON JÚNIOR, [2021]);
- Escassez desse tipo de solução e inovação em unidades de informação e nos centros de pesquisa (FIOCRUZ, 2022; SEWELL, 2019);
- Repositórios digitais (VECHIATO *et al.*, 2017).

Métodos

- Pesquisa bibliográfica:
 - Portal de Periódicos da CAPES;
 - Blog RoadToFair;
 - Eventos HDRio2018 e HDRio2020/21;
 - Laboratórios de Humanidades Digitais ibéricos e latinoamericanos;
 - Comunidades referência em chatbot no Brasil: BOTS Brasil e Let's BOT;
 - Comunidade IA Biblio BR: temas sobre Biblioteconomia e Ciência da Informação aplicada a área de tecnologia e negócios;
 - Periódicos especializados.

"Bicentenário da Independência: 200 anos de Ciência, Tecnologia e Inovação no Brasil
Semana Nacional de Ciência e Tecnologia - 2022



Métodos

- Revisão teórica;
- Pesquisa em unidades de informação;
- *Benchmarking*;
- Matriz SWOT;
- Persona;
- Mapa de empatia;
- *Design Thinking*.

“Bicentenário da Independência: 200 anos de Ciência, Tecnologia e Inovação no Brasil
Semana Nacional de Ciência e Tecnologia - 2022



Resultados esperados

Espera-se que a implementação do chatbot permita aos usuários ter:

- Acesso rápido, prático e assertivo à informação;
- Otimização de tempo para os pesquisadores e funcionários das unidades de informação;
- Oferecer suporte e atendimento 24h e 7 dias/semana para pesquisadores em demandas consideradas operacionais;
- Inovação nos produtos e serviços oferecidos pela instituição;
- Formação e educação continuada de recursos humanos: estudantes e profissionais serão preparados para atuar nesse novo nicho de mercado.

Conclusões

- É necessário compreender as demandas informacionais dos usuários para assegurar o bom desenvolvimento de chatbots em repositórios digitais;
- Em síntese, percebeu-se que os chatbots podem ser aplicados não somente em repositórios, mas também em quaisquer outras aplicações das bibliotecas e unidades de informação que prestem serviços de atendimento aos usuários;
- Sugere-se que os profissionais da informação explorem mais a aplicação dos bots em seus ambientes de trabalho, bem como desenvolvam pesquisas sobre o tema para melhor entendimento e aprofundamento.

Agradecimentos

- ITI - UFSCar;
- Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) e o Programa de Pós-graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade (PPGTS) da UFSCar;
- Universidade Federal do Ceará (UFC).



Referências

BESSANT, Joe; TIDD, Joe. **Inovação e empreendedorismo**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

BOTWIKI. [S.l : s.n.], 2022. Disponível em: <https://botwiki.org>. Acesso em: 12 maio 2022.

CARVALHO, Elizabeth Leão de. Importância da gestão da informação para o processo decisório nas organizações. *In*: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEPE, 2006. cap. 5.

CORREIA, Mafalda. **A evolução dos chatbots e os seus benefícios para marcas e consumidores**. 2018. Faculdade de Ciências Humanas. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.14/27105>. Acesso em: 17 set 2022.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **Repositório Institucional da Fiocruz**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/>. Acesso em: 17 set. 2022.

.

Referências

GIROTO, Eduardo Henrique. BARBON JUNIOR, Sylvio. **Chatbot para Sistemas Acadêmicos usando Aprendizado de Máquina**. [UEL: Londrina], [2021]. Disponível em: http://www.uel.br/cce/dc/wpcontent/uploads/ProjetoTCC_EDUARDO_HENRIQUE_GIROTO.pdf. Acesso em: 30 out. 2022.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49-62, 2006. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/173092>. Acesso em: 30 out. 2022.

SENA, P. Inovação para o desenvolvimento de serviços de informação. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, v. 5, n. dossiê, p. 1-24, 1 maio 2022. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/conci/article/view/16943>. Acesso em: 18 set. 2022.

SEWELL, J. C. Bots and the Library: exploring new possibilities for automation and engagement. *In*: VARNUM, K. J. (ed.). **New top technologies every librarian needs to know**. Chicago: ALA Neal-Schuman, 2019.

Contatos

- Juliana Soares Lima (UFC)
Email: juliana.lima@ufc.br
- Marina Fontanelli (UFSCar)
Email: marriefontanelli@gmail.com
- Profa. Dra. Ana Carolina Simionato Arakaki
Email: acsimionato@ufscar.br

