

## RESSALVA

Alertamos para ausência do "final do capítulo 5",  
"Considerações finais", "Referências Bibliográficas" e "Apêndice",  
não incluídos pela autora no arquivo original.



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
CAMPUS DE MARÍLIA  
Faculdade de Filosofia e Ciências

**MARIA CAROLINA GONÇALVES**

**A INDEXAÇÃO EM CATÁLOGOS *ON-LINE* EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS  
INTEGRANTES DE GRUPOS DE PESQUISA: uma contribuição ao  
desenvolvimento de política de indexação na rede de bibliotecas da  
UNESP**

**Marília  
2008**

**MARIA CAROLINA GONÇALVES**

**A INDEXAÇÃO EM CATÁLOGOS *ON-LINE* EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS INTEGRANTES  
DE GRUPOS DE PESQUISA: uma contribuição ao desenvolvimento de  
política de indexação na rede de bibliotecas da UNESP**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, campus de Marília, para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Mariângela Spotti. Lopes Fujita

Linha de pesquisa: Organização da Informação

Financiamento: Fundação Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP)

**Marília  
2008**

Gonçalves, Maria Carolina  
G635p A indexação em catálogo *on-line* em bibliotecas universitárias na percepção de usuários integrantes de grupos de pesquisa: uma contribuição ao desenvolvimento de política de indexação na rede de bibliotecas da UNESP/ Maria Carolina Gonçalves. – Marília, 2008.  
148 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.  
Orientadora: Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita.

1. Indexação. 2. Percepção do usuário. 3. Política de indexação. 4. Catálogo *on-line*. 5. Protocolo Verbal. 6. Bibliotecas universitárias. I. Autor. II. Título.

CDD 029.5

**MARIA CAROLINA GONÇALVES**

**A INDEXAÇÃO EM CATÁLOGOS *ON-LINE* EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS INTEGRANTES  
DE GRUPOS DE PESQUISA: uma contribuição ao desenvolvimento de  
política de indexação na rede de bibliotecas da UNESP**

**Dissertação para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação**

**BANCA EXAMINADORA**

Orientadora: Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita – Universidade Estadual Paulista –  
Faculdade de Filosofia e Ciências - Marília

2ª Examinadora: Profa. Helen de Castro Silva Casarim – Universidade Estadual Paulista –  
Faculdade de Filosofia e Ciências - Marília

3ª Examinadora: Profa. Dra. Ariadne Chlöe Mary Furnival – Universidade Federal de São  
Carlos – São Carlos

**Marília, 19 de junho de 2008.**

*Aos*

*Meus grandes amores:*

*Douglas, meu pai*

*Fabrcio, meu namorado*

## AGRADECIMENTOS

Estas primeiras páginas, e últimas palavras que escrevo neste trabalho, são para dedicar a todas as pessoas que me aconselharam, motivaram, orientaram, reforçaram, cuidaram, ouviram, protegeram e colaboraram ao longo desta minha época *especial de vida e de trabalho*.

Para além destas palavras escritas, espero encontrar melhor forma e melhor momento para dizer a todos o quanto estou agradecida.

À Deus que me sustentou e emprestou os ombros nos momentos mais difíceis e pela força, apoio e fidelidade para conquistar essa etapa tão importante da minha vida.

À Fundação Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) pelo financiamento concedido durante os dois anos de mestrado.

À professora Mariângela Spotti Lopes Fujita, orientadora desta dissertação e do trabalho de conclusão de curso, agradeço o compromisso assumido, o empenho que colocou neste trabalho, os níveis de exigência dos desafios que me lançou e pelas incansáveis correções e direcionamentos. Para agradecer a aliança, a confiança e a amizade as palavras serão sempre poucas.

Queria agradecer a professora Ariadne Chlöe Mary Furnival pelas sugestões, conselhos e pelas idéias fundamentais para melhoria desta pesquisa e pela participação, juntamente com a Professora Helen de Castro Silva Casarim na minha banca de qualificação e defesa. Boa parte das sugestões destas duas professoras estão aqui incorporada.

A todos os meus professores do mestrado e da graduação pelo compartilhamento de saberes.

Ao meu grupo de pesquisa e de *vida acadêmica*, agradeço toda a colaboração, pelo auxílio e incentivo para que esta pesquisa pudesse ser concluída. A todos os amigos, Brígida, Daniela, Franciele, Lucilene, Luzinete, Paula, Roberta e Rogério, quero dizer o quanto valorizo a interdependência, o respeito e os bons sentimentos que nos unem.

Aos amigos e colegas da turma de mestrado e doutorado do ano de 2006: Carlos, Deise, Fabiano, Fernando, Iuri, Juliana, Liriane, Luana, Silvia e Vângela, que muito intimamente partilharam uma palavra amiga, uma história, uma graça, a alegria de um bom riso num momento de descontração que tanto apreciamos.

Aos sujeitos da pesquisa que de forma célere, interessados e gentis participaram das coletas de dados, bem como concederam suas percepções sobre o ambiente de biblioteca universitária que muito enriqueceram o meu conhecimento e o meu trabalho de investigação. Agradeço pelas perguntas feitas sobre o meu trabalho, que tentei aqui respondê-las.

Às bibliotecárias da Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) pelo acolhimento caloroso e continuada cooperação na realização dessa pesquisa.

Quero expressar o meu carinho especial à Milena e Vera, muito mais do que amigas, foram mãe e irmã, por me escutar nos momentos mais difíceis e ter sempre algo para dizer e me fazer pensar, por estar me apoiando e acreditar em meu potencial. Entre nós fica provado que *as grandes amizades aguentam grandes desafios*.

À Adriana, amiga inseparável, pelas orações, pelas conversas e troca de confiança, quer expressar o meu mais profundo agradecimento, pois sei, agora melhor do que nunca, o quanto foi importante todas as ações que desempenhou e, sobretudo por *dar e receber* amizade e por sentir que *faz parte da minha família* que quero mostrar a minha gratidão.

Minhas amigas que conheci na cidade de Marília merecem poucas palavras, mas aquelas que me são mais caras. Obrigada por vocês existirem. Obrigada por depositarem em mim a confiança para todas as horas. Sei que vocês se orgulham por eu ter atingido uma etapa que nenhuma outra de nós tinha atingido antes. *Grupo Amistad: Ana Paula, Cibele, Gabriela, Roberta e Rosângela*, obrigada pelo apoio, alegria e confiança, recebido em instantes menos fáceis que a vida trouxe junto com o mestrado e que sem dúvida foram suavizados pela nossa amizade. *Débora, Fernanda e Ruth*, por acreditarem no meu potencial desde a graduação e pelo alegre, carinhoso e gratificante relacionamento que construímos. *Natálie, Roberta e Teslla*, sempre prontas, sempre atentas, sempre dedicadas, agradeço a presença constante. Agradeço todo o carinho, sobretudo nos momentos de maior aflição e *sobrecarga (stresse!)*. *Todas vocês são muitos especiais em minha vida!*

Aproveito para agradecer a todos os meus familiares que ao longo dos últimos anos por várias vezes me substituíram e me aliviaram das mais diversas tarefas, ajudaram a ultrapassar contratempos e, sobretudo, cuidaram de mim. À Pá, Dona Iolanda, Isabelle, Silvania, Pedro, Seu Antônio e Dona Ana.

Ao meu pai agradeço com um beijo (que sei que é o que mais gosta!). Sei que me ama e aceita incondicionalmente, apesar de todos os meus defeitos. Prometo que agora

vou ter mais tempo para falar ao telefone, almoçar, jantar e fazer férias. Sempre fui muito feliz por ter você ao meu lado, sei que tudo o que faz porque quer *sempre* o melhor para mim.

Ao Fabrício, meu namorado do sucesso e da derrota, da alegria e da tristeza, da saúde e da doença, nestes *longos anos das nossas vidas*, quero agradecer todo o tempo que me dedicou e que espero um dia poder retribuir. Para que os bons momentos sempre continuem a nos compensar... *as coisas menos boas devemos escrever onde o vento do esquecimento e o perdão se encarreguem de passar e apagar a lembrança. Por outro lado, quando nos acontece algo de grandioso, devemos gravar isso na pedra da memória e no coração onde vento nenhum em todo o mundo possa apagar (final de uma lenda árabe).*

Por fim, quero agradecer a todas as pessoas que se fizeram presentes, que se preocuparam, que foram solidárias, que torceram por mim!

*Se eu pudesse deixar algum presente a você, deixaria acesso ao sentimento de amar a vida dos seres humanos. A consciência de aprender tudo o que foi ensinado pelo tempo a fora. Lembraria os erros que foram cometidos para que não mais se repetissem. A capacidade de escolher novos rumos. Deixaria para você, se pudesse, o respeito aquilo que é indispensável. Além do pão, o trabalho. Além do trabalho, a ação. E, quando tudo mais faltasse, um segredo: o de buscar no interior de si mesmo a resposta e a força para encontrar a saída*

*Mahatma Gandhi*

GONÇALVES, M. C. **A indexação em catálogos *on-line* de bibliotecas universitárias na percepção de usuários integrantes de grupos de pesquisa:** uma contribuição ao desenvolvimento de política de indexação na rede de bibliotecas da UNESP. 2008. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista; FAPESP, Marília, 2008.

## RESUMO

A indexação em catálogos *on-line* na percepção de usuários integrantes de grupos de pesquisa contribui no aprimoramento da recuperação por assunto conforme os seus interesses e necessidades informacionais. No entanto, os usuários possuem dificuldades no momento de realizar as buscas por assunto, pois os termos que utilizam não coincidem com os atribuídos na indexação. Essa problemática do catálogo de assunto, muitas vezes, é o reflexo da falta de estudos de usuários e de uma política de indexação que oriente a indexação. Com o objetivo de contribuir para a elaboração de política de indexação em bibliotecas universitárias realizou-se o estudo diagnóstico do contexto sociocognitivo de usuários integrantes de grupos de pesquisa nas áreas de Ciências Biológicas, Exatas e Humanas da UNESP, para obter sua percepção com relação à indexação. O desenvolvimento do estudo diagnóstico constou de fundamentação teórica sobre o processo de indexação no âmbito da política de indexação em ambientes institucionais; estudo de percepção de usuários para investigar metodologia de abordagem sociocognitiva mediante Protocolo Verbal; e análise da percepção do usuário de grupo de pesquisa acerca da indexação em bibliotecas universitárias para o desenvolvimento dos catálogos *on-line*. Os resultados demonstraram que alguns elementos de política de indexação fazem parte do processo da indexação, como por exemplo, exaustividade, especificidade e escolha da linguagem. Sobre a investigação de metodologia sociocognitiva, o protocolo verbal em grupo revelou ser uma técnica que permite fazer um estudo da realidade do usuário e das variáveis que influenciam o seu contexto. A abordagem metodológica que permitiu obter a percepção do usuário caracteriza-se por indicadores de conhecimento, interesse e atitude. A percepção dos usuários sobre o contexto da indexação foi agrupada em dois aspectos com seus respectivos componentes: *Processo* (Concepção sobre indexação, Procedimentos relacionados à indexação, Especificidade, Exaustividade, Adequação e Consistência da linguagem documentária) e *Recuperação da informação por assuntos* (Avaliação do catálogo, Estrutura temática, Capacidade de revocação e precisão do sistema, Forma de apresentação dos resultados de busca). Concluiu-se que a pesquisa contribuiu com uma metodologia qualitativa de estudo de usuários baseada em percepção de usuários. A importância da metodologia do estudo de percepção do usuário é a abordagem sociocognitiva que combina a aplicação do protocolo verbal em grupo com os tipos de relações que o usuário estabelece com o contexto de indexação, serviços e produtos da biblioteca através dos indicadores de percepção: conhecimento, interesse e atitude. As recomendações para a elaboração de uma política de indexação na perspectiva do usuário foram as seguintes: grau de especificidade na indexação e uma recuperação de alta precisão (aspecto qualitativo), disponibilidade de linguagem documentária junto à interface de busca, a utilização de uma linguagem documentária compatível com a demanda do sistema e os resultados da busca apresentados em ordem de relevância e cronológica (dos mais recente para os mais antigos).

**Palavras-chave:** Indexação. Percepção do usuário. Política de indexação. Catálogo *on-line*. Protocolo Verbal. Bibliotecas universitárias.

## ABSTRACT

The indexing in online catalogues in the perception of users who are members of research groups becomes crucial in an environment of university libraries so that the catalogue of subject, first restricted to the physical limits of the library and containing only bibliographic records of documents ordered in bookshelves, becomes virtual nowadays. However, users have difficulties when they do their search by subject, because the words they use do not coincide with the terms used by the librarian at the time of indexing. Consequently, the retrieval of information becomes silent and with noise. This issue of the catalogue of subject is often the reflection of a possible deficiency of the work done by librarians, since they do not study about users in order to know their interests and opinions concerning the treatment of the documents content. It is also a reflection of the lack of an indexing policy that guides the steps of indexing. Aiming to contribute to the development of an indexing policy in university libraries under the users' perspective, the proposal of this research was to do a study of the socio-cognitive context of users who are members of research groups in the areas of Biological and Exact Sciences and Humanities from UNESP, to get a diagnosis of their perception regarding the indexing context. The specific objectives were: developing a study on the indexing process under the indexing policy in institutional environments; investigating a method of a socio-cognitive approach by Verbal Protocol to study the users' perception; verifying the perception of the user who participates in a research group on indexing information in university libraries for the development of online catalogues. The results showed that the indexing process has some elements of policy, such as completeness, uniqueness and language choice. Both indexing and policy aim to answer the users' informational needs. Concerning the inquiry on socio-cognitive methodology, the verbal protocol in group showed to be the only technique that allows one to study the user's reality and the variables which influence its context. Concerning the perception of the user who participate in a research group on the indexing of information in university libraries for the development of online catalogues, the verbal protocol identified that the perception is characterized by indicators of knowledge, interest and attitude and that the context of indexing should be grouped into two aspects with their respective components: *Indexing process* (Conception about indexing, Procedures related to indexing, Degree of specificity, Level of completeness, Appropriateness and Consistency of indexing language); *Retrieval of information by subjects* (Evaluation of the catalogue, Thematic Structure, Filtering the catalogue, Way of presenting the results of the search). It can be concluded that the development of a methodology for the study of users' perception becomes important in Information Science as a qualitative methodology which matches the application of the verbal protocol in group with the types of relationships that the user reaches with the context of the treatment of information, services and products of the library, through the indicators of perception: knowledge, interest and attitude. At the same time, this is a study of the user with theoretical and methodological foundations of a socio-cognitive approach. The recommendations for the development of an indexing policy under the user's perspective were: the degree of specificity in indexing and a high precision retrieval (qualitative aspect); the availability of indexing language with the interface of search; the use of an indexing language that coincides with the demand of the system; and the search results presented in relevance and chronological order (from the most recent to the oldest one).

**Keywords:** Indexing. User's Perception. Indexing Policy. Online Catalogue. Verbal Protocol. University libraries.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Etapas da indexação .....	22
<b>Quadro 2:</b> Síntese dos aspectos que abordam o contexto de indexação.....	35
<b>Quadro 3:</b> Bibliotecas universitárias da UNESP participantes da pesquisa .....	64
<b>Quadro 4:</b> Procedimentos metodológicos adotados na pesquisa .....	65
<b>Quadro 5:</b> Grupos de pesquisas participantes do protocolo verbal em grupo .....	68
<b>Quadro 6:</b> Síntese dos resultados .....	112

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 A INDEXAÇÃO NO ÂMBITO DA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO EM AMBIENTE INSTITUCIONAL .....</b>	<b>19</b>
<b>3 ESTUDOS DE USUÁRIOS COM NA PERCEPÇÃO: aspectos teóricos e metodológicos.....</b>	<b>38</b>
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>62</b>
<b>4.1 Caracterização do contexto acadêmico da rede de bibliotecas da UNESP .....</b>	<b>65</b>
4.1.1 Questionário Diagnóstico Organizacional.....	65
4.1.2 Grupos de pesquisa participantes da pesquisa .....	66
<b>4.2 Processo de tratamento da informação documentária .....</b>	<b>68</b>
4.2.1 Protocolo Verbal: conceito .....	68
4.2.2 Protocolo Verbal: aplicação.....	69
4.2.3 Protocolo Verbal: procedimentos.....	70
<b>5 A INDEXAÇÃO EM CATÁLOGOS <i>ON-LINE</i> NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS INTEGRANTES DE GRUPOS DE PESQUISA: análise dos resultados e discussões.....</b>	<b>72</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>117</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>122</b>
<b>APÊNDICE – A Questionário Diagnóstico Organizacional: .....</b>	<b>133</b>
<b>ANEXO – A Folha de aprovação do Projeto “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP” pelo Comitê de ética em pesquisa da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP de Marília.....</b>	<b>138</b>
<b>ANEXO – B Folha de aprovação do Projeto “A indexação em catálogos <i>on-line</i> em bibliotecas universitárias na percepção de usuários integrantes de grupos de pesquisa: uma contribuição ao desenvolvimento de uma política de indexação na rede de bibliotecas da UNESP” pelo Comitê de ética em pesquisa da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP de Marília.....</b>	<b>139</b>
<b>ANEXO – C Texto base .....</b>	<b>140</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa apresenta como tema a indexação em catálogos de bibliotecas universitárias, na percepção dos usuários integrantes de grupos de pesquisa, com a finalidade de desenvolvimento de política de indexação que contribua para o aprimoramento da recuperação, por assunto, conforme interesses e necessidades informacionais de usuários. A concepção do problema originou-se a partir de pesquisa exploratória de Gonçalves (2005), sobre a política de indexação do acervo bibliográfico da rede de bibliotecas da UNESP, na qual relatos dos bibliotecários do consórcio CRUESP/Bibliotecas<sup>1</sup> mostram que as bibliotecas não fazem uso de depoimentos de usuários, para melhorar o serviço de indexação. Além disso, destaca-se a falta de um entrosamento entre as seções de referência e do processamento técnico, que denuncia uma incompatibilidade entre os termos utilizados pelo bibliotecário e os empregados pelo usuário, na estratégia de busca.

Portanto, nosso problema de estudo consiste no fato de que as bibliotecas universitárias não realizam estudo entre usuários, para promover melhorias do serviço de indexação. Verifica-se que a biblioteca universitária é estratégica, na colaboração com o ensino, pesquisa e extensão, que constituem o tripé da universidade, atuando como protagonista de uma missão inovadora e singular: instituir novas formas de mediação para obtenção e transferência de informação, haja vista a introdução de a informática e a rapidez dos meios eletrônicos na recuperação, tratamento e disseminação da informação terem transformado o conceito tradicional de biblioteca.

Assim, entende-se que cada vez mais as bibliotecas necessitam de plena capacidade para disponibilizar a recuperação da informação e do documento, com qualidade, rapidez e praticidade, indo ao encontro das necessidades de pesquisa de seus usuários. Essas necessidades requerem produtos e serviços específicos, atualizados continuamente e ajustados ao perfil do usuário. Para isso, o tratamento documentário deve ser o reflexo dessa necessidade peculiar.

---

<sup>1</sup> Os Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais Paulistas (CRUESP/Bibliotecas), correspondem ao Banco de Dados Bibliográficos – DEDALUS –, da Universidade de São Paulo (USP), ao Banco de Dados Bibliográficos – ATHENA –, responsabilidade da Universidade Estadual Paulista (UNESP), e ao Banco de Dados Bibliográficos – ACERVUS –, da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). (CRUESP/BIBLIOTECAS, 2007).

A comunidade usuária visualiza as atividades de tratamento documentário ocorridas na biblioteca, mediante o catálogo *on-line*, um produto que possibilita a recuperação, a localização e o intercâmbio de diversos recursos informacionais.

Segundo Mey (1995, p. 9), o objetivo do catálogo é ser um “canal de comunicação estruturado, que veicula mensagens contidas nos itens, e sobre os itens”, isto é, mensagens de descrições físicas e de conteúdos das informações codificadas, organizadas e agrupadas por semelhança aos usuários. Por esse instrumento, os usuários poderão consultar as coleções documentárias da universidade, bem como a produção científica gerada por sua comunidade, pois esta estará visível e disponível *on-line*, todo o tempo e para qualquer usuário, interno ou externo.

Charles A. Cutter, em sua obra intitulada *Rules for a printed dictionary catalog* (1876, apud ORERA ORERA, 2002, p. 137-138), estabelece as seguintes funções para um catálogo:

- Ajudar o usuário a encontrar um livro conhecido, tendo como pontos de acessos: autor, título e/ou assunto;
- Mostrar o que a biblioteca possui: de um determinado autor, de um determinado assunto e/ou gênero literário;
- Auxiliar o usuário na escolha de um livro: de acordo com sua edição ou por meio de suas características literárias ou por sua atualidade.

Nessa mesma perspectiva, a International Federation of Library (IFLA), em sua publicação *Guidelines for on-line public access catalogue Online Public Access Catalog - OPAC* (2003), descreve as funções dos catálogos *on-line*:

Encontrar registros resultantes da pesquisa realizada na base de dados que corresponda à estratégia de busca elaborada pelo usuário;

- Identificar que o registro encontrado corresponda ao documento descrito na base de dados;
- Selecionar um registro que é apropriado à necessidade do usuário;
- Obter acesso ao registro descrito por meio eletrônico, impresso, por acesso remoto ou na própria coleção da biblioteca e, ainda, pelo serviço de comutação bibliográfica.

A finalidade dos catálogos é possibilitar aos usuários a identificação e a localização dos documentos, com maior rapidez e possibilidades possíveis, por meio de um

registro ordenado dos documentos de uma coleção previamente descrita (representação bibliográfica), contendo os seus pontos de acesso necessários para a sua recuperação (autor, título, série e assunto).

As buscas por assuntos despertam algumas preocupações, no âmbito dos sistemas de informação, visto que vários estudos (KERN-SIMIRENKO, 1983; LARSON, 1991; PETERS, 1989) têm demonstrado que a opção por assunto é o tipo mais solicitado pelos usuários. Na verdade, a opção de busca por assunto é a mais contraditória, pois “tem o maior índice de fracasso – cerca de 40% de respostas com o registro nulo de recuperação” (DIAS; NAVES; MOURA, 2004, p. 207). A recuperação por assunto comprometida gera insatisfação por parte do principal elemento da biblioteca: o usuário. Sendo assim, é desejável que o catálogo *on-line* seja organizado de acordo com a percepção dos usuários, de modo a acentuar suas potencialidades de gerenciamento e disponibilização da informação documentária, exercendo funções de “verdadeiras vitrines das bibliotecas” (RUBI, 2008, p. 148).

Torna-se necessário realizar estudos de usuários, para verificar o porquê, como e para que fim eles fazem uso das informações, uma vez que os estudos de usuários podem ser utilizados como parâmetro de avaliação, a fim de verificar se a coleção documentária atende à demanda usuária, além dos tipos e níveis de necessidade e satisfação em relação aos produtos e serviços.

As teorias sobre usuários na literatura inserem-se em duas abordagens distintas: a abordagem tradicional, centrada na ótica do sistema de informação e da biblioteca, e a abordagem alternativa, que é direcionada pela ótica do usuário (FERREIRA, 1995). Essas abordagens podem ser visualizadas nos paradigmas epistemológicos indicados por Olson e Boll (2001) e Capurro (2003), respectivamente pela visão física e cognitiva.

No entanto, esta pesquisa situa-se em uma das pontas do arco produzido pelo deslocamento científico do paradigma cognitivo para o paradigma social, que coloca o contexto do usuário no centro dos processos informacionais. Hjørland (1997, 2002a) e Jacob e Shaw (1998) defendem a adoção de uma abordagem metodológica coletivística que incorpora a investigação psicológica do individual dentro de uma perspectiva sociocultural e histórica mais abrangente, fixando o interno/individual dentro do externo/ambiente e, desse modo, integrando os vários níveis de investigação para alcance de sistemas de representação e recuperação verdadeiramente efetivos.

Hjørland (2002b) ressalta que os estudos empíricos de usuários podem auxiliar os bibliotecários no entendimento das necessidades e interesses informacionais, quando, na realidade, os bibliotecários devem ser experientes em organização e busca de informação. Para Fujita (2006, p. 12), podem-se obter, a partir dos estudos de usuários, as “análises sobre preferências, percepções, dificuldades e procedimentos acerca do uso de serviços de informação para compará-los com resultados de outras pesquisas que visam à compreensão do contexto”.

Trata-se a percepção, em nosso estudo, como uma situação objetiva baseada principalmente na percepção acompanhada de conhecimento, interesse e atitude dos usuários sobre o contexto da indexação no catálogo Athena, da rede de bibliotecas da UNESP. O estudo de percepção é de fundamental importância para compreender melhor a inter-relação entre o usuário e o seu contexto e possibilitar o primeiro passo na direção de mudanças nos serviços e produtos das bibliotecas universitárias.

Os usuários selecionados para participar desta pesquisa foram discentes e docentes que integram grupos de pesquisa representativos das três áreas do conhecimento: Odontologia (Biológicas), Engenharia Civil (Exatas) e Pedagogia (Humanas). A escolha dos usuários integrantes de grupos de pesquisas justifica-se por ser uma comunidade científica que tem como objetivo construir e compartilhar os conhecimentos produzidos na universidade e formar uma memória intelectual passível de ser transmitida a outros pesquisadores que venham a elaborar novos conhecimentos. Outra característica do usuário integrante de grupos de pesquisa é ser ele especializado em sua área de investigação, possuir experiência em pesquisa e recorrer a diferentes ambientes de informação para dar prosseguimento aos seus estudos, tais como: bibliotecas; internet; bases de dados; e pessoas (conhecidas como colégio invisível e grupos de pesquisa).

Diante do exposto, a proposição é realizar o estudo do contexto sociocognitivo de usuários do catálogo Athena que integram grupos de pesquisa representativo das três áreas do conhecimento, de forma a obter um diagnóstico de sua percepção sobre o contexto de indexação nas bibliotecas universitárias.

Com essa proposta, tem-se como objetivo geral contribuir para a elaboração de uma política de indexação em bibliotecas universitárias, na perspectiva dos usuários, que propicie o aprimoramento da recuperação em catálogos de assunto.

Como objetivos específicos pretendem-se:

- Desenvolver estudo sobre o processo de indexação no âmbito da política de indexação em ambientes institucionais;

- Investigar a aplicação da metodologia de abordagem sociocognitiva mediante Protocolo Verbal para estudo de percepção de usuários;
- Verificar a percepção do usuário de grupo de pesquisa sobre a indexação da informação em bibliotecas universitárias para o desenvolvimento dos catálogos *on-line*.

A justificativa desta pesquisa é a necessidade de contribuir para a elaboração de uma política de indexação na perspectiva do usuário, qual, orientará e norteará o processo de indexação. Além disso, o novo paradigma do catálogo, que antes era local e restrito à determinada comunidade usuária, agora está disponibilizado na internet, atravessando fronteiras físicas e temporais tornando possível que as produções científicas de grupos de pesquisas de qualquer instituição sejam reconhecidas em âmbito nacional e internacional, transformando-se em um meio de acesso rápido e interativo. Para haver um desenvolvimento satisfatório de um catálogo *on-line* que dê uma clara visibilidade das informações organizadas, é necessária a efetiva elaboração de uma política de indexação que orienta e norteia a atribuição dos assuntos aos documentos na percepção sociocognitiva dos usuários, uma vez que a comunidade usuária local e potencial virtual estão cada vez mais exigente e seletiva.

Esta pesquisa apresenta-se como uma continuação dos estudos de política de indexação (GONÇALVES, 2005), quando estudou quais eram os subsídios necessários para a elaboração de uma política na rede de bibliotecas da UNESP, com o objetivo de obter qualidade e coerência na recuperação da informação pelo catálogo Athena.

Os resultados desse estudo demonstraram que os subsídios para realizar uma política de indexação não são baseados somente nos elementos da literatura, mas também em subsídios identificados a partir da prática dos bibliotecários e que serão de suma importância para definição de uma melhor política; nesse caso, formar uma comissão que tenha a participação de bibliotecários do processamento técnico e de referência, funcionários da biblioteca, docentes da Unidade e usuários, para a realização de uma política de indexação (GONÇALVES, 2005). Acredita-se que a política de indexação não pode ser contemplada somente pela percepção do profissional, mas, sobretudo pela percepção do usuário, visto que este é capaz de apontar opiniões e desafios, bem como sugerir caminhos coerentes para a superação das atuais necessidades.

Desse modo, este estudo poderá representar tanto uma contribuição importante aos usuários que se servem das informações da rede constituída pelas bibliotecas

da UNESP, como contribuição ao avanço do conhecimento científico no campo da Ciência da Informação, em especial, no que diz respeito aos estudos de indexação.

Além de continuação dos nossos estudos, nossa pesquisa também encontra apoio em dois projetos em andamento, coordenados pela Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita, intitulados “O contexto da leitura documentária de indexadores de bibliotecas universitárias em perspectiva sócio-cognitiva para a investigação de estratégias de ensino”, projeto integrado financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e “O contexto sociocognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária”, que teve financiamento para coleta de dados do Fundo de Pesquisa da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista (UNESP) e da Reserva técnica da Fundação Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

A pesquisa insere-se numa perspectiva sociocognitivista, com objetivos de natureza descritiva e com vistas a uma análise qualitativa. A abordagem metodológica empregada neste estudo é o protocolo verbal em grupo que poderá trazer elementos importantes, seja para conhecimento dos usuários visados pela investigação, seja para a avaliação dos próprios procedimentos a serem utilizados, que ganham importância e que necessitam ser estudados e avaliados quanto a suas possibilidades e limites.

Para alcançar os objetivos propostos, após este capítulo de Introdução, apresenta-se o capítulo 2, intitulado “A indexação no âmbito da política de indexação em ambiente institucional”, no qual se mostra o contexto, a política de indexação e seus elementos e a preponderância da percepção do usuário no processo de tratamento do conteúdo da informação.

O capítulo 3, intitulado “Estudos de usuários com foco na percepção: aspectos teóricos e metodológicos” aborda os aspectos teóricos dos paradigmas físico, cognitivo e social, com intuito de identificar as características dos estudos de usuários e as metodologias utilizadas no contexto desses três paradigmas.

No capítulo 4, apresentamos a metodologia, que é o protocolo verbal em grupo, para coleta de dados, com o objetivo de verificar a percepção do usuário sobre o contexto de indexação.

O capítulo 5 diz respeito à análise e discussão dos resultados obtidos, em que se apresenta o exame dos dados coletados, tendo como parâmetro as categorias construídas a partir do referencial teórico sobre indexação e dos dados brutos. A análise dos dados foi

elaborada de modo a permitir a visualização das categorias, com apresentação de falas dos sujeitos participantes, para exemplificar cada uma delas

O capítulo 6 discorre sobre as considerações finais, tendo em vista os objetivos propostos e os resultados obtidos, com especial ênfase aos aspectos relacionados ao contexto da indexação, à importância da política na perspectiva do usuário e aos estudos de percepção e suas metodologias. Além disso, incluem-se recomendações para contribuir na elaboração de política de indexação, na perspectiva do usuário.

## **2 A INDEXAÇÃO NO ÂMBITO DA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO EM AMBIENTE INSTITUCIONAL**

O capítulo aborda os fundamentos teóricos e conceituais da indexação, contextualiza a política da própria, destacando assim, a preponderância da percepção do usuário no processo de tratamento do conteúdo da informação, na qual tange à elaboração de uma política de indexação.

Na literatura verifica-se que os aspectos teóricos e metodológicos do tratamento da informação devem assumir a dimensão de forma ou conteúdo (PINTO MOLINA, 1991; FUJITA, 2003; GUIMARÃES, 2003).

Segundo Guimarães (2003), o tratamento de forma, refere-se aos processos de descrição bibliográfica com o objetivo de criar registros, analisar e representar os aspectos extrínsecos do documento para fins de identificação e localização. Logo, o tratamento de conteúdo, relaciona-se aos processos de condensação e representação por meio de linguagens documentárias, como objetivo específico de produzir resumos e índices de assuntos, analisar e descrever os aspectos intrínsecos do documento.

Dias e Naves (2007, p. 17) sintetizam o conceito de tratamento da informação como sendo:

[...] expressão que engloba todas as disciplinas, técnicas, métodos e processos relativos a: a) descrição física e temática dos documentos numa biblioteca ou sistema de recuperação da informação; b) desenvolvimento de instrumentos (códigos, linguagens, normas, padrões) a serem utilizados nessas descrições; e c) concepção/implantação de estruturas físicas ou bases de dados destinadas ao armazenamento dos documentos e de seus simulacros (fichas, registros eletrônicos, etc.). Compreende as disciplinas de classificação, catalogação, indexação, bem como especialidades delas derivadas, ou terminologias novas nelas aplicadas, tais como metadados, e ontologias, entre outras.

Entende-se que o tratamento ou organização da informação (revela a análise documentária em sentido amplo) visa à aplicação de critérios de natureza descritiva (física) ou temática (conteúdo) aos documentos, de modo que eles possam ser localizados (primeiro caso) e acessados em termos de assunto (segundo caso) (GUIMARÃES, 2003).

De acordo com Rubi (2008), na biblioteca os tratamentos de forma e conteúdo, embora operacionalmente diferentes, são dependentes um do outro. Como exemplo,

o formato descritivo utilizado é o catalográfico, a maioria em *Machine Readable Cataloging 21* (MARC21), que conterà o resultado das operações de tratamento de forma (autor, título, edição, casa editora, data, número de páginas etc.) e de conteúdo documental (o número de classificação, os cabeçalhos de assuntos determinados pela indexação e, em alguns casos o resumo derivado da elaboração dos mesmos). Sendo assim, o foco de nossa pesquisa é estudar o contexto da indexação em ambiente institucional de biblioteca universitária.

A indexação atualmente difere de sua primeira concepção, pois já não consiste apenas em construir índices, seja de autor, de título, de assunto, de publicações (livros, periódicos), de catálogos ou de banco de dados em bibliotecas ou centros de informação. Esse índice apresenta um sentido amplo, ou seja, “uma entrada simples como nomes próprios ou entradas por acontecimentos diretos” (SILVA; FUJITA, 2004, p. 140). Por sua vez, a indexação apresenta um sentido mais restrito que tem como função de reconhecer o conteúdo dos documentos e poder representá-los adequadamente. Logo, o desenvolvimento da indexação teve maior atenção a partir do surgimento das publicações periódicas da literatura técnico-científica e tem sido praticada em bases de dados.

Os conceitos de indexação identificados na literatura são advindos de concepções de normas e de autores, como veremos a seguir.

a) Concepção de normas:

O surgimento do termo indexação (*indexing*) remonta à corrente inglesa, na qual foi conceituado de acordo com os Princípios de indexação do *World Information System for Science and Technology*<sup>2</sup> (RUBI, 2008). A publicação do UNISIST originou a primeira norma a esse respeito publicada em 1985 pela *International Standardization for Organization* (ISO), sob número 5963, com o seu título *Documentation - methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms* (FUJITA, 2003).

No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) publicou a tradução dessa mesma norma no ano de 1992, sob número 12676, intitulada *Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação*. Os conceitos de indexação, segundo essas duas normas:

---

<sup>2</sup> Sistema internacional vinculado à Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e conhecido pela sigla UNISIST.

- [ ...] a ação de descrever e identificar um documento de acordo com o seu assunto (UNISIIST, 1891, p. 84);
- Ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1992, p. 2).

É importante destacar que os objetivos das normas da ISO (1985) e da ABNT (1992) consistem em realizar uma indexação com condições exigíveis para uma prática normalizada e padronizada.

b) Concepção de autores:

Analisando a literatura a respeito do conceito de indexação, pode-se verificar, dentre outras, as seguintes definições:

- Operação que consiste em escrever e caracterizar um documento, com o auxílio da representação dos conceitos nelas contidos (CHAUMIER, 1988, p. 63);
- Operação que consiste em enumerar os conceitos sobre os quais trata um documento e representá-los por meio de uma linguagem combinatória: lista de descritores livres, lista de autoridades e o thesaurus de descritores (VAN SLYPE, 1991).
- É a técnica de caracterizar o conteúdo de um documento (...) retomando as idéias mais representativas para vinculá-las a termos de indexação adequados (PINTO MOLINA, 1993, p. 208);
- A indexação configura-se como um processo de fabricação de informações documentárias que supõe a transformação de um objeto (documento) em outro objeto (informação documentária), por meio de operações de análise e síntese (KOBASHI, 1994, p 21);
- A indexação consiste em indicar o conteúdo temático de uma unidade de informação, mediante a atribuição de um ou mais termos (ou códigos) ao documento, de forma a caracterizá-lo de forma unívoca (ROBREDO, 2005, p. 165)

De acordo com a fundamentação teórica, a indexação pode ser definida como uma operação de representação documentária, cuja finalidade é direcionada a identificar e selecionar conceitos que transmitam a essência de um documento a fim de representá-lo por termos de uma linguagem documentária.

A finalidade da indexação é condicionar uma recuperação da informação que satisfaz as necessidades informacionais dos usuários (GUINCHAT; MENO, 1994; NAVES, 2001; FUJITA, 2003; LANCASTER, 2004; ROBREDO, 2005). Nesse sentido, o bibliotecário deve seguir algumas etapas e procedimentos para que a indexação tenha uma correspondência precisa com os termos pesquisados pelo usuário no sistema de informação, sejam em índices, bases de dados ou catálogos.

A seguir, apresenta-se o QUADRO 1 com as etapas da indexação e seus respectivos autores.

AUTORES	ETAPAS	
	ANÁLISE	REPRESENTAÇÃO
<b>UNISIST (1981)</b>	Determinação do assunto	Tradução dos conceitos nos termos da linguagem de indexação
<b>Norma ABNT 12676 (1992)</b>	Exame do documento e estabelecimento do assunto de seu conteúdo; Identificação dos conceitos presentes no assunto	Tradução desses conceitos nos termos de uma linguagem de indexação
<b>Chaumier (1986)</b>	Reconhecimento e extração de conceitos	Tradução desses conceitos em linguagem natural
<b>Van Slype (1991)</b>	Conhecimento do conteúdo do documento; Escolha dos conceitos a serem representados, baseando-se na aplicação da regra da seletividade e exaustividade	Tradução dos conceitos selecionados da forma em que aparecem impressos no documento, para os descritores do thesaurus aplicando a regra da especificidade e incorporação dos elementos sintáticos
<b>Lancaster (2004)</b>	Análise conceitual	Tradução
<b>Robredo (2005)</b>	Análise conceitual do conteúdo do documento	Expressão dessa análise por meio de códigos, palavras ou frases representativos do assunto; Tradução das descrições dos assuntos para a linguagem de indexação e organização das descrições de acordo com a sintaxe da linguagem de indexação

**Quadro 1 - Etapas da indexação**

**Fonte:** RUBI, 2008

Conforme o quadro acima, observa-se que a etapa inicial da indexação é a análise de assunto, a qual é realizada por meio da leitura documentária<sup>3</sup> feita pelo profissional

<sup>3</sup> Leitura técnica – leitura de “partes” do documento que são consideradas importantes e que garantam que nenhuma informação foi negligenciada. Essas partes correspondem a: título e subtítulo; resumo, se houver; sumário; introdução; ilustrações, diagramas, tabelas e seus títulos explicativos; palavras em destaque e referências bibliográficas (CHAUMIER, 1988; ABNT 12676, 1992; NAVES, 2000; FUJITA, 2003).

que procura compreender de maneira geral o documento para identificar e selecionar os conceitos que o representarão para efeito de recuperação.

O momento histórico atual da indexação assiste ao desenvolvimento de estudos que revelam a importância da leitura documentária para o processo da análise de assunto referente a ela. Concordando com Fujita (1998; 2001; 2003) e com Dias e Naves (2007), acredita-se que a leitura documentária é a etapa primordial da indexação, pois corresponde à primeira fase de abordagem do leitor indexador e desencadeará o processo de análise de assunto do texto para identificação e seleção de conceitos. Assim, a análise de assunto feita pelo indexador se dá em dois momentos: quando ele vai analisar um documento para inseri-lo num sistema de recuperação e quando recebe um pedido de informação do usuário.

Para a realização da atividade de análise de assunto, Novelino (1996) e Fujita (2003) destacam as concepções apresentadas por Albrehtesen (1993), as quais afetam o desempenho do indexador enquanto leitor profissional. São elas: concepção simplista, concepção orientada para o conteúdo e concepção orientada para a demanda. Concepção simplista vê os assuntos como abstrações diretas dos documentos. Seguindo esta concepção, extrair-se-ia automaticamente todas as palavras ou expressões dos textos. Concepção orientada para o conteúdo envolve a identificação de tópicos ou assuntos que não são explicitamente colocados na estrutura textual superficial de um documento, mas que são prontamente perceptíveis por um indexador. A concepção orientada a demanda, o profissional ao analisar um documento, não se concentra na representação ou resumo das informações explícitas e implícitas, mas pergunta: como posso tornar este documento ou parte dele visível aos usuários em potencial? Quais termos devem usar para levar este conhecimento àqueles interessados? (NOVELLINO, 1996).

De acordo com Naves (1996), as duas últimas concepções, orientada pelo conteúdo e orientada pela demanda, são complementares. Fujita (2003) considera que estas concepções são intrínsecas porque no momento em que o indexador está lendo e procurando identificar e selecionar conceitos para a determinação do assunto do documento está objetivando encontrar o assunto que lhe é familiar devido à sua prática de indexação e também sabe o que pode interessar ao usuário do sistema de informação.

Observa-se que a segunda etapa do processo de indexação é finalizada pela tradução dos conceitos para termos de instrumentos de indexação, denominados de linguagens de indexação ou linguagem documentária. Lancaster (2004), nesta etapa, faz a distinção entre indexação por extração e indexação por atribuição. Foskett (1973) faz esta mesma distinção,

porém as nomeia de indexação de termos e indexação de conceitos. A indexação por extração se constitui na representação do conteúdo através de palavras-chaves ou expressões retiradas do próprio texto, não existindo o processo de tradução de uma linguagem natural para uma linguagem documentária. Já na indexação por atribuição são atribuídos termos que não necessariamente foram extraídos do documento. Neste caso a representação da análise conceitual é feita através de termos extraídos de alguma linguagem documentária.

Tendo em vista toda a literatura arrolada até o presente momento, entende-se que o processo de indexação não é apenas uma categorização de assunto, em que o indexador sabe criar e manipular as linguagens documentárias; a indexação é antes de tudo um processo intelectual de análise de assunto e representação simbólica deste assunto, no qual está implícita a ação de busca e recuperação da informação, praticada pelo usuário na fase seguinte. É, portanto, um processo complexo que envolve múltiplas etapas e dois atores – indexador e usuário –, cujas linhas de pensamento vão se encontrar em algum momento.

Visto que a indexação é uma atividade imbuída de subjetividade, é necessário que o bibliotecário respalde-se em normas nacionais e internacionais (QUADRO 1) e em elementos norteadores de qualidade da indexação. Segundo Lancaster (2004), destaca-se os elementos norteadores de qualidade:

- Quanto ao indexador: conhecimento do tema e das necessidades do usuário, capacidade de leitura e compreensão;
- Quanto ao vocabulário: especificidade, sintaxe, grau de ambigüidade ou imprecisão e disponibilidade de instrumentos auxiliares (dicionários terminológicos, por exemplo);
- Quanto ao documento: conteúdo temático (área), grau de complexidade, língua, extensão e forma de apresentação;
- Quanto ao processo: existência ou não de regras ou instruções e exaustividade da indexação.

O autor acima citado apresenta vários elementos para obtenção de uma indexação de qualidade, porém esses elementos são intrínsecos da política de indexação.

Carneiro (1985, p. 222) em seu artigo considerado clássico para os estudos de política de indexação no Brasil, conceitua que a política de indexação deve “[...] estabelecer princípios e critérios que servirão de guia na tomada de decisões para otimização do serviço, racionalização dos processos e consistência das operações”.

Como afirma Almeida (2000, p. 6):

As políticas são parâmetros que auxiliam na tomada de decisões e nas ações que devem ser realizadas, determinando o que deve e o que não deve ser feito, possibilitando a adaptação às estratégias adotadas pela organização. Devem ser coerentes e integradas com as metas da organização para deste modo exeqüível o objetivo estabelecido pela instituição.

Os elementos estabelecidos em uma política de indexação deverão ser flexíveis e passar por revisões contínuas nas tomadas de decisões, relacionadas a cada elemento do serviço. Tais decisões necessitam ser escritas e registradas em um manual, pois “[...] a maior parte das bibliotecas não possui políticas escritas para os seus diversos serviços, o que acarreta problemas de inconsistência e descontinuidade das operações” (CARNEIRO, 1985, p. 239).

Acerca disso, Guimarães (2000, p. 55-56) afirma:

[...] uma política só poderá ter continuidade e aperfeiçoamento no decorrer dos anos se devidamente registrada em documentos, de modo a que se possa ter clareza (independente dos elementos humanos que estiverem a seu cargo) do conjunto de decisões tomadas, suas razões e seu contexto.

Assim que a biblioteca levantar subsídios para o estabelecimento de sua política de indexação, o manual de indexação deverá ser formulado de maneira clara e objetiva acompanhando as rotinas dos indexadores. Este manual poderá ser muito útil quando houver mudanças administrativas e de profissionais; poderá servir como um guia de auxílio durante a realização da indexação e, também, em casos de dúvidas sobre como representar os assuntos dos documentos.

O manual de indexação é o rol formalizado que contém as explicações de cada etapa do processo de indexação, descrevendo até mesmo regras a serem adotadas pelos bibliotecários; prevê orientações quanto ao processo; deve ter um roteiro lógico que relata uma breve introdução à busca de informação, tipos de linguagens de indexação, análise de conteúdo, até como deve ser feito o registro dos dados de indexação no sistema; possuir bibliografia; ser didático (RUBI; FUJITA, 2003). É importante ressaltar que existe uma hierarquia entre a política e manual de indexação, pois é necessário verificar quais são os elementos de política que serão aplicados em ambiente de bibliotecas ou sistema de informação e, em seguida, formalizá-los no manual de indexação. Portanto, o êxito da indexação está diretamente ligado a uma política e a um manual de indexação.

Verifica-se que as administrações das bibliotecas têm preocupação em elaborar política de desenvolvimento de coleções com objetivo de estabelecer normas para seleção e aquisição de material bibliográfico; disciplinar o processo de seleção, tanto em quantidade como em qualidade, de acordo com as características de cada biblioteca; direcionar o uso racional dos recursos financeiros; estabelecer os critérios e atribuições para a formação e funcionamento das comissões de seleção; rever e planejar recursos orçamentários destinados à aquisição; sugerir fontes para a seleção do material; traçar diretrizes para o desbaste, descarte, remanejamento e reposição de material; estabelecer critérios para avaliação das coleções (VERGUEIRO, 1989). No entanto, a política de indexação não é vista nas bibliotecas pelo fato de não ser visualizada na perspectiva gerencial, ou seja, como um plano de funcionamento que tem como objetivo de estabelecer diretrizes, critérios e prioridades no processo de indexação. A política deve ser desenvolvida para atender os interesses e necessidades de seus usuários, facilitando sobremaneira o acesso, a recuperação e a disseminação da informação.

Rubi (2004) afirma que a política de indexação não deve ser vista como uma lista de procedimentos a serem seguidos, mas sim como uma filosofia que reflete os interesses e objetivos da biblioteca e norteia os procedimentos de indexação, inserindo-a no contexto gerencial da biblioteca. Sendo assim, a indexação não pode ser vista do ponto de vista do processo, da operação técnica, mas sim da biblioteca como uma organização, pois a tarefa da indexação só terá sentido uma vez norteada e respaldada por essa filosofia.

Deve ser considerada uma decisão administrativa preferida num sistema de recuperação de informação, porque a indexação deve estar inserida no contexto administrativo da biblioteca ser valorizada; abandone-se a concepção técnica desse procedimento, pois ela ocorre na entrada e na saída de informações do sistema, e somente depois de seu estabelecimento é que o sistema em questão poderá definir suas características principais.

Carneiro (1985, p.222) destaca alguns fatores que são indispensáveis durante o processo de planejamento de um sistema de recuperação de informação para constituir uma política de indexação:

- A identificação da organização a qual estará vinculado o sistema de indexação;
- A identificação da clientela a que se destina o sistema;
- Os recursos humanos, materiais e financeiros.

No mesmo sentido Gomes (1989) apresenta três eixos de variáveis para o planejamento de qualquer sistema de recuperação da informação: o objetivo do sistema de recuperação da informação, o perfil da clientela e o modelo de indexação almejado.

Cesarino (1985, p. 165) complementa com outros aspectos o planejamento de implantação de uma política de indexação:

- Identificação das características do usuário (área de interesse, nível, experiência, atividade que exerce);
- Volume e características das questões propostas pelo usuário;
- Número e qualidade dos recursos humanos envolvidos;
- Determinação dos recursos financeiros disponíveis para criação e manutenção do sistema;
- Determinação dos equipamentos disponíveis.

Segundo Kobashi (1994) destaca que as atividades de coleta, tratamento e difusão da informação não são neutras, pois são realizadas dentro de instituições informacionais e, por essa razão, é necessário que se faça uma análise rigorosa do contexto no qual se insere o sistema documentário. Assim, a referida autora também esclarece que a política de indexação está condicionada a características dos sistemas documentários:

- Necessidades do usuário;
- Instituição onde se desenvolve
- Domínio tratado;
- Recursos humanos, físicos e financeiros disponíveis;
- Produtos e serviços;
- Relação custo/desempenho.

Para Fujita (2003, p. 102) considera que a política de indexação deve estar inserida em dois contextos complementares:

- Contexto sociocognitivo do indexador: a política de indexação, as regras e procedimentos do manual de indexação, a linguagem documentária para representação e mediação da linguagem do usuário e os interesses de busca dos usuários;
- Contexto físico de trabalho do indexador: sistema de informação.

O contexto sociocognitivo seria o conhecimento prévio que o profissional tem sobre a sua ferramenta de trabalho (a política de indexação, as regras e os procedimentos

do manual de indexação, a linguagem documentária) e as reais necessidades dos usuários. Por conseguinte, ele deve conhecer o contexto físico, ao qual a instituição e/ou o sistema de informação estão vinculados através da missão, objetivos, planejamentos estratégicos e filosofia.

As principais fundamentações teóricas sobre a temática política de indexação no cenário nacional são: Carneiro (1985), Guimarães (2000), Fujita (2003), Rubi (2004; 2008).

Carneiro (1985) define os elementos que devem ser considerados na elaboração de uma política de indexação:

- Cobertura de assuntos: através do estudo de usuário identificar-se-ão as áreas que necessitam de um tratamento aprofundado e as áreas a serem superficialmente tratadas;
- Seleção e aquisição dos documentos-fonte: a seleção dos documentos que serão incluídos no sistema informacional deve estar de acordo com o nível intelectual do usuário, quanto à língua, ao assunto de interesse e à qualidade dos documentos.

Processo de indexação:

- *Nível de exaustividade*: busca-se levantar o maior número de termos, ou assuntos, suficientes para abranger o conteúdo temático.
- *Nível de especificidade*: o documento é indexado a partir de um termo específico que o abranja.
- *Escolha da linguagem*: decidindo-se qual seja a linguagem de indexação estar-se-á de acordo com o sistema de informação e com a comunidade usuária, podendo a linguagem ser livre ou controlada, pré-coordenada ou pós-coordenada;
- *Capacidade de revocação e precisão do sistema*: a revocação consiste em recuperar documentos relevantes, enquanto a precisão impede a recuperação de documentos não relevantes. “Quanto mais exaustivamente um sistema indexa seus documentos, maior será a revocação (número de documentos recuperados) na busca e, inversamente proporcional, a precisão será menor” (RUBI, 2000, p. 18);
- Estratégia de busca: define-se se o usuário é o pesquisador ou se delega essa tarefa a um profissional;
- Tempo de resposta do sistema: demarcação do tempo gasto no momento do pedido das informações e recuperação, o qual deve ser determinado pelas exigências de revocação e precisão de um sistema;

- Forma de saída: definição da forma de apresentação das informações recuperadas no sistema as quais podem ser: referências bibliográficas, resumos, textos completos e números de acesso aos documentos;
- Avaliação do sistema: identificação da forma como o sistema será avaliado visando-se a descobrir o nível de satisfação das necessidades dos seus usuários, as falhas que estão ocorrendo e a forma como poderão ser corrigidas.

Diante da realidade atual das bibliotecas, Guimarães (2000, p. 54-55) apresenta um novo olhar sobre os elementos compilados por Carneiro em 1985, de modo atualizá-los:

- Cobertura de assuntos: aspectos como a conversão retrospectiva de dados e a compatibilidade de linguagem de indexação entre integrantes de um mesmo sistema cooperativo;
- Seleção e aquisição de documentos-fonte: aliar a procedência (especialmente no que diz respeito a *sites*), ao custo, à língua etc.

Rubi (2004) sugere um novo aspecto a ser incorporado aos elementos descritos por Carneiro (1985) e Fosket (1973), que é a consulta ao indexador. Somente o indexador poderá contribuir para construção de novos conhecimentos sobre indexação e política de indexação em um sistema de informação, mediante a superação das dificuldades encontradas na concretização de seu serviço e em virtude de suas experiências ao longo do exercício da profissão. Portanto, o indexador torna-se um elemento necessário na elaboração da política de indexação.

Em âmbito internacional, os elementos de política de indexação são destacados nos trabalhos de Lancaster (1968; 2004); Fosket (1973); Chaumier (1986); Van Slype (1991); Connell (1996).

Lancaster (1968, p. 62) nomeou política de indexação, como políticas de entrada de documento, ou seja, “política adotada a respeito do material indexado no sistema”. O referido autor ressalta que há dois aspectos nessa política que dizem respeito diretamente ao usuário: a) a extensão da cobertura das áreas de assunto de seu interesse e b) a qualidade dos documentos adquiridos nestas áreas. Além disso, o autor aponta a capacidade de revocação e precisão do sistema de informação e o conhecimento de nível de exaustividade e especificidade como as mais importantes características a serem observadas. É importante ressaltar que a principal decisão política diz respeito à exaustividade da indexação, a qual

corresponde, grosso modo, ao número de termos atribuídos em média” (LANCASTER, 2004, P. 27).

Guimarães (2000) ressalta que muitos dos elementos descritos por Carneiro (1985) contemplam os aspectos de Fosket (1973), como por exemplo, revocação e precisão, especificidade e exaustividade, tempo, forma de busca e custo. Porém, Guimarães (2000, p. 55), lembra outros elementos apresentados pelo Fosket (1973) que complementarão os estudos sobre política de indexação:

- a) Capacidade de consulta a esmo (*browsing*): torna-se necessário pensar a respeito da interface dos sistemas de busca, revelando, de maneira fácil e direta, a estrutura temática que os organiza;
- b) Garantia literária (*literary warrant*): capacidade de o sistema refletir o conteúdo da documentação, devendo ter no documento seu ponto de apoio.
- c) Formação do indexador: em termos de conhecimento das áreas de assunto dos documentos, da metodologia de indexação, das características da linguagem documentárias e de suas habilidades lingüísticas.

Segundo Chaumier (1986), a seleção dos conceitos no processo da indexação será influenciada pelos elementos da exaustividade e especificidade. Para Van Slype (1991), a exaustividade depende fundamentalmente da política de indexação e qualidade do trabalho dos documentalistas, e especialmente de sua capacidade de julgar o que é importante e o que não é importante e seu olfato para detectar os conceitos implícitos. Connell (1996) destaca que o conceito de especificidade é determinado principalmente pela política administrativa.

O grupo de pesquisa liderado pela Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita tem realizado investigações sobre política de indexação que resultaram na produção científica de trabalhos de conclusão de curso, dissertação, artigos e trabalhos apresentados em eventos. Os estudos realizados por pesquisadores como Rubi (2000; 2004; 2008), Faustino (2003), Rubi e Fujita (2003; 2006) e Gonçalves (2005) contribuíram para o desenvolvimento de estudos de política de indexação em vários contextos, como, por exemplo, em sistema de informação especializados, em rede de bibliotecas universitárias, em periódicos e em ensino de política de indexação para formação de aluno de graduação e educação continuada para bibliotecários. Esses estudos têm como proposta preencher a lacuna teórica sobre este tema, divulgando na literatura a importância da existência de um instrumento formal que estabeleça critérios e tomadas de decisões em relação à indexação.

Nesse mesmo sentido, Nunes (2004, p. 56) reflete sobre os motivos da escassez de trabalhos voltados para a área de política de indexação:

[..] não são feitos estudos sobre tais políticas ou bem elas inexistem formalmente. [...] Vale dizer, as políticas de indexação são práticas intuitiva e informalmente, motivo pelo qual são desconhecidas na literatura. A propósito, a progressiva implantação de sistemas automatizados deveria atuar como um fator indutor da formalização de tais procedimentos. Mercê desse fato, continuam escassas as referências ao tema na literatura biblioteconômica.

Outra observação referente à política de indexação é que os sistemas de informação como, por exemplo, Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), *Internacional Nuclear Information System* (INIS) e *International System for Agricultural Sciences and Technology* (AGRIS) possuem uma política de indexação formalizada que estabelece os passos necessários para o processo de tratamento e organização da informação registrado em um manual de indexação (RUBI, 2000). Enquanto, “inexistente referências objetivos a políticas adotadas por bibliotecas brasileiras” (NUNES, 2004, p. 56). Isso se justifica porque os bibliotecários priorizam, em suas atividades, a representação descritiva ou catalogação (forma), não se preocupando, muitas vezes, com a representação temática ou com a indexação/catalogação de assuntos (conteúdo). Um dos motivos que a indexação não é um serviço presente nas bibliotecas é a consequência do modo como é vista, ou seja, trata-se de uma atividade subjetiva e técnica que não necessita seguir diretrizes formalizadas, mas somente de uma leitura documentária rápida (GONÇALVES, 2005; FUJITA; RUBI; 2006).

No âmbito internacional, destaca-se o exemplo prático da importância e da aplicação de uma política de indexação nas bibliotecas nacionais de alguns países da Europa.

A Biblioteca Nacional da França afirma em seu *site* (<http://www.bnf.fr>) que sua política de indexação é parte de sua política de catalogação, considerando-a como essencial para garantir a homogeneidade dos registros bibliográficos de todos os tipos de documentos da biblioteca. Segundo o *site*, os objetivos da política de indexação são:

- harmonizar o acesso por assunto em seu catálogo;
- explicitar as decisões da indexação para os catalogadores, para os profissionais que importam seus registros e para os usuários que fazem buscas por assunto.

Em 2007, no 73º Congresso da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) realizado em Durban (África do Sul), o grupo de trabalho sobre Diretrizes para Acesso por Assunto das Agências Bibliográficas Nacionais

*(Working Group on Guidelines for Subject Access by National Bibliographic Agencies)*

afirmou que considera

[...] o desenvolvimento de uma política de indexação/catalogação é um passo necessário para oferecer aos usuários uma informação adequada sobre o tipo disponível de acesso por assunto para os documentos listados em bibliografias nacionais. O objetivo do grupo é fazer recomendações às bibliotecas nacionais sobre os tipos de documentos que serão indexados de acordo com as necessidades de vários grupos de usuários. (BOURDON; LANDRY, 2007, p. 2).

Nesse mesmo congresso realizado no ano de 2006, em Seul (Coréia do Sul) ficou decidido que alguns membros do grupo pesquisariam as políticas de indexação disponíveis na internet e suas respectivas bibliotecas. O documento disponibilizado neste ano no 73º Congresso é resultado da compilação de pontos comuns entre as políticas identificadas das bibliotecas nacionais dos seguintes países Alemanha, Canadá, Estados Unidos (LC), França, Grã-Bretanha, Itália, Noruega e Suíça, e será submetido à análise do grupo neste ano, durante a realização do Congresso.

Segundo ressaltam Bourdon e Landry (2007) foram discutidos elementos-chave para determinar a relevância e utilidade da política de indexação para os diferentes grupos de usuários. Os elementos de política de indexação são: Política de indexação: aspecto estratégico; Apresentação de ferramentas de indexação; Aplicação de ferramentas de indexação.

Villén-Rueda (2006) apresenta considerações importantes sobre política de indexação para melhoria dos catálogos quando afirma que:

- A política de indexação, juntamente com o assunto determinado pelo usuário, as expressões de busca, vocabulário controlado, a forma de acesso ao catálogo e seu conteúdo, são fatores que determinarão o êxito da busca no catálogo;
- A indexação e a recuperação por assunto apresentam uma correspondência direta, porém pesquisas demonstram que uma prática inadequada de política de indexação reflete na maneira como o usuário utiliza o catálogo;
- As bibliotecas espanholas estão mais voltadas à análise e à interface de busca do que a um exame minucioso das políticas de indexação;
- Os consórcios de bibliotecas espanholas estão em fase inicial, apresentando muitas deficiências, entre as indexações dos registros bibliográficos.

A partir do momento em que a elaboração de uma política de indexação estiver sendo consolidada, o gerenciamento das atividades de indexação estará condicionando um serviço racional e consistente (NUNES, 2004). Entre todos os benefícios que a política proporciona conta-se, sem dúvida, a “economia de tempo do usuário, situação que se repetirá em todas as incontáveis vezes em que o sistema for demandado” (NUNES, 2004, p. 60).

Acerca disso, Guimarães (2000) afirma que o estabelecimento de uma política de indexação do sistema contribuirá para que o leitor e o documento deixem de ser sujeito e objeto para se tornarem dois sujeitos que interagem, uma vez que o usuário, com sua participação, estará sempre recriando o documento e, por conseqüência, alimentando novamente o sistema.

Diante do exposto até o momento, verifica-se que a política de indexação oferece parâmetros para dar consistência aos assuntos contidos no catálogo *online*, dimensionando o perfil e os objetivos da biblioteca. No entanto, as pesquisas em política de indexação (RUBI, 2004; GONÇALVES, 2005) e, principalmente, na temática do tratamento de conteúdo da informação (FUJITA, 2003; NEVES, 2004) concentram-se os esforços na percepção do bibliotecário e não dos usuários.

Dias (2004, p. 149) assinala a importância da perspectiva do usuário contemplar os serviços técnicos, ou seja, “a idéia subjacente é a de que, sabendo-se como o usuário descreve ou identifica o assunto de uma determinada obra, estaríamos nos aproximando de uma forma muito proveitosa de análise da mesma para fins de tratamento e recuperação da informação”.

Segundo Euclides (2007, p. 70-71) a indexação voltada para a perspectiva do usuário é corroborada por diversos autores:

- Fidel (1994)<sup>4</sup> destaca a importância de se considerar as solicitações dos usuários no processo de indexação, visando facilitar a recuperação da informação;
- Hjørland (2001)<sup>5</sup> enfatiza que a indexação deve ser moldada para se ajustar às necessidades de determinada clientela;
- Lancaster (2004)<sup>6</sup> ressalta a importância do profissional indexador não somente restringir ao conhecimento dos princípios da indexação, mas principalmente estar a par dos interesses e necessidades da comunidade atendida.

---

<sup>4</sup> FIDEL, R. User-centered indexing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, p. 572-576, 1994.

<sup>5</sup> HJØRLAND, B Toward a theory of aboutness, subject, topicality, theme, domain, field, content...and relevance, **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 52, p.774-778, 2001.

<sup>6</sup> LANCASTER, F.W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

À vista do exposto, Jacob e Shaw (1998), salientam que é importante ampliar esforços para abranger a interação entre o usuário e a estrutura representacional sobre a qual depende a efetiva recuperação do documento. Enquanto, Dias, Naves e Moura (2001) e Dias (2004) verificam a possibilidade de ajudar a melhorar o trabalho de análise de assunto mediante a percepção dos usuários; trata-se de tendência relativamente recente nos estudos.

De acordo com Dias, Naves e Moura (2004, p. 207), a busca por assunto em sistemas de informação tem sido a opção mais solicitada pelos usuários, pois “vários estudos têm mostrado que a busca por assunto é o tipo mais solicitado (TAYLOR, 1995), cerca de 59% de todas as buscas”. Sobre isso, a opção de busca por assunto é a mais contraditória, pois “tem o maior índice de fracasso - cerca de 40% de respostas com o registro nulo de recuperação (KERN-SIMIRENKO, 1983; LARSON, 1991; PETERS, 1989)” (DIAS; NAVES; MOURA, 2004, p. 207).

Considerando-se a problemática dos altos índices de fracasso na recuperação por assunto, é importante que estudos se dediquem a obter mudanças significativas para reverter esse quadro, sendo uma das alternativas a contribuição do usuário no desenvolvimento da indexação e de suas políticas.

Com base no referencial teórico realizado neste capítulo, elaboramos um quadro com a síntese de todos os aspectos que consideramos importantes que abordam o contexto da indexação correlacionando-os às suas fontes literárias.

<b>CONTEXTO DE INDEXAÇÃO</b>	<b>FONTES</b>
Cobertura de assunto	Lancaster (1968); Carneiro (1985); Kobashi (1994); Guimarães (2000)
Identificação da organização à qual está vinculada ao sistema de indexação	Carneiro (1985); Cesarino (1985); Kobashi (1994); Bourdon e Landry (2007)
Indexador/Bibliotecário	Fosket (1973); Carneiro (1985); Cesarino (1985); Kobashi (1994); Fujita (2003); Rubi (2004)
Interface de busca	Fosket (1973); Carneiro (1985); Villén-Rueda (2006); Bourdon e Landry (2007)
Linguagem documentária	Carneiro (1985); Fujita (2003); Villén-Rueda (2006); Bourdon e Landry (2007)
Manual de indexação	Carneiro (1985); Guimarães (2000); Manuais INIS, AGRIS e BIREME; Rubi (2000; 2004; 2008);
Política de indexação	Fosket (1973); Lancaster (1968); Carneiro (1985); Cesarino (1985); Fujita (2003); Guimarães (2000); Bourdon e Landry (2007), Villén-Rueda (2006); Rubi (2004; 2008);
Recursos financeiros e materiais	Carneiro (1985); Cesarino (1985); Kobashi (1994); Fujita (2003)
Resultado de busca	Lancaster (1968; 2004); Carneiro (1985); Fosket (1973),
Seleção de aquisição e documentos-fontes	Carneiro (1985); Guimarães (2000); Bourdon e Landry (2007)
Sistemática/Metodologia para indexação	Lancaster (1968; 2004); Fosket (1973); UNISIST (1981); Associação Brasileira de Normas Técnicas (1992); Chaumier (1986); Van Slype (1991; 1993); Kobashi (1994); Pinto Molina (1993); Connell (1996); Esteban Navarro (1999); Robredo (2005); Bourdon e Landry (2007)
Usuário	Carneiro (1985); Cesarino (1985); Fidel (1994); Guimarães (2000); Hjørland (2001); Kobashi (1994); Lancaster (1968; 2004); Jacob e Shaw (1998); Dias, Naves e Moura (2001); Dias (2004); Bourdon e Landry (2007)

**Quadro 2** – Síntese dos aspectos que abordam o contexto de indexação

**Fonte:** Elaboração do autor

A partir do (QUADRO 2), observa-se que o contexto de indexação é composto por três aspectos:

*Gestão da indexação*

- Caracterização da organização à qual está vinculada ao sistema de indexação
- Usuário
- Cobertura de assuntos
- Seleção de documento-fonte

- Política de indexação
- Manual de indexação
- Recursos financeiros
- Recursos humanos: bibliotecário/indexador
- Recursos materiais

#### *Processos de indexação*

- Sistemática/metodologia para indexação
- Linguagem documentária

#### *Recuperação da informação por assuntos*

- Interface de busca
- Resultados de busca

Os aspectos “Processos de indexação” e “Recuperação da informação por assuntos” representam as categorias teóricas, ou seja, os grandes temas que darão respaldo na análise dos dados. A partir destes, serão elencadas categorias através dos dados brutos, com vistas a obter um diagnóstico da percepção do usuário integrante de grupos de pesquisa sobre contexto da indexação no catálogo *on-line*.

Como conclusão deste capítulo, verifica-se que os elementos de política de indexação fazem parte do processo da indexação, como por exemplo, exaustividade e especificidade (CHAUMIER, 1986; VAN SLYPE, 1991) e escolha da linguagem documentária (UNISIST, 1981; CHAUMIER, 1986; VAN SLYPE, 1991; ABNT 12676, 1992; ROBREDO, 2005).

A indexação (CHAUMIER, 1986; FIDEL, 1994; JACOB e SHAW, 1998; DIAS, 2001; HJORLAND, 2001; DIAS, NAVES e MOURA, 2004; LANCASTER, 2004) e a política de indexação (CARNEIRO, 1985; CESARINO, 1985; KOBASHI, 1994; FUJITA, 2003) têm como propósito de atender as necessidades informacionais dos usuários, uma vez que o mesmo pode contribuir mediante a sua percepção com melhorias e mudanças no estado da arte da indexação e o desenvolvimento de uma política de indexação que contenha o ponto de vista privilegiado do usuário.

Por conseguinte, pode-se concluir que, a indexação no âmbito de sua política reside no tratamento de conteúdo do documento respaldada em critérios, diretrizes e tomadas de decisões em ambiente institucional de bibliotecas universitárias.

### 3 ESTUDOS DE USUÁRIOS COM FOCO NA PERCEPÇÃO: aspectos teóricos e metodológicos

O capítulo inicia-se com o panorama dos aspectos teóricos dos paradigmas físico, cognitivo e social destacados na literatura, inter-relacionados com o referencial teórico sobre estudos de usuários na identificação das metodologias utilizadas. Os estudos epistemológicos acerca dos três paradigmas físico, cognitivo e social que atuam na Ciência da Informação foram indicados por Olson e Boll (2001) e Capurro (2003). Entretanto, as aproximações destes paradigmas também foram encontradas em Saracevic (1999) e Hjørland (2000).

De acordo com Olson e Boll (2001), é importante considerar os três paradigmas como uma tentativa de explicar a interseção entre usuário e a informação através dos sistemas de recuperação (físico), abordagem centrada no usuário (cognitivo) e abordagem sociocognitiva (social).

Segundo Capurro (2003), o paradigma físico é intimamente relacionado à *information Theory* (SHANNON e WEAVER, 1949-1972), cibernética de Norbert Wiener (WIENER, 1961), conceituação de informação-como-coisa (BUCKLAND, 1991) e a recuperação da informação (SARACEVIC, 1996). O postulado fundamental desse paradigma implica o reconhecimento da existência de algo físico que é transmitido de um emissor para um receptor. Esse “algo físico” é considerado por Shannon & Weaver (1949-1972) não como informação, mas como “signos” a serem reconhecidos pelo receptor. Nesse sentido, Olson e Boll (2001) exemplifica o paradigma físico relacionando com os catálogos das bibliotecas, uma vez que o mesmo é o objeto físico, a criação dos registros é o emissor e, finalmente, o receptor é o usuário.

Vale ressaltar que, no paradigma físico, a informação é vista como “algo tangível como documentos e livros, ou mais genericamente, qualquer tipo de objeto que possa ter valor informativo, o qual pode ser, em princípio, literalmente qualquer coisa” (CAPURRO, 2003). Ellis (1992, p. 57) refere que este paradigma foi “apresentado através do modelo de recuperação da informação adotado por Cyril Cleverdon nos experimentos Cranfield da década de 50”. Logo, o mesmo é fundamentado nas práticas da biblioteconomia e documentação vinculada à organização, indexação e recuperação de documentos, no qual enfatiza o sistema de informação e a tecnologia e exclui o usuário.

Já, o paradigma cognitivo teve como precursor o estudo de Brookes (1980) e os trabalhos dos seguintes autores: Belkin (1980) Ingwersen (1992a, 1995, 1999) e Vakkari

(2003). Ressalta-se que o principal teórico desse paradigma é Ingwersen e a sua principal característica é a preocupação acerca do usuário e sua interação com a informação, possibilitando que a Ciência da Informação busque-se maior sistematicidade dos conhecimentos produzidos.

Brookes (1980) em sua publicação da Equação da Ciência da Informação baseou suas propostas na epistemologia de Karl R. Popper e seus três mundos: o físico (mundo 1), da mente/consciência (mundo 2) e o das idéias/registros intelectuais (mundo 3). Esse último mundo popperiano foi analisado como uma espécie de rede que existe somente nos espaços cognitivos ou mentais, denominada de “Teoria da Mente Objetiva”.

O trabalho desenvolvido por Belkin (1980) chamado teoria do Estado Anômalo de Conhecimento (*Anomalous State of Knowledge – ASK*), considera que a busca da informação tem origem numa necessidade ou situação problemática. A partir dos estudos de Belkin (1980) na tentativa de minimizar tal problema, Ingwersen (1992b), desenvolveu a “Teoria Cognitiva da Recuperação da Informação” que tem como base dessa teoria o modelo tradicional de recuperação da informação, enfatizando-se, o estado cognitivo do usuário. Na concepção de Ingwersen (1992a), a Ciência da Informação pode ser vista como ciência cognitiva devido à abordagem cognitiva do usuário nos estudos de recuperação da informação.

Olson e Boll (2001, p. 267) relatam que, na abordagem cognitiva, os usuários formulam os seguintes processos mentais: “percepção, conceitualização, verbalização, escolha e tradução”. Na mesma visão, Fujita (2007, p. 30) destaca que os enfoques principais das pesquisas em ciência cognitiva são “a percepção, a cognição, conceitualização, compreensão, pensamento e função da linguagem, nas quais o conceito fundamental é a representação”.

No Brasil, os principais estudos, nesta linha teórica do paradigma cognitivo, concentram-se nos trabalhos de Fujita (1999, 2001, 2003), Fujita, Nardi e Santos (1998) e Naves (2004) e Neves (2004, 2006) que abordam com profundidade o tema de leitura documentária com enfoque no indexador experiente realizando a tarefa de indexar textos científicos com o propósito de observar sua metacognição e estratégias de leitura. A preocupação das pesquisas, nesse referido paradigma, é a prioridade de conhecer os modelos mentais, relegando o próprio usuário e o seu contexto sociocultural a caráter meramente coadjuvantes.

Nas pesquisas nacionais citadas acima, as análises das estratégias metacognitivas dos indexadores foram feitas por meio de método introspectivo que utiliza a técnica do protocolo verbal. Para Neves (2004, p. 52) o método da introspecção foi

introduzido na Psicologia com “tentativas de compreensão dos processos mentais humanos, a partir da descrição verbal dos conteúdos mentais da consciência no século XX por Wilhelm Wundt (1832-1920)”.

Segundo Fujita, Nardi e Fagundes (2003, p. 141),

[...] em Ciência da Informação, a técnica do “Pensar Alto” (Thinking aloud) tem sido usada em pesquisas de recuperação da informação desde a década de 70, por exemplo, nos trabalhos de Ingwersen, cuja linha de pesquisa em Recuperação da Informação (*Information Retrieval – IR*) tem direcionado especial enfoque para uma abordagem cognitiva aos processos de IR.

O protocolo verbal permite a observação do processo de leitura porque o leitor verbaliza o conhecimento processual que possui para o desenvolvimento da atividade. O conhecimento processual permite que a leitura seja consciente e que o leitor perceba a forma como o texto está sendo lido e os níveis de compreensão atingidos por ele. Cavalcanti (1989) considera que as estratégias se tornam mais observáveis quando ocorre algum tipo de ruptura na compreensão, momento em que o leitor desacelera a leitura e torna-se metacognitivo.

Neste contexto, o protocolo verbal fornece informações sobre passos de processamento individual, tais como verbalizações espontâneas e seqüência de movimentos com os olhos, tanto exteriorizando seus processos mentais quanto mantendo a seqüência das informações processadas. Outras investigações foram desenvolvidas nessa mesma linha à semelhança da apresentada por Vakkari (2003) que estabelece relações entre o Estado Anômalo do Conhecimento com as estratégias de busca utilizadas no processo de recuperação da informação.

No paradigma cognitivo, o sujeito não é levado em conta, são os modelos mentais que constituem o foco das pesquisas nesse paradigma; o estado destes modelos e suas eventuais alterações possibilitem um melhor refinamento do conhecimento do sujeito. Entretanto, surgem críticas ao modelo de transferência e assimilação da informação concebido nesse paradigma, pois considera-se a informação como entidade separada do usuário e este como deslocado do contexto de criação de significado, não se referindo aos conexões sociais do sujeito e de seu grupo (ALMEIDA, C., 2005)

Capurro (2003) vê Ingwersen e Vakkari numa posição intermediária entre Brookes, na questão paradigma social, pois o paradigma cognitivo procurava ver de que forma “os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido, em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de modelos mentais do mundo exterior que são

transformados durante o processo informacional”. O mesmo autor, afirma que cada novo paradigma surge questionamentos e críticas a um paradigma anterior, ressaltando que o paradigma físico é questionado por um enfoque cognitivo, e este por sua vez, é questionado por um paradigma social.

Na visão de Fujita (2007, p. 403), o paradigma cognitivo tem sido analisado e criticado pelos seguintes autores:

Frohman (1990, 1992), Hjørland (1997), Hjørland e Albrechtsen (1995) [...] adotam a abordagem sociocognitiva. O ponto básico das análises é que o processo de conhecimento individual é socialmente condicionado e, nesse sentido, é preciso ter o estudo do contexto sociocultural do processo de informação. Dessa forma, o foco dos estudos de perspectiva sociocognitiva muda da perspectiva unicamente individual para contextos sócio-culturais enfatizando uma abordagem epistemológica em informação, sistemas de informação e usuários.

O paradigma social estrutura-se sobre uma crítica de Frohmann (1992) ao paradigma cognitivo: nele se vê a desconsideração do processo social de construção dos processos informacionais. Capurro (2003) ainda destaca a definição entendida sobre o paradigma social:

Hjørland desenvolveu, junto com Hanne Albrechtsen [...] um paradigma social-epistemológico chamado “domain analysis” no qual o estudo de campos cognitivos está em relação direta com comunidades discursivas (“discourse communities”), ou seja, com distintos grupos sociais e de trabalho que constituem uma sociedade moderna. Uma consequência prática desse paradigma é o abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação a que aspiram o paradigma físico e o cognitivo. (CAPURRO, 2003).

Para Nascimento (2006, p. 28), a análise de domínio mencionada por Hjørland e Albrechtsen (1995) ancora-se teoricamente na construção de princípios das “práticas sociais da natureza informativa ou, em outras palavras, assumir a inserção da Ciência da Informação nas Ciências Sociais já que o objeto de pesquisa – a informação, é socialmente produzida, transferida e usada”.

Capurro (2003) estende a discussão sobre o conceito de informação priorizando o entendimento no paradigma social.

[..] informação não é algo que comunicam duas cápsulas cognitivas com base em um sistema tecnológico, visto que todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso de conhecimentos e deveria ser concebido no marco de um grupo social concreto e para áreas determinadas.

Para tanto, a informação é tratada levando-se em conta seu contexto e envolvendo-se os sujeitos produtores da informação. A informação não está relacionada tão-somente a sinais ou mensagens codificadas, nem apenas a processos cognitivos, mas também, e necessariamente, a um contexto de enunciação, situações e propósitos (SARACEVIC, 1999).

Entre os principais predecessores da análise de domínio em Ciência da Informação estão Bliss (1970-1955), Whitley (1984) e Ranganathan (1892-1972). Bliss procurava o consenso da comunidade científica, ou seja, ao fazer isso, acreditava ser possível identificar e mapear a estrutura básica permanente da área de assunto. Whitley considerava que a característica importante da área de assunto pode ser, na verdade, seu grau de estabilidade de consenso entre os pesquisadores em um dado tempo. Ranganathan criou a teoria de classificação facetada, que é um método de análise classificatório de disciplinas de assunto, ou seja, um tipo de análise de domínio (HJØRLAND; ALBRECHTSEN, 1995).

Nascimento (2006, p. 28) esclarece que a proposta explícita de análise de domínio por Hjørland e Albrechtsen já havia sido considerada por Shera (1971) quando entendeu que a informação é determinada pelo contexto social e cultural, isto é, “percebe-se que essa passagem permaneceu aberta na Ciência da Informação à espera que sua faceta essencial e fundamental de ciência social fosse assumida”.

Jacob e Shaw (1998) relatam que Hjørland defende a adoção de um ponto de vista coletivista metodológico que incorpora a investigação psicológica do indivíduo dentro de uma perspectiva sociocultural e histórica mais ampla, estabelecendo o interno/individual dentro do externo/ambiente e, conseqüentemente, integrando os vários níveis de investigação para alcançar verdadeiros sistemas eficazes de representação e recuperação. A perspectiva sociocognitiva adotada por Hjørland e Albrechtsen fornece uma estrutura teórica e se apóia na afirmação de que os domínios discursivos e as comunidades de conhecimento são a unidade apropriada de estudo na Ciência da Informação (JACOB E SHAW, 1998).

De acordo com Jacob e Shaw (1998), a noção de domínio discursivo ou comunidade discursiva retrata uma ampla gama de instituições sociais, incluindo, por

exemplo, comércio, profissões e religiões. Fujita (2007, p. 404) exemplifica a premissa principal da linha teórica de Hjørland, da seguinte forma:

[..] é que um especialista de assunto não é um especialista em Ciência da Informação e o bibliotecário, sem ser um especialista de determinados campos de conhecimento, pode enfrentar diferentes domínios do conhecimento se puder tirar bom proveito da perspectiva analítica do domínio.

As premissas básicas da abordagem da análise de domínio proposto por Hjørland são relacionadas, principalmente, à teoria da atividade dos russos Lev Vygotsky e Alexey Leontiev. Em seu preceito, o conhecimento é visto como resultado da interação do sujeito com o meio, como estrutura criada culturalmente e como produto histórico da atividade humana ligada, não às mentes dos indivíduos, mas à prática social. O conhecimento é, portanto, ao mesmo tempo, explícito no que pode ser comunicado através da linguagem e implícito, ou tácito, no que pode ser embutido dentro de atividades em particular (JACOB; SHAW, 1998; NASCIMENTO, 2006)

Hjørland (2002) recomenda que a análise de domínio seja combinada com as pesquisas tradicionais da Ciência da Informação fortalecendo a identidade do campo científico e o relacionamento entre pesquisa e prática. O autor aponta as onze áreas de pesquisa da Ciência da Informação que podem se beneficiar da abordagem da análise de domínio (NASCIMENTO, 2006, p. 29-30).

- (1) guias de literatura e portais temáticos – são publicações que listam e descrevem os sistemas de fontes de informação em uma ou mais áreas; organizam fontes de informação de um domínio de acordo com os tipos e funções abrangidas. Esses guias enfatizam as descrições idiográficas das fontes de informação e das descrições de como as fontes se complementam, dentro de uma perspectiva sistêmica;
- (2) classificações e thesaurus especiais (especialmente as abordagens de classificação facetada) – são vocabulários específicos e estruturas lógicas de categorias e conceitos de um documento ou domínio, assim como as relações semânticas entre os conceitos;
- (3) especialidades da indexação e recuperação – organizam simples documentos ou coleções de maneira a otimizar a capacidade de recuperação e visibilidade de seus específicos ‘potenciais epistemológicos’;
- (4) estudos empíricos de usuários – são estudos de domínios de acordo com as preferências, comportamentos ou modelos mentais de seus usuários;
- (5) estudos bibliométricos – são padrões sociológicos explícitos entre documentos individuais;
- (6) estudos históricos – relacionam as influências mútuas entre a história do domínio ou assunto com tradições, paradigmas, assim como documentos, categorias, sistemas de comunicação e formas de expressão;
- (7) estudos do gênero e sobre documentos – revelam a organização e a estrutura de diferentes tipos de documentos em um domínio;

- (8) estudos críticos e epistemológicos – organizam o conhecimento de um domínio em ‘paradigmas’ de acordo com suas suposições básicas sobre conhecimento e realidade;
- (9) estudos terminológicos, linguagens para propósitos especiais e estudos do discurso – palavras, textos e expressões em um domínio de acordo com a semântica e critérios pragmáticos;
- (10) estudos de estruturas e instituições em comunicações científicas organizam os principais atores e instituições de acordo com a divisão interna do trabalho em um domínio;
- (11) a cognição científica e a inteligência artificial provêm modelos mentais de um domínio ou métodos de descoberta do conhecimento para produzir sistemas peritos.

Dentre as onze abordagens da análise de domínio em áreas de pesquisa da Ciência da Informação, destaca-se na presente pesquisa a abordagem número três que trata da indexação e recuperação e a abordagem número quatro que apresenta os estudos empíricos de usuários – são estudos de domínios de acordo com as preferências, comportamentos ou modelos mentais de seus usuários.

Hjørland (2002, p. 451) anuncia que as onze abordagens da Análise de Domínio “torna o campo da ciência mais coerente, promove a consolidação teórica e melhora os contatos e trocas interdisciplinares entre áreas, como por exemplo, Sociologia, Linguística e Filosofia”. Partindo-se deste entendimento, além das onze propostas devem ser incorporados mais estudos de domínios de forma holística.

Dentro desse cenário de fundamentação teórica, destaca-se o papel do usuário nos três paradigmas. Desse modo, é importante relatar algumas pesquisas, metodologias e resultados sobre estudos de usuários com enfoque na percepção, devido à proposta da pesquisa.

O usuário, no paradigma físico, tem sido colocado na posição passiva de ter de se adaptar aos mecanismos dos serviços de recuperação da informação, esquecendo-se, muitas vezes, que o usuário é um ser humano que cria sua própria realidade e tem seus próprios “*insights*” internos de informação, que o ajudam a compreender as informações extrínsecas e a enfrentar as diferentes situações de seu dia-a-dia.

O enfoque do usuário no paradigma cognitivo está centrado na dimensão humana, que elabora idéias, conceitos etc., em um contexto individual. A lógica básica por trás dessa perspectiva centrada no usuário é que os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação.

O paradigma social enfoca a visão holística e coletiva dos usuários para a definição de um tratamento da informação ou na definição do desenho dos sistemas de informação, levando em conta sua visão de mundo. A partir dessa concepção, a Ciência da Informação volta-se para um enfoque interpretativo, centrado no significado e no contexto social do usuário.

Os paradigmas físico e cognitivo constituem numa abordagem que focaliza os usuários de acordo com suas finalidades utilizando métodos apropriados. Os resultados e críticas, da maneira como o usuário é percebido e estudado dentro desses paradigmas, influenciaram no desenvolvimento de uma nova maneira de visualizar o usuário. Nesse sentido, os estudos de usuários devem se preocupar em obter uma validação do respaldo metodológico a ser usado para conhecer e aproximar a realidade do indivíduo, de acordo com o seu contexto sociocultural.

Boccatto e Fujita (2006, p. 123) elucidam a importância do contexto dos usuários em sistema de informação.

[...] não se pode descartar o papel fundamental que o usuário desempenha junto ao sistema de informação. É ele quem irá utilizar a informação processada em seu nível descritivo e temático e, por conseguinte, quem também avaliará se o retorno obtido está compatível ou não com as necessidades iniciais de suas pesquisas.

Pode-se dizer que os usuários estão mais exigentes e autônomos em suas buscas nos catálogos *online*. No entanto, é necessário obter as percepções dos usuários referentes à indexação da informação, para a recuperação da informação seja satisfatória.

Considerando-se a disponibilidade e acessibilidade das representações documentárias de coleções bibliográficas das bibliotecas na web no contexto atual, é necessário que haja preocupação tanto com o usuário presencial quanto com o virtual, de modo a redefinir formas de estudos e metodologias, que envolvam esses usuários. Isto é necessário, pois, mesmo virtuais ou à distância, os usuários tem conhecimento de estratégias de busca e estão familiarizados com os catálogos e bases de dados, onde esperam encontrar a satisfação de suas necessidades informacionais.

As bibliotecas devem revisar a organização de seus serviços técnicos, as tarefas dos funcionários, as coleções e os serviços aos usuários no intuito de saber se estão produzindo o máximo de satisfação e qualidade e se suas possibilidades de acesso estão sendo oferecidas a contento (GOMÉZ HÉRNANDES, 2005). Pode-se dizer que o ponto de partida

das bibliotecas, no contexto atual, é efetuar um estudo de usuário para que se tenha conhecimento do uso da biblioteca, dos serviços/produtos, do comportamento de busca e, sobretudo, a percepção dos usuários em relação à biblioteca no todo.

Figueiredo (1994, p. 7) explica que os estudos de usuário são “investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”. Compreende-se que os estudos de usuários são investigações que objetivam conhecer a impressão e a percepção do universo da biblioteca e o comportamento e os hábitos de uso da informação pelos usuários e, a partir do encorajamento destas investigações tornar conhecidas suas necessidades e expectativas, traduzindo-as em demandas.

Kremer (1984) destaca que os estudos de usuários em bibliotecas universitárias têm como objetivo conhecê-los para melhor poder servi-los nas suas necessidades educacionais, didáticas, profissionais e de pesquisa.

De acordo com Moraes (1994), os estudos de usuários têm como objetivos: determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir os hábitos dos usuários para obtenção da informação, bem como as maneiras de busca; estudar o uso que fazem dos documentos; e estudar a maneira de obtenção do acesso aos documentos. Por outro lado, os estudos de usuários têm a função de ser um instrumento de planejamento nas bibliotecas para minimizar as falhas dos serviços prestados. (MARTIN<sup>7</sup>, 1976, apud, KREMER, 1989).

Kremer (1984, p. 255) destaca que os estudos de usuários são realizados com mais frequência após a década de 60 e elucida:

[...] a maioria dos críticos da literatura reconhece seu valor ou seu potencial como instrumento de planejamento bibliotecário. Não restam mais dúvidas que esses estudos podem fornecer subsídios valiosos para a implantação de serviços bibliotecários, para a avaliação de serviços prestados e de coleções, e para o planejamento de programas de treinamento de usuários.

Garcez e Rados (2002, p. 14) ressaltam que é importante o estudo de usuários:

[...] porque eles tornam-se necessários quando uma biblioteca passa por mudanças significativas e precisa avaliar como as expectativas dos usuários foram atendidas em relação aos serviços oferecidos, ou mesmo quando

---

<sup>7</sup> MARTIN, L. A. User studies and library planning. **Library Trends**, Champaign, v. 24, n. 3, p. 483, jan. 1976.

novos serviços são estudados e a opinião e os suportes dos usuários são críticos no tocante às suas necessidades.

Na literatura, os estudos de usuários inserem-se em duas abordagens distintas: abordagem tradicional e abordagem alternativa (FERREIRA, 1995).

Os estudos de usuário que se inserem na abordagem tradicional, denominada por Kuhlthau (1994) de paradigma bibliográfico, têm como foco principal o sistema de informação, o qual compreende o acervo, as bases de dados, os bibliotecários, bem como os problemas, as barreiras, a satisfação ou insatisfação que envolvem a relação do usuário com o sistema de informação/biblioteca. Tais estudos são efetuados com o objetivo de melhorar a resposta do sistema e dos serviços.

Como exemplo da aplicabilidade da abordagem tradicional, pode-se verificar que o “design de sistemas de informação (Sis) computadorizados fundamenta-se em certos pressupostos técnicos que geralmente não englobam fatores sociais e psicológicos da organização na qual o novo sistema é implantado” (FURNIVAL, 1995, p. 1). A mesma autora evidencia que ignorando esses fatores, os usuários poderão estar insatisfeitos com o sistema e “usa-lo de uma maneira diferente daquela para a qual foi originalmente projetado” (FURNIVAL, 1995, p. 1)

Na década de 1980 já começam a surgir os estudos de usuários que são conhecidos como abordagem alternativa, passando a considerar que a informação só tem sentido quando integrada a algum contexto. Assim, essa abordagem é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores. (FERREIRA, 1995b).

Segundo Chen e HERNON<sup>8</sup>(1982, apud FERREIRA, 1995, p.221) as bases desta nova abordagem são:

- o processo de se buscar compreensão do que seja “necessidade de informação” deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado;
- a informação necessária e o esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real da qual ela emergiu;
- o uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.

---

<sup>8</sup> CHEN, C. ; HERNON, M. P. **Information seeking**: assessing and anticipating user needs. New York: Neal-Schuman. 1982.

Os estudos que se inserem no paradigma centrado no usuário preocupam-se com os sentimentos, a percepção, necessidade, o modo como as pessoas aprendem, enfim, com aspectos que, segundo os teóricos da corrente cognitivista, interferem no comportamento de busca e no uso da informação.

O paradigma centrado no usuário distingue-se em duas abordagens específicas:

[...] cognitiva. A pesquisa cognitiva na Ciência da Informação é derivada de metodologias e arcabouços explanatórios desenvolvidos pela ciência cognitiva. Os processos estudados por essa ciência são os seguintes: aprendizado, memória, entendimento, solução de problemas, tomada de decisão. [...] A abordagem holística considera não somente os aspectos cognitivos de busca da informação, mas também os aspectos afetivos e psicomotores (FIGUEIREDO, 1999, p. 15).

De uma maneira geral, os trabalhos sobre estudos de usuários da informação inseridos dentro dessa abordagem, também conhecida como abordagem cognitiva, possuem em comum as seguintes características:

- a) O foco principal dos estudos são os aspectos cognitivos e afetivos que interferem na busca e no uso da informação;
- b) a relevância das experiências individuais;
- c) consideram o ser humano como eminentemente ativo e criativo;
- d) a necessidade da informação deve ser situacional e contextualizada (FERREIRA, 1995, p.46).

As características da abordagem alternativa assinalada por Ferreira (1995) devem servir a implementação dos novos sistemas de informação e de seus serviços que vão da aquisição, seleção e organização da coleção, passando pela recuperação da informação e a elaboração de programas de educação de usuários.

Os estudos de Guinchat & Menou (1994), passam a ter três objetivos complementares aos estudos de usuários da abordagem alternativa, descritos a seguir:

- □a análise das necessidades, o conteúdo e o tipo de informação procurados e aceitos, do ponto de vista qualitativo e quantitativo, que permitem definir o produto, os serviços, como também o tipo de bibliotecas melhor adaptadas a tais circunstâncias;
- □a avaliação do comportamento de informação, que indica como as necessidades são satisfeitas, determina as condições que os serviços e produtos devem preencher; e

- □ a análise das motivações e atitudes, dos valores, dos desejos de informações expressos e não expressos. Esta análise permite explicar o fundamento do comportamento e das necessidades.

Amaral (1996) refere, em seu trabalho, que estudos de usuários têm duas funções principais: a percepção dos usuários dos bens e serviços prestados por bibliotecas atuais e as necessidades futuras dos seus usuários. Nesse sentido, muitos estudos têm-se respaldado no comportamento de busca e na identificação das necessidades e expectativas dos usuários. Já os estudos de percepção não são relatados com muita frequência na literatura.

Antes de falar diretamente sobre o panorama de estudos de usuários que utilizam a percepção no âmbito da ciência e em ambiente de bibliotecas, convém conceituar, rapidamente e de maneira geral, a percepção dentro do contexto da organização.

No domínio do senso comum percepção é o “ato, efeito ou faculdade de perceber” (FERREIRA, 1988, p. 496). De maneira mais detalhada, Ferreira (1995, p. 217) esclarece que a percepção:

[...] é um processo à medida que envolve uma série de procedimentos lógicos culminando com a atribuição de um “sentido”. Este sentido, por sua vez, é o produto do processo. Outra idéia está relacionada ao fato de o indivíduo desenvolver tal processo, de acordo com um esquema ou quadro de referência interno, preestabelecido e respaldado em suas experiências anteriores, conhecimentos prévios e contexto sociocultural e profissional em que está inserido.

Nesse sentido, verifica-se que a concepção de percepção de um indivíduo é o conjunto das interpretações dos fatos mediados pela mente humana (sentido + produto), permitindo que as observações e interpretações da realidade sejam norteadas pelos conhecimentos adquiridos durante a vida (processo).

A concepção de percepção, neste estudo, respalda-se na interpretação de usuário integrantes de grupos de pesquisa, fundamentas em ações de se perceber, ver, ouvir e entender sobre o contexto da indexação no catálogo *online* e que, por sua vez, proporciona a um aprimoramento da recuperação do catálogo de assunto. A percepção não estaria enfocada somente no processo mental do usuário, mas a forma do mesmo visualizar e interpretar holisticamente o seu contexto que é a biblioteca universitária, o catálogo *on-line* e o grupo de pesquisa.

Na literatura verificou-se que há grande preocupação em difundir pesquisas relacionadas com a percepção dos cidadãos/usuários na tentativa de assumir novos contornos, metodologias e atores, aproximando-se mais da realidade sobre o que os usuários/cidadãos pensam, interessam e avaliam. (VOGT; POLINO, 2003; ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER, 2005). A temática percepção pode ser adotada e estudada nas diferentes áreas do conhecimento tais como: Arquitetura, Biblioteconomia, Geografia, Jornalismo e Psicologia.

Alguns trabalhos do âmbito nacional e internacional sobre percepção que merecem especial atenção serão relatados no decorrer desse capítulo, com o intuito de mostrar as metodologias empregadas e os respectivos resultados, a fim de dar subsídios para os propósitos desta pesquisa.

A pesquisa intitulada “Percepção pública da ciência: resultados da pesquisa na Argentina, Brasil, Espanha e Uruguai” foi desenvolvida por meio de uma parceria entre a Organização dos Estados Ibero-Americanos (OEI) e a Rede Ibero-Americana de Indicadores de Ciência e Tecnologia (RICYT), e o Laboratório de Estudos Avançados em Jornalismo (LABJOR) da Unicamp. Os levantamentos foram realizados na cidade de Buenos Aires e parte do perímetro urbano da Grande Buenos Aires (Argentina), em dezembro de 2002; e, entre fevereiro e março de 2003, em Campinas, no Brasil; Salamanca e Valladolid, na Espanha; e Montevideu, no Uruguai.

Esta pesquisa tem como objetivo de “analisar os fenômenos implicados nos processos de percepção pública, cultura científica e participação dos cidadãos nas sociedades modernas, tendo em vista a obtenção de indicadores úteis para a tomada de decisões públicas” (VOGT; POLINO, 2003, p 31). Em termos gerais, o conceito de percepção pública “remete ao processo e aos mecanismos de comunicação social e ao impacto destes sobre a formação de conteúdos, atitudes e expectativas dos membros da sociedade em relação à ciência e tecnologia” (VOGT; POLINO, 2003, p. 41). A percepção, neste estudo, é caracterizada pelo levantamento do interesse, grau de informação, atitudes, visões e conhecimento que os cidadãos têm da ciência e tecnologia.

As reflexões teóricas e metodológicas sobre as três dimensões relevantes de análise: percepção pública, cultura científica e participação dos cidadãos, foram avaliadas por indicadores que “tratam-se de um conjunto de dados empíricos que tem servido há alguns anos de base e sustentação para a análise, na literatura especializada, da percepção pública da ciência e da cultura científica da população” (VOGT; POLINO, 2003, p. 49).

Os indicadores estão organizados segundo três grandes eixos que correspondem a tipos de relações que a sociedade estabelece com a ciência e o sistema científico-tecnológico:

- *Interesse*. Trata-se de indicadores através dos quais se tenta apreender a importância relativa que a sociedade atribui à pesquisa científica e ao desenvolvimento tecnológico.
- *Conhecimento*. Esses indicadores são utilizados para examinar o nível de compreensão de conceitos científicos considerados básicos, bem como o conhecimento da natureza da pesquisa científica.
- *Atitudes*. Compreendem dois aspectos: por um lado, atitude da sociedade com relação ao financiamento público da pesquisa e, ao mesmo tempo, a confiança na comunidade científica; e por outro lado, a percepção sobre benefícios e riscos da ciência (VOGT; POLINO, 2003, p. 50).

A elaboração desses indicadores por parte da União Européia, do Canadá e de outros países se inspirou, em maior ou menor grau, na base metodológica e no conceito desenvolvido de forma pioneira pela *National Science Foundation* (NSF). A NSF é uma instituição dos Estados Unidos cujo caráter e relevância na produção de indicadores de ciência e tecnologia são reconhecidos internacionalmente. De seus 15 volumes sobre indicadores – *Science and engineering indicators* – publicados a partir de 1972, 14 contêm um capítulo dedicado à compreensão e às atitudes do público com relação ao desenvolvimento científico-tecnológico. A elaboração de indicadores de “cultura científica” por parte da NSF tornou a instituição uma referência nessas questões (VOGT; POLINO, 2003).

Quanto à *Online Computer Library Center* (OCLC)<sup>9</sup>, divulgou no final de novembro de 2005, a pesquisa intitulada “*Perceptions of libraries and information resources*” na qual são analisados os hábitos e preferências na busca. Esse estudo surgiu a partir da continuação do relatório intitulado “*Environmental Scan: Pattern Recognition*” com o propósito de:

[...] identificar e descrever os problemas e tendências que estavam causando e/ou iriam causar impactos nas bibliotecas – um verdadeiro guia para os gestores de bibliotecas, preocupados com a elaboração do planejamento estratégico para as suas instituições e comunidades, em uma época de tantas mudanças (CUNHA, 2006, p. 122).

---

<sup>9</sup> OCLC é uma organização americana situada em Ohio que promove a cooperação entre bibliotecas no mundo todo. São mais de 54.000 bibliotecas em 109 países que usam os serviços do OCLC para encontrar, adquirir, catalogar, emprestar e preservar a cópia dos itens documentários.

Nesse sentido, a OCLC (2005) informa que não há nenhum estudo empírico recente que visualiza, de forma abrangente, os papéis desempenhados pelas bibliotecas e bibliotecários do ponto de vista do consumidor da informação (usuários). Alerta-se para alguns aspectos desse cenário emblemático: Como as bibliotecas são percebidas pelo atual consumidor da informação? Em que nível? A biblioteca terá um aumento ou sofrerá um provável decréscimo, devido às mudanças tecnológicas?

Conseqüentemente, em 2005, centenas de bibliotecários especialistas em marketing e de outros tipos de profissionais coletaram no mês de junho, dados de cerca de 3.300 usuários da Austrália, Canadá, Índia, Singapura, Reino Unido e Estados Unidos com o intuito de conhecer o uso da biblioteca; o conhecimento e o uso dos recursos eletrônicos da biblioteca; quais são os mecanismos de busca da Internet; a biblioteca e o bibliotecário; a informação é gratuita *versus* informação paga; e qual é o tipo de biblioteca que se tem - marca “biblioteca” (CUNHA, 2006).

A análise de percepção feita pelos consumidores da informação é realizada a partir dos pensamentos, impressões, atitudes e preferências dos usuários sobre as bibliotecas e os recursos eletrônicos. Sendo assim, formulou uma pergunta aos usuários para ter o conhecimento de sua percepção em relação a biblioteca: “Qual seria o conselho que você forneceria a sua biblioteca?” (OCLC, 2005).

A metodologia consistiu em coletar dados mediante de uma escala larga de grupos de idade e de regiões geográficas, para compreender mais sobre estudantes universitários como consumidores da informação, dentro e fora dos Estados Unidos. Os questionários foram tabulados por planilhas eletrônicas pela comissão Harris Interativo Inc., uma companhia que por 45 anos forneceu a pesquisa feita sob encomenda a uma grande escala de clientes incluindo organizações não-governamentais e agências governamentais. (OCLC, 2005).

De acordo com OCLC (2005), o estudo foi dividido em cinco partes.

1. Bibliotecas e fontes de informação: são abordados o uso da biblioteca, a familiaridade e a utilização das múltiplas fontes de informação, como os respondentes ficam cientes sobre as novas fontes de informação e suas impressões sobre as fontes de informação.
2. Usando a biblioteca: pessoalmente e em linha: são analisadas as atividades na biblioteca, o conhecimento e a utilização dos recursos eletrônicos da biblioteca, o pedido de auxílio para usar os recursos informacionais, a familiaridade com o sítio web da biblioteca, os mecanismos de busca e como se manter atualizado com os recursos da biblioteca.

3. A marca biblioteca: aborda o valor dos recursos de informação eletrônica, o julgamento da confiabilidade da informação, a confiança nos recursos bibliotecários e nos mecanismos de busca, a informação livre versus informação paga, a validação da informação, os aspectos positivos e negativos associados à biblioteca, os livros: a marca biblioteca; a marca potencial: bibliotecas; os livros e informação;
4. Recomendações dos respondentes para as bibliotecas: trata do papel da biblioteca na comunidade, a cotação dos serviços bibliotecários e as sugestões para as bibliotecas;
5. Bibliotecas: uma marca universal: indaga, de forma provocativa, se o conceito biblioteca pode ser considerado como algo inerente a todos os países.

Os resultados indicam que os usuários vêm as bibliotecas basicamente como espaços para solicitação de livros por empréstimo. Além disso, eles desconhecem o rico conteúdo eletrônico em que podem ter acesso através das bibliotecas. Apesar de os consumidores de informação, de uma maneira geral, fazerem uso limitado desses recursos, eles continuam a acreditar nas bibliotecas como fontes confiáveis de informação. (OCLC, 2005).

Conclui-se que a biblioteca atual precisa adaptar-se aos novos tempos, avaliar continuamente seus produtos e serviços, comunicar-se com as diversas comunidades de usuários, desenvolver ações de marketing com assertividade e, principalmente, conhecer as necessidades e demandas informacionais dos diversos segmentos de usuários. (OCLC, 2005). Com referência a esse ponto, Cunha (2006, p. 123) elucida que “o documento do OCLC deve ser conhecido e analisado por bibliotecários, educadores e demais profissionais envolvidos na provisão de informação”.

Os estudos acima evidenciam a necessidade de haver mais investigações centradas nas opiniões dos usuários para o desenvolvimento de políticas e programas de qualidade, ou seja, delineiam-se os aspectos de percepções que revelam as idéias, impressões e a análise crítica que os indivíduos/grupos possuem sobre a realidade estuda.

Dentre os estudos realizados com vistas a obter conhecimento das percepções dos usuários em ambiente de bibliotecas destacam-se um modelo e um programa de controle de qualidade de serviços, respectivamente, *Measuring Service Quality in Academic Libraries* (SERVQUAL) que é um modelo adaptado a bibliotecas públicas e universitárias e LibQUAL + <sup>TM</sup>, que é um programa de avaliação da qualidade de serviços desenvolvidos pela *Association of Research Libraries* (ARL).

Após a explanação do SERVQUAL e LibQUAL+™, há um relato de estudo empírico que investiga a percepção do usuário para identificar e selecionar os itens bibliográficos no catálogo *on-line*.

Na literatura internacional destacam-se alguns estudos que trataram do programa de qualidade SERVQUAL, os trabalhos de Nitecki (1996), Fitzsimmons; Fitzsimmons (2000), Haksever et al. (2000), Nitecki; Hernon (2000), Rajan; Ravi (2001), Walmiki (2001), Dadzie (2004), Sahu (2004; 2006). Tais contribuições são estudo de caso e discussões sobre a importância de um serviço de qualidade nas bibliotecas universitárias mediante o uso do SERVQUAL. Quanto aos trabalhos sobre LibQUAL +™, destacam-se os de Cook; Heath; Thompson (2000); Cook; Thompson (2003).

No âmbito nacional, a mais conhecida experiência de grande relevância aconteceu na Universidade de São Paulo. O sistema integrado de bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP- desenvolveu o Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação (PAQ) para ser implementado em sua rede de bibliotecas que reuniu dois programas de qualidade em serviço e produtos. (SAMPAIO et al., 2004).

As metodologias utilizadas nesta pesquisa foram os questionários e as entrevistas. Os universos da coleta foram quatro unidades (bibliotecas) e a pesquisa foi efetuada com bibliotecas nas áreas de Ciências Biológicas, Exatas e Humanas da capital, além da inclusão de uma biblioteca situada no interior. O critério de seleção das bibliotecas participantes destacou o número de alunos inscritos por unidade, nos cursos de graduação e pós-graduação. O estudo, ainda que experimental, é feito com o uso de instrumentos próprios, identificando pontos fortes e fracos nos produtos e serviços oferecidos pelo sistema. A partir da opinião emitida pelos usuários, constatou-se a ausência de um programa efetivo de avaliação da qualidade destes produtos e serviços (SAMPAIO et al., 2002).

Segundo Sampaio et al. (2002) em 2001, um novo trabalho delineou uma proposta de modelo de avaliação baseado no SERVQUAL. Foram elaborados cinco questionários diferentes, um para cada dimensão do modelo SERVQUAL. A entrevista foi o segundo instrumento utilizado pelo PAQ e teve como objetivo fornecer subsídios para a análise dos questionários e auxiliar na divulgação do programa, por meio de convite formal ao usuário para que participasse da avaliação, via *web*. O formulário de entrevista foi composto de três perguntas abertas que visavam a levantar dados sobre o de que o usuário menos gosta, mais gosta e o que mudaria na biblioteca, se pudesse. Os resultados da análise de cada questionário e da análise comparativa dos indicadores das entrevistas e das questões apresentadas nos questionários foram disponibilizados em relatório final e encaminhados à

diretoria técnica do SIBi/USP, que utilizou os dados por ocasião do planejamento estratégico do sistema no ano de 2003 (SAMPAIO et al., 2004).

Verifica-se a aplicação do modelo SERVQUAL em bibliotecas especializadas em Odontologia no trabalho desenvolvido por Vergueiro e Carvalho (2001) e na pesquisa de Rebello (2004) que apresentou os resultados obtidos de uma pesquisa sobre a satisfação quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelo Serviço de Biblioteca e Documentação Científica do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (SBDC-HU/USP).

Sampaio et al. (2004, p. 144) expõem:

O SERVQUAL representou uma ruptura nos processos de avaliação de serviços e tornou-se um dos modelos mais utilizados, nas diversas áreas do conhecimento. Inaugurou-se, assim, uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do instrumento inicial que a metodologia permite.

Sampaio et al. (2004) destaca algumas aplicações do modelo SERVQUAL como um instrumento de pesquisa desenvolvido para medir a qualidade de serviços, com destaque, nos setores de transporte e logística de uma empresa brasileira (LIMA; FONTES; TACLA, 1995), na área da educação (ARAÚJO, 1996), em empresas de distribuição de gêneros alimentícios (MORAES; LACOMBE, 2003) e no setor de instrumento para a avaliação dos serviços terceirizados de uma empresa de informática (SANTOS, 2001).

Em artigo Elutério e Souza (2002, p. 58) apresentam algumas aplicações dos estudos sobre o modelo SERVQUAL em âmbito nacional e internacional.

No Brasil, o modelo foi utilizado no setor de serviços bancários (JOHNSTON, 1995)<sup>10</sup> e em uma concessionária de veículos (MACHADO, 1999)<sup>11</sup>. Em âmbito internacional, a aplicação deu-se em empresas de contabilidade, em lojas de departamento, em empresas de energia elétrica, hospitais, bancos, colégios e restaurantes (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1999)<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> JOHNSTON, D. M. **Mensuração da qualidade de serviços através da escala SERVQUAL: uma operacionalização no setor de serviços bancários business-to-business.** 1995. 166 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1995.

<sup>11</sup> MACHADO, M. A. **Avaliação da qualidade de serviços, usando uma versão modificada da escala SERVQUAL: aplicação em uma concessionária de veículos.** 1999, 109 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdades de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, 1999.

<sup>12</sup> PARASURAMAN, A. ; ZEITHAML, V. A. ; BERRY, L. L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**, New York University, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994.

Segundo Sampaio et al.. (2004, p. 143), os autores pioneiros no trabalho de avaliar com critérios a qualidade dos serviços de acordo com as discrepâncias entre percepções e expectativas dos usuários, “podem ser atribuídos ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeitham e Berry (1985)<sup>13</sup>”.

Os autores Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) atribuem à qualidade de serviços à divergência que existe entre as expectativas e as percepções do usuário com relação a um serviço experimentado. O sucesso para assegurar uma boa qualidade de serviço acontece quando as percepções dos clientes excedem suas expectativas. Eles ressaltam que, embora este raciocínio seja válido, não basta compreender a importância de fornecer serviços com excelente qualidade; é preciso que se dedique atenção a um processo contínuo com a finalidade de monitorar as percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço, identificar as causas das discrepâncias encontradas e adotar mecanismos adequados para a melhoria constante dos processos.

De acordo com Rebello (2004, p. 84), os pesquisadores Parasuraman; Berry; Zeitham (1988)<sup>14</sup> definiram um modelo conceitual para qualidade de serviços ou modelo de brechas ou lacunas (*gaps*) identificadas entre as expectativas e percepções dos usuários, ou seja, avaliaram a qualidade do serviço comparando o que desejam, ou esperam, com aquilo que obtêm. Os pesquisadores apresentaram um modelo definindo como brechas (*gaps*) entre as expectativas e o que é oferecido como:

- *Gap 1* = discrepância entre as expectativas dos usuários e as percepções dos gerentes sobre essas expectativas.
- *Gap 2* = discrepância entre a percepção dos gerentes em relação às expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços.
- *Gap 3* = discrepância entre a especificação de qualidade nos serviços e os serviços realmente oferecidos.
- *Gap 4* = discrepância entre os serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
- *Gap 5* = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

No entanto, a teoria dos *gaps* não disponibilizava uma ferramenta capaz de medir a qualidade dos serviços. Assim sendo, os mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, “que consiste em um questionário com duas seções: 1)

<sup>13</sup> PARASURAMAN, A.; ZEITHAMLL, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, New York, v. 49, n. 4, p. 41-50. 1985.

<sup>14</sup> \_\_\_\_\_. BERRY, L. L.; ZEITHAMLL, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p.12-40, 1988

uma seção com 22 questões acerca das expectativas do cliente sobre determinado serviço; 2) uma seção com 22 questões sobre percepções do serviço” (ELEUTÉRIO; SOUZA, 2002, p. 58) com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário com a prestação de serviços oferecida. Os resultados das questões abrangidas na escala SERVQUAL estão agrupadas de acordo com cada dimensão fundamental da qualidade de serviço: tangibilidade, confiabilidade/credibilidade, receptividade, segurança e empatia (SAMPAIO, et al., 2004).

As cinco dimensões são detalhadas por Cook, Heath & Thompson (2000)<sup>15</sup> apud SAMPAIO et al., 2004, p. 144):

- **Tangibilidade ( tangibles)**: facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.
- **Confiabilidade/Credibilidade ( reliability)**: habilidade em prestar o serviço prometido com confiança e precisão.
- **Receptividade ( responsiveness)**: disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza.
- **Garantia ( assurance)**: conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança.
- **Empatia ( empathy)**: cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

Sampaio et al. (2004) apresentam outro exemplo de relevância do tema o número especial da revista *Library Trends* organizado por Kyrillidou & Heath (2001), no qual foram apresentadas profundas discussões sobre a importância de um sistema contínuo de avaliação, além de se demonstrar como as bibliotecas americanas estão investindo nesse modelo em que a qualidade assume valores incontestáveis. Abordaram-se técnicas utilizadas para medir as expectativas dos usuários e relatos das experiências de sucesso na prática de avaliação. Em especial, destacou-se o projeto LibQUAL + <sup>TM</sup>, modelo no qual se buscaram subsídios para a proposição do PAQ.

LibQUAL + <sup>TM</sup> originou-se a partir da escala SERVQUAL e caracteriza-se como uma ferramenta de parceria entre a *Association of Research Libraries* (ARL) e Universidade do Texas dos Estados Unidos da América, que busca estabelecer um programa de avaliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, sob a perspectiva do usuário (COOK, HEATH & THOMPSON, 2003).

---

<sup>15</sup> COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, R. L. A meta-analysis of response rates in Web-or Internet-based surveys. *Educational and Psychological Measurement*, Durham, v. 60, n. 6, p. 821-836, dec. 2000.

Os serviços do LIBQUAL+™ têm a participação de mais de 500 bibliotecas distribuídas no Canadá, Reino Unido e Europa. O programa LibQUAL+™ desenvolveu um rigoroso instrumento de pesquisa para ser aplicado, via *web*, a qual promove nas bibliotecas o acesso à qualidade na prestação de serviços, mudando comportamentos na cultura organizacional (SAMPAIO et al., 2004).

Os principais objetivos do LibQUAL+™ são prover uma cultura de excelência na prestação de serviços; auxiliar as bibliotecas a entender melhor a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados; coletar e interpretar as impressões dos usuários de forma sistemática; disseminar as melhores práticas entre as bibliotecas; desenvolver nas equipes bibliotecárias a habilidade de interpretar dados de pesquisa (LIBQUAL+™, 2007).

Tratando-se da aplicabilidade do LibQUAL+™ para realizar o exame de qualidade dos serviços e dos produtos das bibliotecas, o usuário recebe por *e-mail* um formulário *online* disponibilizado em sua biblioteca para descrever suas percepções. Após o preenchimento do formulário, as respostas são emitidas a uma base de dados central. Os dados são analisados e apresentados em forma de relatórios que descrevem as expectativas e desejos dos usuários em relação a melhorias nos serviços. É importante ressaltar, que o serviço de LibQUAL+™ é pago pelas bibliotecas participantes (LibQUAL+™, 2007).

Em suma, o SERVQUAL e LiBQUAL+™ são instrumentos que partem da premissa cujo fim é a qualidade dos serviços e produtos, a partir da percepção e da expectativa do usuário. Esses instrumentos têm como objetivo comparar a performance ou o desempenho dos serviços e produtos de uma biblioteca ou empresa em função de um ideal.

De acordo com a metodologia de coletas de dados desses estudos de percepção, foram utilizados questionários com questões abertas. Todavia, Sampaio et al. (2002, 2004) utilizou, além do questionário, a entrevista, a fim de fornecer maiores subsídios para as análises dos questionários.

O único estudo destacado na literatura que aborda a percepção dos usuários sobre o catálogo *on-line* é o trabalho de Miller (2004). A pesquisa teve como objetivo conhecer a interação real do usuário da biblioteca pública e suas percepções em relação sobre o catálogo *Online Public Access Catalog* (OPAC) e a recuperação de seus registros bibliográficos. Enfatiza-se a importância de analisar o catálogo *on-line* pela perspectiva do usuário para verificar o desempenho da localização dos registros bibliográficos de acordo com a demanda.

A autora concentra o foco desse estudo no modelo mental do usuário, na tentativa de identificar como o usuário interage, percebe e seleciona os termos e como escolhe os materiais bibliográficos. A metodologia utilizada foi o protocolo verbal individual, uma vez que os quinze usuários verbalizaram o pensamento durante a execução da busca nos terminais do OPAC.

Segundo Miller (2004), as percepções e os comentários dos usuários foram divididos em quatro aspectos: ação, observação, identificação e emoção. A ação consiste na procura, classificação e navegação no OPAC, isto é, procura por autor/título/assunto; classifica os resultados pelo título/assunto; e navega entre as telas da busca e telas dos resultados. A observação elucida os comentários do usuário com base no catálogo, ou seja, a leitura dos resultados dos títulos. A identificação presume que o usuário selecionava ou rejeitava um artigo baseado em características específicas, tendo como objetivo informar sobre os materiais bibliográficos recuperados (incluídos e excluídos) que representavam maior benefício para os usuários. E, por último, o aspecto emoção, o mais subjetivo, variava de acordo com a reação e o gesto emocional do usuário, como por exemplo, as indicações feitas por usuários como “eu sou frustrado”, “seria mais fácil se”, e “este não ajuda”. Finalmente, algumas palavras simples como “suposição”, “perderam”, “não podem”, “mais fácil”, foram relacionadas como indicativas de estado emocional do usuário.

Os usuários tiveram percepções positivas sobre o OPAC, mas suas expectativas pareceram um tanto irrealistas com relação às suas habilidades, pois ficou evidente que os usuários quisessem usar somente o catálogo para encontrar o número de chamada, enquanto para busca dos livros, realizavam um *browse* entre as prateleiras invés de fazer uma tentativa de *browse* no catálogo (MILLER, 2004).

Miller (2004) destaca que a finalidade fundamental desta pesquisa era explorar a perspectiva do usuário para saber se o OPAC condizia com as percepções e correspondia às expectativas do usuário para a identificação e seleção dos registros bibliográficos. Entretanto, se o OPAC não correspondia diretamente à percepção do usuário, os quatro aspectos (ação, observação, identificação e emoção) serviam de subsídios para que o usuário tivesse a percepção do OPAC.

O estudo de Miller (2004) concentrou-se apenas no usuário que é sujeito conhecedor e usa seus modelos mentais no processo de recepção da informação, e não se preocupou com o amplo contexto sociocultural do paradigma social em que está circunscrito o usuário. Em contraposição, esta pesquisa remete em investigar a percepção que o usuário pressupõe sobre o tratamento da informação disponibilizada no catálogo, por meio das razões

situacionais e contextuais. Assim, observa-se o conhecimento individual do usuário em perspectiva histórica, cultural e social (HJORLAND; ALBRECHTSEN, 1995).

Numa retrospectiva sobre o capítulo, verificou-se que o paradigma físico apresenta os estudos de usuários situados na abordagem tradicional, sendo o seu principal foco o sistema de informação e constatou-se que as metodologias empregadas dizem respeito à medição dos resultados de buscas nos sistemas de informações.

Percebe-se, pelo referencial teórico, que a maioria dos estudos de usuários estão presentes no paradigma cognitivo, destacando-se os modelos mentais, uma vez que se trata apenas de verificar se a informação transforma ou não o usuário (PINTO, 2005). Já as metodologias utilizadas na perspectiva da abordagem cognitiva foram os questionários, as entrevistas e o protocolo verbal individual.

Na literatura não foram verificados estudos de usuário com características do paradigma social. Constata-se que muitos estudos têm sido realizados a respeito do uso da biblioteca e do sistema de informação, comportamento de busca, identificação das necessidades e expectativas individuais dos usuários, focalizando os aspectos físico e cognitivo.

Há uma escassez de estudos que evidenciam a percepção do usuário em contexto sociocognitivo nas melhorias dos serviços e produtos das bibliotecas, ou seja, não tem opiniões por parte do informante. Dessa forma, defronta-se uma grande preocupação quanto às linhas temáticas no início do parágrafo.

Algumas iniciativas têm-se concentrado nos estudos de percepção com a finalidade de conhecer o que os usuários pensam, o que opinam e que interpretação fazem antes de empreenderem algumas mudanças significativas (VOGT ; POLINO, 2003; MILLER, 2004; ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER, 2005) ou de desenvolverem modelos de qualidade em serviços e produtos (SAMAPAIO et al. 2004; VERGUEIRO, 2004; REBELO, 2004) .

A diferença entre os estudos centrados no usuário e em suas percepções, é que o primeiro deles aborda a forma como o indivíduo quer encontrar a informação no sistema de informação; que uso fará dela; como o sistema de informação, produtos e serviços serão construídos e alterados para preencher as expectativas e necessidades informacionais (FERREIRA, 1995). Enquanto o segundo estudo está centrado no entendimento, interpretação e opinião do usuário sobre o sistema de informação no seu todo.

Os estudos de percepção em sua abordagem sociocognitiva consideram a interpretação e a opinião dos usuários vinculados a um contexto social, ou seja, “pensa(r) a

identidade do usuário influenciada pela interação dos membros do grupo” (PINHO, 2005, p. 30). Para tanto, conhecendo a percepção dos usuários, propiciarão subsídios referentes à indexação das informações no catálogo *online*, oferecendo às equipes envolvidas, possíveis maneiras de tratar os documentos e possibilitando que a construção de catálogos em bibliotecas universitárias seja condizente com a realidade dos grupos de pesquisas, com a comunidade usuária local e também com uma comunidade usuária potencial virtual.

Dessa forma, no próximo capítulo expor-se-á o desenvolvimento da metodologia para coleta de dados de abordagem sociocognitiva com enfoque especial quanto aos estudos de percepção de usuários integrantes de grupos de pesquisa, Em seguida na análise dos resultados e discussão será apresentado os indicadores de percepção provenientes deste referencial teórico que abordará um conjunto de pontos considerados como relevantes para o entendimento da importância da abordagem perceptiva e sociocognitiva na indexação em catálogos *on-line* de bibliotecas universitárias. Esses indicadores foram adaptados dos estudos de Vogt e Polino (2003) e estão organizados da seguinte forma:

- **Indicadores de conhecimento:** examinar o nível de compreensão do conceito de biblioteca, catálogo *on-line*, base de dados e internet,, bem como o conhecimento da natureza da indexação;
- **Indicador de interesse:** trata-se de indicadores através dos quais se tenta apreender a importância relativa que o usuário atribui à biblioteca, ao catálogo *on-line* à base de dados e a internet;
- **Indicadores de atitude:** atitudes com relação ao papel da biblioteca, catálogo *on-line*, base de dados e Internet, e ao mesmo tempo, a confiança nos bibliotecários; e por outro lado, a percepção sobre os aspectos positivos e negativos da biblioteca, do catálogo *on-line*, bases de dados internet.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa, de acordo com sua finalidade, é de perspectiva sociocognitivista, com objetivos de natureza descritiva, com vistas à uma análise qualitativa.

Para sua realização foram utilizados os dados coletados no projeto “O contexto sócio-cognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária”, que obteve parecer aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP de Marília sob o número 1949/2007, conforme (ANEXO A). Ressalta-se que a presente pesquisa também obteve parecer aprovado pelo referido comitê sob o número 2455/2007, conforme (ANEXO B).

Os procedimentos adotados são, portanto, os mesmos do referido projeto. Eu, enquanto pesquisadora participante das coletas e análises dos dados dos protocolos verbais individuais e em grupo verifiquei que eles atendiam aos meus objetivos de pesquisa, enquanto abordagem sociocognitiva para observar a percepção do usuário em relação ao contexto de indexação visando-se contribuir com o estudo sobre política de indexação na perspectiva dos usuários e aprimorar o catálogo de assunto das bibliotecas da UNESP.

A rede de bibliotecas da UNESP é composta por 32 bibliotecas de unidades universitárias e unidades complementares em 23 cidades do estado de São Paulo. Os registros de todas as bibliotecas da UNESP estão disponíveis em catálogo central de acesso público via Internet, denominado Athena. O sistema ALEPH 500 versão 11.5 é o *software* utilizado para automação dos serviços de aquisição, registro, catalogação, empréstimo e controle de periódicos.

A metodologia constituiu-se de caracterização do contexto acadêmico da rede de bibliotecas da UNESP e de seus grupos de pesquisa; estudo do funcionamento e procedimentos do tratamento de informações em bibliotecas universitárias na perspectiva do bibliotecário catalogador, bibliotecário de referência, dos diretores de bibliotecas, pesquisadores de grupos de pesquisa e alunos; avaliação do acesso e recuperação da informação *on-line* pelo usuário à distância.

Para a realização da primeira parte, foram aplicados *questionários de diagnóstico* (APÊNDICE A) organizacional aos diretores das bibliotecas universitárias. A elaboração do questionário foi fundamentada no diagnóstico organizacional exposto por (ALMEIDA, M., 2005) para identificar a caracterização do contexto acadêmico. São eles: Recuperação da Informação; Usuários e programas de orientação.

Para a realização da segunda parte que consistiu na contextualização do processo de tratamento da informação em bibliotecas universitárias nas diferentes perspectivas utilizou a *técnica introspectiva do protocolo verbal* nas seguintes modalidades:

1. Protocolo verbal em grupo (PVG) com diretores de bibliotecas, bibliotecários catalogadores, bibliotecários de referência, usuários docentes pesquisadores, líderes de grupos de pesquisa, e usuários discentes de graduação e pós-graduação para acesso ao conhecimento das pessoas que participam do contexto de tratamento de conteúdos documentários de bibliotecas universitárias como fonte de coleta de dados qualificada do diagnóstico;
2. Protocolo verbal individual (PVI-U) com usuários alunos de graduação de primeiro e último ano para avaliação do acesso e recuperação da informação *on-line*.

Conforme meta de otimização do sistema de recuperação de informações no Catálogo *on-line* Athena do Programa de Gestão 2005-2008 da Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) da UNESP a elaboração de política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas iniciou-se pela divulgação de proposta de projeto a ser desenvolvido em conjunto pela CGB e pesquisadores da linha de Organização da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP, na XIX Reunião de Diretores da rede de bibliotecas da UNESP realizada no dia 25/04/2006 na Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias de Jaboticabal. Decidiu-se, na reunião, após discussão do projeto com os participantes, que a coleta de dados seria realizada com três bibliotecas de cada área do conhecimento conforme (QUADRO 3).

É importante ressaltar que a UNESP configura-se numa distribuição geográfica de suas unidades, na qual muitos cursos de graduação da mesma área do conhecimento estão presentes em várias cidades do estado de São Paulo. Essa estrutura multicampus é devido à formação da UNESP a partir de uma decisão geopolítica que tinha como propósito de reunir os antigos institutos isolados de ensino superior, instalados pelo poder público, a partir da década de 20, em cidades com elevado grau de desenvolvimento.

Sendo assim, as coletas de dados foram realizadas em uma amostra de nove bibliotecas da UNESP das três áreas do conhecimento – Biológicas, Exatas e Humanas - respectivamente, Odontologia, Engenharia Civil e Pedagogia, a saber:

<b>ÁREAS/CURSOS</b>	<b>BIBLIOTECAS</b>	<b>LEGENDAS</b>
BIOLÓGICAS Odontologia	Araçatuba	B1
	Araraquara	B2
	São José dos Campos	B3
EXATAS Engenharia Civil	Bauru	E1
	Guaratinguetá	E2
	Ilha Solteira	E3
HUMANAS Pedagogia	Presidente Prudente	H1
	Rio Claro	H2
	São José do Rio Preto	H3

**Quadro 3** - Bibliotecas universitárias da UNESP participantes da pesquisa  
**Fonte:** Fujita, 2006

Foram realizadas, no total, 18 coletas de dados (nove protocolos verbais em grupo e nove protocolos verbais individuais com os usuários discentes). O total de sujeitos participantes da pesquisa foi de 63 pessoas, sendo 45 no protocolo verbal em grupo (entre bibliotecários chefes, bibliotecários catalogadores, bibliotecários de referência, docentes e discentes) e 18 discentes. As transcrições dessas coletas geraram uma grande massa de dados textuais. Considerando a abordagem sociocognitiva na interação do ambiente (biblioteca) e das diferentes perspectivas oriundas dos diferentes sujeitos participantes das coletas (bibliotecários chefes, de referência, catalogadores e usuários discentes e docentes) observa-se a complexidade que envolveria a análise das transcrições da modalidade do protocolo verbal individual e em grupo.

A seguir um quadro que destaca os procedimentos metodológicos a serem seguidos nesta pesquisa:

<b>OBJETIVOS</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>PARTICIPANTE</b>	<b>LEGENDA</b>
<b>Caracterização do contexto acadêmico da rede de bibliotecas da UNESP e de seus grupos de pesquisa</b>	Questionário diagnóstico organizacional: contexto de biblioteca	Bibliotecário chefe	
	Seleção dos grupos de pesquisas participantes da pesquisa	Grupos de pesquisa pertencentes ao Diretório de Grupos de Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)	
<b>Processo de tratamento da informação em bibliotecas universitárias</b>	Protocolo verbal individual com usuário	Usuários discentes do primeiro e último ano da graduação	Protocolo Verbal Individual com usuário PVI- U – 1 ano PVI – U – 4/5 ano
	Protocolo verbal em grupo	Bibliotecários chefes, bibliotecários catalogadores, bibliotecários de referência, docentes e discentes	Protocolo Verbal em Grupo PVG

**Quadro 4** – Procedimentos metodológicos adotados na pesquisa

**Fonte:** Elaboração do autor

#### **4.1 Caracterização do contexto acadêmico da rede de bibliotecas**

A caracterização do universo da pesquisa - o contexto acadêmico da rede de bibliotecas e de seus grupos de pesquisa - decorreu-se do questionário diagnóstico organizacional e da seleção dos grupos de pesquisa participantes da coleta de dados.

##### **4.1.1 Questionário Diagnóstico Organizacional**

O questionário propiciou a caracterização da rede de bibliotecas da UNESP, universo da pesquisa, que atualmente há 32 bibliotecas distribuídas em 23 cidades do Estado de São Paulo, interligadas e cooperantes através do banco de dados bibliográficos Athena, o que permite a consulta aos catálogos de todas as unidades informacionais do sistema. Um dos objetivos do questionário era diagnosticar a participação do usuário no ambiente de biblioteca universitária. As questões que tratam do usuário são as seguintes: sete; oito; vinte e dois; vinte e três.

A pergunta número sete que se refere à participação do usuário no planejamento das atividades de biblioteca indicou que somente o usuário das bibliotecas (E1 e E2) participam do planejamento das atividades da biblioteca.

Na pergunta número oito, somente o usuário da biblioteca (E1) que não participa da comissão de biblioteca.

A pergunta número 22 faz referência ao contexto de grupos de pesquisa. Pode-se destacar que as bibliotecas (B3), (E1) e (H1) responderam que priorizam os grupos de pesquisa no desenvolvimento de seus serviços, tais como: normalização documentária e treinamentos de busca em bases de dados.

De modo geral, a pergunta 23 que trata de treinamento específico para utilização do catálogo Athena foi respondida por todas as diretoras das bibliotecas que há, regularmente, treinamentos para utilização do catálogo Athena direcionados aos alunos de graduação e pós-graduação. Em relação à recuperação por assunto no catálogo Athena, as bibliotecas (B1), (B2) e (E3) atendem satisfatoriamente as necessidades dos usuários. Por outro lado, as diretoras das bibliotecas (E1), (E2), (H2) e (H3) responderam que não atendem satisfatoriamente as necessidades de busca dos usuários porque o vocabulário controlado do BIBLIODATA não contempla muitos termos devido a sua desatualização.

#### 4.1. 2 Grupos de pesquisas participantes da pesquisa

Desde 1992, o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) mantém uma base de dados de grupos de pesquisa, o Diretório de Grupos de Pesquisa no Brasil/CNPq, que contém informações sobre os grupos de pesquisa em atividade no país. (CNPq, 2007).

As informações são atualizadas continuamente pelos líderes de grupos, pesquisadores, estudantes e dirigentes de pesquisa das instituições participantes, e “[...] dizem respeito aos recursos humanos constituintes dos grupos, às linhas de pesquisa em andamento, às especialidades do conhecimento, aos setores de aplicação tecnológica e aos padrões de interação com o setor produtivo” (FERRAZ, et al., 2006, p. 55).

De acordo com a definição do CNPq, o grupo de pesquisa “é definido como um conjunto de indivíduos que estão organizados hierarquicamente” (CNPq, 2007), e apresenta as seguintes características:

- fundamento organizador da hierarquia que é experiência, destaque e liderança no campo científico ou tecnológico;

- envolvimento profissional e permanente com atividades de pesquisa;
- trabalho organizado em torno de linhas comuns de pesquisa;
- compartilhamento de instalações e equipamentos.

Segundo Ferraz (2006, p. 56), o Diretório de Grupos de Pesquisa do CNPq no Brasil possui três finalidades principais:

- a) no que se refere à sua utilização pela comunidade científica e tecnológica no dia-a-dia do exercício profissional, é um instrumento para o intercâmbio e a troca de informações, capaz de responder quem é quem, onde se encontra, o que está fazendo e o que produziu recentemente;
- b) no âmbito do planejamento e de gestão das atividades de C&T, no nível das instituições, das sociedades científicas ou, ainda, no das várias instâncias de organização político-administrativa do País, a base de dados é uma ferramenta e fonte de informação para avaliação qualitativa e quantitativa da produção científica e tecnológica;
- c) preservação da memória da atividade científico-tecnológica no Brasil.

Como se vê, no Diretório de Grupos de Pesquisa, no Brasil/CNPq, está registrado as atividades científicas e tecnológicas desenvolvidas pelos grupos de pesquisa em atividade no país. A potencialidade desta base de dados tem sido explorada por diversas áreas de conhecimento para realizar estudos sobre tendências de pesquisa, estado do conhecimento, avaliação da produção científica, etc.

A seleção dos grupos de pesquisa da UNESP das áreas de Ciências Humanas, Exatas e Biológicas inicialmente seria feita pelo Diretório de Grupos de Pesquisa da Plataforma Lattes para verificar se as produções científicas dos últimos cinco, tais como: livro, trabalho de conclusão de curso, dissertação e teses, estão indexadas no catálogo Athena. No entanto, a seleção dos grupos de pesquisa da UNESP, representativos das três áreas do conhecimento, foi realizada pelas diretoras das bibliotecas participantes, no qual, indicaram os pesquisadores mais atuantes e frequentadores da biblioteca. A pesquisadora não selecionou os grupos de pesquisas por desconhecer a relação entre usuários pesquisadores e o ambiente da biblioteca.

Destacam-se os grupos de pesquisas selecionados para realizar o Protocolo Verbal em Grupo:

<b>CURSOS</b>	<b>BIBLIOTECA</b>	<b>GRUPOS DE PESQUISA</b>
Engenharia Civil	Bauru	Palatologia das construções
	Guaratinguetá	Modelagem de Sistemas e Processos Térmicos e Hidráulicos
	Ilha Solteira	NEPAE - Núcleo de Ensino e Pesquisa da Alvenaria Estrutural
Pedagogia	Prudente	Educação e Filosofia
	Rio Claro	Grupo de Estudos e Pesquisas Linguagens Experiência e Formação
	São José do Rio Preto	Desenvolvimento sociomoral de crianças e adolescentes
Odontologia	Araçatuba	Propriedades Físico-Química, Mecânica e Biológica dos Materiais Dentários.
	Araraquara	Traumatismo dento-alveolar
	São José dos Campos	GAPES - Grupo Acadêmico de Pesquisas Clínicas

**Quadro 5** - Grupos de pesquisas participantes do Protocolo Verbal em Grupo

**Fonte:** Elaboração do autor

#### **4.2 Processo de tratamento da informação em biblioteca universitária**

O processo de tratamento da informação em biblioteca universitária foi realizado mediante o uso da técnica Protocolo Verbal na modalidade em grupo e individual.

##### **4.2. 1 Protocolo Verbal: conceito**

A técnica de coleta de dados introspectivos denominada Protocolo Verbal consiste na gravação da exteriorização verbal do pensamento de um ou mais indivíduos durante a realização de uma tarefa. O “Pensar alto” do sujeito é gravado e transcrito literalmente. No caso do leitor, ele pode exteriorizar seus processos mentais enquanto a informação processada está sob o foco de sua atenção. Ele lê e interpreta ao mesmo tempo, exteriorizando em voz alta tudo o que “passa pela sua cabeça” durante a leitura.

Na leitura documentária, Fujita, Nardi e Fagundes (2003) consideram que a técnica introspectiva de “Pensar Alto”, ou Protocolo Verbal, revela a introspecção do leitor de forma natural, com vantagens sobre outros tipos de técnicas tais como diários, questionários ou entrevistas porque é a única que fornece acesso direto ao processo mental de leitura enquanto está sendo realizado pelo leitor, diferente das outras que revelam apenas a reflexão após o processo de leitura. Dessa forma, a técnica de “Pensar alto” é a única técnica propriamente introspectiva enquanto as outras são de natureza retrospectiva.

Cabe destacar que, em termos de Brasil, são pioneiros os estudos coordenados por Fujita quanto “[...] a observação do processo de leitura documentária utilizando a metodologia introspectiva do Protocolo Verbal e obtenção de relato verbal do processo mental de leitura e análise de textos para fins de indexação” (FUJITA, 1999, 2003; FUJITA, NARDI, FAGUNDES, 2003).

Fujita, Nardi e Fagundes (2003), descrevem detalhes dos procedimentos metodológicos e resultados da análise dos dados obtidos da aplicação de protocolo verbal que serão adotados no desenvolvimento do projeto de pesquisa.

Na área da Linguística Aplicada, o estudo de Nardi (1999) adaptou o Protocolo Verbal para a investigação com *grupos de pessoas* envolvendo eventos de leitura realizada colaborativamente para observação da cognição socialmente construída, denominando-o *protocolo verbal em grupo*.

O protocolo verbal em grupo consiste na reunião de pessoas (sujeitos participantes e pesquisador) para a leitura de um texto e discussão de temas sucitados pelo mesmo. Nesse caso, o pesquisador interage como um dos sujeitos participantes com uma única função, controlar o gravador. Em estudos anteriores em leitura documentária, (RUBI, 2004), o protocolo verbal em grupo foi utilizado para analisar o contexto do indexador e investigar seu conhecimento sobre política de indexação. Nesse caso, interessava-nos observar também a interação entre os participantes envolvidos e a construção de significados a partir da discussão do texto escolhido. Os resultados obtidos demonstraram que a metodologia pode ser utilizada como instrumento pedagógico por sistemas de informação para que se tenha acesso ao conhecimento do indexador e, assim, propiciar a geração de conhecimento organizacional do sistema.

Para nossa atual pesquisa destaca-se que, apesar da riqueza da interação entre os participantes e a construção de possíveis significados, utilizaremos o protocolo verbal em grupo não como recurso pedagógico, mas apenas como instrumento de coleta de dados, interessando-nos analisar somente o *produto* da discussão entre os participantes, e não a interação entre os participantes para construção de novos conhecimentos. Futuramente, os dados coletados poderão ser utilizados em outros trabalhos cujos objetivos sejam evidenciar a interação e a construção de significado por um determinado grupo.

#### 4.2.2. Protocolo Verbal: aplicação

O protocolo verbal em grupo foi aplicado para obter a percepção dos usuários integrantes de grupos de pesquisa (docente e discente) em relação ao contexto de

indexação. No entanto, essa percepção só poderia ser obtida mediante a participação dos bibliotecários nas discussões, na qual, relatam como é realizado o processo de tratamento da informação da informação. Enquanto, o protocolo verbal individual com usuário foi aplicado para a observação da tarefa de recuperação da informação científica, pelo campo de assunto do formulário de “Pesquisa Assistida”, no Banco de Dados Bibliográficos da UNESP – Athena, realizada pelo usuário discente.

Destaca-se que o foco da análise da presente pesquisa é o protocolo verbal em grupo, pois acredita-se que ele trouxe evidências da visão geral do contexto da indexação e percebida pelos usuários integrantes de grupos de pesquisa. Dessa forma, a análise principal será feita a partir dos protocolos verbais em grupo das nove unidades selecionadas. Os protocolos verbais individuais com usuário servirão para complementar as constatações feitas a partir dos protocolos verbais em grupo e, também, contribuir com a análise dos dados. Essa decisão foi tomada tendo em vista a participação da pesquisadora nas coletas e nas análises realizadas para o projeto “O contexto sócio-cognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária”, que permitiu uma visão geral dos dados e possíveis aplicações e resultados para esta pesquisa.

#### 4.2. 3 Protocolo Verbal: procedimentos

Para a identificação das diferenças de procedimentos entre as modalidades utilizadas e os diferentes sujeitos, adotamos as siglas PVG (Protocolo Verbal em Grupo) e PVI-U (Protocolo Verbal Individual com Usuário).

##### A) Procedimentos anteriores à coleta de dados

###### - **Definição do universo da pesquisa:**

PVG e PVI-U : bibliotecas universitárias da Rede de Bibliotecas UNESP.

###### - **Seleção do Texto-Base**

PVG: trecho entre as páginas 205 e 208 do seguinte artigo: DIAS, Eduardo Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes; MOURA, Maria Aparecida. O usuário-pesquisador e a análise de assunto. *Perspect. Cienc.Inf.*, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 205 - 221, jul./dez. 2001.

PVI-U: a tela de busca do Banco de Dados Bibliográficos da UNESP – Athena, na opção de “Pesquisa Assistida”;

###### - **Definição da tarefa:**

PVG: discussão do texto-base previamente referenciado;

PVI-U: recuperação da informação científica, pelo campo de assunto do formulário de “Pesquisa Assistida”, no Banco de Dados Bibliográficos da UNESP – Athena.

**- Seleção dos Sujeitos**

PVG: três bibliotecários (chefe, catalogador e de referência), 1 docente líder ou integrante de grupo de pesquisa cadastrado junto ao CNPq e 1 discente de graduação;

PVI-U: alunos dos cursos de Pedagogia, Engenharia Civil do 1º e 4º/ 5º ano em nove bibliotecas da UNESP.

**- Conversa informal com os sujeitos:**

PVG e PVI-U: nesta conversa, as pesquisadoras fizeram contato com os sujeitos por intermédio da Coordenadoria Geral de Bibliotecas explicando os objetivos da pesquisa, a metodologia utilizada e agendando o dia para a coleta de dados. Todos os participantes tiveram suas identidades preservadas.

***B) Procedimentos durante a coleta de dados***

PVG: após a leitura do texto-base, iniciou-se a discussão, em que o pesquisador fez as intervenções necessárias de modo a instigar os participantes. Toda a discussão foi gravada e transcrita na íntegra;

PVI-U: durante a realização de pesquisas no Banco de Dados Bibliográficos da UNESP – Athena, a exteriorização do pensamento do aluno foi gravada com o auxílio de um aparelho de MP3.

***C) Procedimentos posteriores à coleta de dados***

**- Transcrição das gravações:**

PVG: após a gravação da discussão do texto pelos sujeitos, foi feita a transcrição literal com a identificação das fontes das falas individuais. Essa identificação foi feita da seguinte forma: Bibliotecário-Chefe; Bibliotecário de Referência; Bibliotecário Catalogador; Docente; Discente; Pesquisador;

PVI-U: após a gravação do “pensar alto” durante a realização das pesquisas bibliográficas, foi feita a transcrição literal das gravações das falas dos sujeitos.

**- Análise das transcrições:**

Com a transcrição pronta, foi feita uma leitura detalhada dos dados em busca de fenômenos significativos e recorrentes para construir categorias de análise que permitissem a análise dos dados de forma organizada e eficiente. Posteriormente à construção das categorias, voltou-se aos dados novamente para retirar trechos da transcrição que exemplifiquem cada categoria.

No próximo capítulo serão analisadas as transcrições do Protocolo Verbal em Grupo para obter a percepção do usuário sobre a indexação da informação em bibliotecas universitárias para o desenvolvimento dos catálogos *on-line*. A seguir a análise dos resultados e discussão.

## **5 A INDEXAÇÃO EM CATÁLOGOS *ON-LINE* NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS INTEGRANTES DE GRUPOS DE PESQUISA: análise dos resultados e discussão**

Os resultados apresentados neste trabalho visam a demonstrar o contexto da indexação. Para tanto, foram analisados a percepção dos usuários docentes líder ou membro de grupos de pesquisa e discentes de graduação, mediante o protocolo verbal em grupo.

As categorias de análise foram elaboradas com base nos aspectos de “Processo de indexação” e de “Recuperação da informação por assunto”, do contexto da indexação destacado no referencial teórico do capítulo 2 e a partir dos dados brutos. Com o objetivo de congregar as categorias que respaldam o contexto sociocognitivo dos usuários integrantes de grupos de pesquisa e manter uma seqüência lógica para as análises, as mesmas foram agrupadas da seguinte maneira:

### *Processo de indexação*

- Concepção sobre indexação
- Procedimentos relacionados à indexação
- Especificidade
- Exaustividade
- Adequação da linguagem documentária
- Consistência da linguagem documentária

### *Recuperação da informação por assuntos*

- Avaliação do catálogo
- Estrutura temática
- Capacidade de revocação e precisão do sistema
- Forma de apresentação dos resultados de busca

Os exemplos representativos de cada uma das categorias foram retirados das transcrições literais dos protocolos verbais em grupo, cujas falas dos participantes foram numeradas seqüencialmente. Ressalta-se que a participação do usuário nas discussões foi interativa e participativa, expondo percepções importantes para os resultados desta pesquisa.

Eventualmente, os protocolos verbais individuais dos discentes serão utilizados para complementar alguma constatação e, também, contribuir com a análise dos dados.

Em cada categoria será apresentada uma síntese analítica que explica os exemplos apresentados, destacando os indicadores de percepções: conhecimento, interesse e atitude (VOGT; POLINO, 2003).

Os indicadores de conhecimento foram utilizados para examinar o nível de compreensão e entendimento do conceito e da função da biblioteca, do catálogo *on-line*, das bases de dados e da internet, bem como o conhecimento da natureza da indexação, como, por exemplo:

*PVG – H3*

**232 Bibliotecário Catalogador**

Isso tem a ver com catalogação, indexação

**233 Docente**

Eu vi o dia que você fez da minha livre-docência, daí que comecei a compreender um pouco

**234 Bibliotecário Catalogador**

Aqueles termos que nós não encontramos

Os indicadores de interesse tiveram como objetivo apreender a importância relativa que o usuário atribui à biblioteca, ao catálogo *on-line*, à base de dados e à internet. Nesse indicador, os usuários utilizam, muitas vezes, o questionamento e a indagação dos assuntos abordados na discussão.

*PVG – B1*

**208 Bibliotecária Chefe**

Chega na hora de pôr aqui, na época do "Implante", foi um transtorno para a gente, eles não aceitavam a gente pôr "Transplante", mandavam remeter para o "Transplante" e eles não aceitavam, eles falavam "Não é Transplante"..

**209 Professor**

É fácil justificar e acrescentar?.

Por fim, os indicadores de atitudes em relação ao papel da biblioteca, catálogo *on-line*, base de dados e Internet e, ao mesmo tempo, a confiança nos bibliotecários; e, por outro lado, a percepção sobre os aspectos positivos e negativos da biblioteca, do catálogo *on-line*, das bases de dados e da internet.

*PVG – B3*

**73 Discente**

Esse assunto, também, às vezes eu queria alguma coisa sobre diabetes, aí eu perco a paciência, aí começa pegar um monte de livros lá em baixo, e fica uma pilha meio desagradável para guardar.

A seguir, serão apresentados exemplos representativos de cada uma das categorias e os seus respectivos indicadores de percepção.

## *PROCESSO DE INDEXAÇÃO*

### **1. Concepção sobre indexação**

Essa categoria refere-se à importância e à verificação de idéias em relação à concepção de indexação, na qual se enraíza, no nível de autoavaliação, que o usuário integrante de grupo de pesquisa faz sobre seus conhecimentos em biblioteca e bases de dados.

A análise demonstrou que a concepção de indexação é vista em duas dimensões: a primeira como uma solução e uma possível dificuldade de organizar a grande quantidade de informações, disponibilizadas em variadas fontes de informações, mediante métodos e instrumentos. A segunda é relacionada à recuperação da informação satisfatória ao usuário, que vem ao encontro de suas necessidades de pesquisa, tornando evidente o grande papel e poder de decisão que o bibliotecário possui na realização da indexação. Houve também relato de que a concepção de indexação está intimamente ligada a uma questão conceitual, ou seja, entendem-se por indexação algo como palavras-chave, tema e análise de assunto.

Observou-se pelos relatos dos usuários que os três indicadores de percepção foram apresentados nessa categoria: conhecimento, interesse e atitude. O conjunto dos indicadores de percepção relacionados entre si, dentro de uma abordagem sociocognitiva, compõe a perspectiva do usuário integrante de grupo de pesquisa sobre a concepção de indexação.

Acredita-se que, obtendo a percepção do usuário sobre a concepção de indexação, será possível verificar de forma paulatina o conhecimento, o interesse e a atitude da relação entre usuário e indexação, para que o mesmo possa contribuir com subsídios para a elaboração de políticas de indexação, na rede de bibliotecas da UNESP, e para o aprimoramento do catálogo *on-line*.

#### ▪ **O indicador de conhecimento**

A partir da leitura do texto-base, o usuário reconhece que a organização da informação, em nosso estudo entendida como tratamento de conteúdo, pode ser vista, por um lado, como uma problemática em organizar o grande volume sempre crescente da informação e uma solução para organizá-la, armazená-la e torná-la disponível, podendo estar em um catálogo, uma base dados etc.

*PVG – B1*

**33 Docente**

Então, em resumo, porque o texto é muito legal. Tem uma frase que é “Aperfeiçoar os métodos de organizar os estoques de informação ao nível conceitual”, eu acho que essa é a grande solução e, ao mesmo tempo, a grande dificuldade é exatamente fazer isso: organizar.

Outra concepção de indexação destacada é que, muitas vezes, resulta num grande esforço do bibliotecário tratar e organizar o excesso de informação, o que torna essa atividade trabalhosa e minuciosa. Na mesma linha de raciocínio, Naves (2001) relata que o aumento da produção científica nas últimas décadas tem tornado o trabalho de organização e de tratamento da informação cada vez mais árduo e complexo.

*PVG – H2*

**9 Docente**

[...] eu me sinto um pouco perdida, nessa gama de informação que é possível e que faz a potencialidade do que uma biblioteca um sistema oferece.

O usuário apreende sobre a concepção de indexação no momento em que o bibliotecário realizou o tratamento do conteúdo de sua livre docência. Destaque-se o entendimento do usuário em relação à segunda etapa da indexação, isto é, a representação dos assuntos por termos de uma linguagem documentária que contempla a comunidade usuária.

*PVG – H3*

**232 Bibliotecário Catalogador**

Isso tem a ver com a catalogação, indexação

**233 Docente**

Eu vi o dia que você fez da minha livre docência, daí que comecei a compreender um pouco

**234 Bibliotecário Catalogador**

Aqueles termos que nós não encontramos

Um resultado que chama a atenção sobre a compreensão dos usuários a respeito da concepção de indexação é o fato de que o texto-base serviu como condutor para que as discussões fossem realizadas e, por conseguinte, os usuários comentaram as vivências, os questionamentos, as dúvidas e os conhecimentos prévios sobre os assuntos inerentes à discussão. Assim, o usuário pode entender que o sentido de indexação envolve várias questões conceituais, tais como análise de assunto e tema.

*PVG E2*

**2 Docente**

Eu acho que ele (texto-base) aborda uma série de pontos que, que estou a dezessete anos dentro da instituição e antes, e já, na época da graduação, alguns dos pontos realmente, é, é acho que falaram de alguma forma coisas que realmente, mesmo sem ser da minha área

específica, é, que é a catalogação ou indexação, é só preocupações. De vez em quando, a gente gasta um tempinho discutindo algumas coisas sobre essa questão, aqui dentro do, do nosso trabalho na biblioteca, né? É um ponto que até então eu não tinha pensado, e que talvez, por você atuar profissionalmente, desempenhando pesquisas, mas...

*PVG – H2*

**9 Docente**

[...] quando começa na página dois e três do texto, a análise do assunto, do próprio conceito do que seja o assunto, tema, para mim, isso tem a ver com essa diversidade de sentidos da leitura, como é que a gente faz.

Nos relatos dos usuários, fica evidente que o “assunto”, tendo em vista a indexação, é “sinônimo” de palavras-chaves, uma vez que empregam essa denominação no momento de identificá-la e selecioná-la na elaboração dos resumos da tese e de artigos científicos. Por outro lado, os usuários compreendem que as palavras-chave podem ser extraídas de todas as partes dos documentos, não se restringe somente ao resumo. Isso nos mostra um conhecimento que os usuários possuem a respeito da concepção de palavras-chave, devido o seu uso constante nas atividades acadêmicas, como por exemplo, na elaboração de estratégias de busca em bases de dados. Observa-se que o usuário tem a percepção que o processo de extração das palavras-chave é algo subjetivo, justamente por desconhecer uma linguagem da área específica e não ter auxílio do orientador.

*PVG – B1*

**196 Bibliotecário de Referência**

[...] Eu acho que a palavra-chave, na verdade, nas bases de dados que a gente trabalha, a palavra-chave agora é título, resumo e palavra-chave, pronto, perdeu-se, assim, as palavras-chave como aquelas palavrinhas embaixo do resumo, pronto.

**197 Docente**

Então, mas isso quer dizer que não vai achar aquela palavra como palavra-chave, mas é uma palavra que te faz recuperar o texto, é uma palavra-chave.

**198 Bibliotecário de Referência**

Palavra-chave é aquela palavrinha que fica lá no final do texto.

**199 Docente**

Então é uma questão conceitual, mas o que é uma palavra-chave? É uma palavra que te faz localizar o documento.

*PVG – E2*

**2 Docente**

[...] nunca ninguém me ensinou, nunca ninguém chegou para mim e me disse: "Olha, tente limitar o uso de palavras-chave a este conjunto de palavras que são mais recomendáveis dentro da nossa área". Isso não é um processo que um orientador normalmente passa para o seu orientado, então, por exemplo, eu atuo em uma determinada área de geração de energia - "Geração Térmica", os meus orientadores nunca chegaram para mim e disseram: "Olha procure por essas palavras, é, feche a identificação da tese ou de artigos, feche com essas palavras que, talvez, sejam mais /, canalize /, significativas, canalize os determinados resultados e permitem que pessoas rastreiam melhor esse tipo de informação. Normalmente, ninguém passa um para o outro, é..., e depois de certo tempo, você passa a fazer esse tipo de coisa nos seus próprios artigos, nas suas orientações e teses, de uma maneira mais ou menos natural, alguma coisa dentro de você diz que talvez as melhores palavras sejam essas.



**Unesp**

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Fone: (0xx 14) 3402-1346

Fax: (0xx14) 3422-1302

[www.marilia.unesp.br/cep](http://www.marilia.unesp.br/cep)

e-mail: [cep@marilia.unesp.br](mailto:cep@marilia.unesp.br)

## PARECER DO PROJETO N° 1949/2007

### IDENTIFICAÇÃO

1. Título do Projeto: O contexto sócio-cognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária.
2. Pesquisador Responsável: Prof. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita
3. Instituição do Pesquisador: : Universidade Estadual Paulista – Campus de Marília
4. Apresentação ao CEP: 10/07/2007
5. Apresentar relatório em: Semestralmente durante a realização da pesquisa.

### OBJETIVOS

Com a finalidade de contribuir com subsídios para a elaboração de política de tratamento da informação documentária de bibliotecas universitárias foi desenvolvido um estudo diagnóstico para coleta de dados com uma amostra de nove bibliotecas universitárias do sistema de bibliotecas da UNESP em três áreas do conhecimento – Odontologia, Engenharia Civil e Pedagogia.

O estudo diagnóstico foi composto de três partes: funcionamento do tratamento de informações documentais na perspectiva da gerência do sistema de bibliotecas universitárias; procedimentos do tratamento de informações documentais na perspectiva do catalogador, e avaliação do acesso e recuperação da informação on-line pelo usuário à distância.

### SUMÁRIO DO PROJETO

Os catálogos on-line de bibliotecas são bases de dados bibliográficas que contém registros bibliográficos de documentos em formato de livro, assim como dissertações, teses, obras de referência e outro, diferente de outras bases de dados de artigos de periódicos. Nesse contexto da biblioteca, o livro é o documento que passará pela análise de assunto, motivo pelo qual consideramos necessário realizar investigação do contexto de procedimentos de análise de assunto de livros, na perspectiva do catalogador de assuntos. A primeira parte constou de aplicação de questionário junto aos dirigentes; a segunda parte foi realizada com aplicação da metodologia introspectiva de Protocolo Verbal Individual junto aos catalogadores e de Protocolo Verbal em Grupo com grupos formados, em cada biblioteca, pelo dirigente, catalogador, bibliotecário de referência, pesquisador e aluno de graduação; e a terceira parte constou da aplicação do Protocolo Verbal Individual com alunos de graduação de cada uma das três áreas do conhecimento. Os resultados demonstraram que os catalogadores seguem uma metodologia sistematizada e consolidada pela literatura para catalogação de forma (tratamento físico), porém não demonstram metodologia para a catalogação de assunto (tratamento temático). Além disso, devido à automatização dos processos de catalogação houve uma unificação dos procedimentos técnicos da biblioteca – a seção que cuidava da forma dos documentos (catalogação) e a seção que tratava do conteúdo (classificação e indexação), o que não ocorria quando os serviços ainda eram feitos manualmente. A

recuperação da informação apresenta falhas no que diz respeito à pesquisa por assunto, além disso, a linguagem documentária não atende de maneira satisfatória à demanda, não havendo compatibilidade entre os termos utilizados na catalogação de assunto e aqueles utilizados nas pesquisas pelos usuários...

#### COMENTÁRIOS DO RELATOR

O presente parecer refere-se a artigo escrito a partir de pesquisa realizada em nove (09) bibliotecas pertencentes ao sistema de bibliotecas da Unesp. A pesquisa aparentemente foi realizada respeitando os cuidados necessários em relação aos sujeitos da pesquisa, cujas identidades foram preservadas. A pesquisadora responsável apresenta os termos de autorização assinados pelas diretoras das bibliotecas pesquisadas. O artigo é assinado por quatro pesquisadoras, sendo a principal professora adjunta do Departamento de Ciência da Informação da Unesp, campus Marília. Não encontro objeções éticas ao presente artigo. Entretanto recomendo que as autoras submetam seus trabalhos ao Comitê de Ética em Pesquisa durante a fase do projeto e da realização da pesquisa para garantir o respeito integral aos sujeitos da pesquisa e para o avanço das discussões a respeito da ética nas pesquisas com seres humanos.

#### PARÊCER FINAL

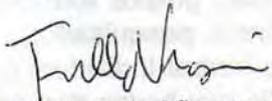
O CEP da FFC da UNESP após acatar o parecer do membro relator previamente aprovado para o presente estudo e atendendo a todos os dispositivos das resoluções 196/96 e complementares, bem como ter aprovado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido como também todos os anexos incluídos na pesquisa resolve aprovar o projeto de pesquisa supracitado.

#### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

#### DATA DA REUNIÃO

Aprovado na reunião do CEP da FFC em 25/07/2007.

  
Dr<sup>a</sup> Simone Aparecida Capellini  
Presidente do CEP

  
Prof. Dr. Tullo Vigevani  
Diretor da FFC



**Unesp**

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Fone: (0xx 14) 3402-1346

Fax: (0xx14) 3422-1302

[www.marilia.unesp.br/cep](http://www.marilia.unesp.br/cep)

e-mail: [cep@marilia.unesp.br](mailto:cep@marilia.unesp.br)

## PARECER DO PROJETO N° 2455/2007

### IDENTIFICAÇÃO

1. Título do Projeto: A indexação dos catálogos *on line* em bibliotecas universitárias na percepção dos usuários integrantes de grupos de pesquisa: uma contribuição ao desenvolvimento de política de indexação na rede de bibliotecas da Unesp

2. Pesquisador Responsável: Mariângela Spotti Lopes Fujita/Maria Carolina Gonçalves

3. Instituição do Pesquisador: Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista – Campus de Marília

4. Apresentação ao CEP: 04/09/2007

5. Apresentar relatório em: Semestralmente durante a realização da pesquisa.

### OBJETIVOS

#### Objetivo Geral

- Contribuir com estudo sobre política de indexação na perspectiva dos usuários pertencentes a grupo de pesquisa e oferecer subsídios para a elaboração de política de indexação em bibliotecas universitárias.

#### Objetivos Intermediários

- Revisão de literatura sobre a política de indexação na perspectiva do usuário;
  - Investigação de metodologia de abordagem sociocognitiva mediante Protocolo Verbal para estudos de usuários integrantes a grupo de pesquisa de modo a obter sua visão sobre indexação que contribuem para a política de indexação;
- Verificar a percepção do usuário sobre a indexação da informação em bibliotecas universitárias para o desenvolvimento dos catálogos *on-line*.

### SUMARIO DO PROJETO

Resumo:INTRODUÇÃO: A política de indexação torna-se fundamental em ambiente de bibliotecas universitárias para que o catálogo *on-line* contemple os interesses de busca dos usuários, por meio de uma indexação de qualidade, propiciando visibilidade da produção científica da universidade. Essa política orientará o bibliotecário nas etapas do processo de indexação, diminuindo ou eliminando incoerências, erros ou omissões na análise dos conteúdos documentários. Porém, a indexação do catálogo Athena das bibliotecas universitárias da UNESP não é levada em consideração a percepção do usuário. OBJETIVOS: Dessa maneira, tem como objetivo de contribuir para a elaboração de política de indexação em bibliotecas universitárias na perspectiva dos usuários e oferecer subsídios para a elaboração de política de indexação em bibliotecas universitárias. MATERIAL E MÉTODOS: O desenvolvimento constará de revisão de literatura sobre política de indexação na perspectiva do usuário; investigação de abordagem sócio-cognitiva mediante Protocolo

Verbal em Grupo que revele a percepção dos usuários com relação à indexação para o desenvolvimento dos catálogos *on-line* e avaliação dos subsídios decorrentes da percepção do usuário que contribuam para a política de indexação. RESULTADOS ESPERADOS: Nossa proposta é estudar o contexto sociocognitivo de usuários integrantes de grupos de pesquisa nas áreas de Ciências Biológicas, Exatas e Humanas da UNESP, para obter um diagnóstico de sua percepção com relação ao contexto de indexação.

O trabalho de pesquisa ora em pauta propõe a investigação de práticas de pesquisa de usuários de grupos de pesquisa de modo a facilitar o acesso dos usuários à informação almejada. Como apontado, o objetivo maior da pesquisa é o de propor políticas de indexação, especialmente que atendam as especificidades das bibliotecas da Unesp, de modo a agilizar as práticas de pesquisa *on line* dos usuários. O contexto sociocognitivo a que se refere a presente pesquisa diz respeito ao contexto dos usuários do catálogo Athena da rede de bibliotecas universitárias da Unesp. A metodologia adotada para alcançar os objetivos acima citados será a de Protocolo Verbal, já de praxe em pesquisas desta natureza, razão pela qual a metodologia está mais do que adequada para concretizar os propósitos do trabalho. Além disso, é proposta a realização de extensa pesquisa teórica sobre as políticas de indexação com o objetivo de subsidiar a elaboração do trabalho e, assim, obter o diagnóstico da percepção do usuário com relação ao contexto de indexação.

Desse modo, após a análise do projeto proposto, sou de parecer **ALTAMENTE FAVORÁVEL** à sua aprovação no Comitê de Ética na Pesquisa, especialmente porque um dos propósitos do trabalho ora analisado é o de propiciar melhores condições para a realização do trabalho científico dos usuários das bibliotecas da Unesp, especialmente aos membros dos grupos de pesquisa.

O CEP da FFC da UNESP após acatar o parecer do membro relator previamente aprovado para o presente estudo e atendendo a todos os dispositivos das resoluções 196/96 e complementares, bem como ter aprovado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido como também todos os anexos incluídos na pesquisa resolve aprovar o projeto de pesquisa supracitado.

Aprovado na reunião do CEP da FFC em 28/11/2007.

Drº Luis Antônio Francisco de Souza  
Vice-Presidente do CEP

Profª Drª Maria Candida Soares Del Masso  
Vice-Diretora no exercício da Direção

# O usuário-pesquisador e a análise de assunto<sup>1</sup>

Eduardo Wense Dias<sup>2</sup>, Madalena Martins Lopes Naves<sup>3</sup>,  
Maria Aparecida Moura<sup>4</sup>

*Estudo do comportamento de busca de informação (CBI) e dos meios pelos quais os docentes-pesquisadores das áreas de ciências humanas e sociais aplicadas da grande Belo Horizonte buscam informações necessárias à execução de suas pesquisas. Os dados foram obtidos por meio de entrevistas, visando identificar variáveis que interferem no CBI dos docentes-pesquisadores e características que possam auxiliar a melhorar o processo de análise de assunto. Os resultados evidenciaram que esses pesquisadores se mostram independentes, desenvolvendo suas próprias metodologias de busca de informação. Usam pouco os sistemas formais, como as bibliotecas, mas reconhecem que talvez pudessem se beneficiar mais desse uso. Duas razões podem ser identificadas para esse pouco uso: os pesquisadores dispõem de seus próprios recursos de informação, e têm pouco conhecimento do potencial das bibliotecas e dos serviços que oferecem. Fazem um bom uso desses sistemas, entretanto, através de intermediários. Os profissionais da informação encarregados da tarefa de análise de assunto podem levar em consideração essas características para adequar seu trabalho de forma a melhor atender esses usuários.*

**Palavras-chave:** Análise de assunto, Indexação

Recebido em 04/05/2001 - Aceito para publicação em 08/06/2001.

## Introdução

A quantidade de informações existente no mundo vem desafiando tanto aqueles que precisam encontrá-las quanto os encarregados de organizá-las para que esse encontro seja possível – os profissionais da informação<sup>5</sup>. O crescimento da quantidade de informação produzida no mundo vem ocorrendo de forma intensa e contínua. Ao mesmo tempo, os profissionais de informação vêm tentando aperfeiçoar seus métodos, para que o problema de encontrar informação possa ser equacionado. Na década de 90, vê-se consolidar fenômenos que pareciam ser a solução para o problema de acesso à informação. Referimo-nos, em primeiro lugar, à crescente disponibilidade de textos em forma eletrônica; em segundo lugar, à Internet e a seus poderosos mecanismos de busca. Começa-se a compreender, entretanto, que permanece a necessidade de usar instrumentos de controle de vocabulário.

No caso da Internet, a rede tem seus problemas de acesso à informação (FLANNERY, 1995; HAS<sup>6</sup>, 1997 *apud* SCHNEIDERMAN (1997)), o que tem engendrado

<sup>1</sup> Projeto Integrado de Pesquisa Apoiado pelo CNPq, processo 520979/97-4.

<sup>2</sup> Doutor Professor Titular da Escola de Ciência da Informação da UFMG

<sup>3</sup> Doutor Professor Adjunto da Escola de Ciência da Informação da UFMG

<sup>4</sup> Professor Assistente da Escola de Ciência da Informação da UFMG

<sup>5</sup> Profissionais de informação é terminologia nova que tem sido utilizada nas tarefas que convergem para o objetivo específico de contribuir para a recuperação de informações vinculadas às demandas de pessoas, grupos de pessoas e instituições.

<sup>6</sup> HAS the Net hiy the wall. Business Week.



esforços no sentido de melhorar a procura de informação na rede, e até mesmo iniciativas como o estabelecimento de uma outra rede, dedicada exclusivamente à comunidade científica. São sintomas de que há problemas, e um deles é o de encontrar informação relevante. Os tipos de informação são variados, bem como as necessidades de informação; e variados são também os perfis dos usuários. Alguns necessitam de informação corrente, outros de informação exaustiva, e assim por diante. A facilidade de acesso e o custo interferem na decisão final.

Por conseguinte, permanece para os profissionais da informação o desafio de aperfeiçoar os métodos de organizar os estoques de informação ao nível conceitual (HAHN, 1990), de forma que aumente a sua acessibilidade pelos usuários. A experiência que esses profissionais acumularam ao longo do tempo representa um crédito nem sempre facilmente reconhecível (SCHNEIDNERMAN, 1997), mas indiscutível.

### **Definição do problema**

Embora toda a importância que tem a indexação e, especialmente, a análise de assunto, considerada a etapa crítica da recuperação da informação (CHU e O'BRIEN, 1993), *ignoramos quase tudo o que diz respeito aos processos [de análise de assunto]* (HUTCHINS, 1987). Uma década mais tarde, a situação parece não ter mudado, segundo ENDRES-NIGGEMEYER e NEUGEBAUER (1998), que afirmam serem raras as análises do processo de sumarização. Por outro lado, já observava FAIRTHORNE (1969) que a definição sobre *o que trata* um documento, em termos dos interesses dos leitores, depende do tipo de leitor e do tipo de interesse. Entretanto, o foco dos trabalhos sobre análise de assunto tem sido no processo em si, ou seja, como sumarizar um documento, que estratégias adotar para dele extrair o seu *assunto*. Parece que essas estratégias serão pouco eficazes até que se conheça os leitores e os seus interesses específicos em relação a esse aspecto da recuperação da informação. Em outras palavras, parece que uma outra tarefa é procurar conhecer aspectos ou traços que envolvem o leitor e seus interesses.

### **Estado da arte**

A literatura de interesse para o problema desta pesquisa é constituída de contribuições de diversas áreas. Seu objetivo principal é contribuir para o aperfeiçoamento do processo de análise de assunto e, por conseguinte, a literatura respectiva é pertinente. O produto desse processo tem como alvo o usuário do sistema de informação, e a literatura sobre estudo de usuários, que é volumosa, também é de interesse.

### **Análise de assunto**

Entende-se por análise de assunto o processo por meio do qual o classificador, indexador ou catalogador identifica e determina de que assuntos trata um documento e quais desses assuntos devem ser representados nos produtos – catálogos, índices etc. – por cuja manutenção ou criação o profissional é responsável. Trata-se de uma das mais importantes tarefas do profissional da informação (UNISIST..., 1980). Como observa LANGRIDGE (1989), a qualidade dos mencionados produtos vai depender em grande parte da competência com que o trabalho de análise de assunto for realizado.



(1992) estudaram a qualidade da indexação do *Chemical Abstracts - CA*. Os autores consideraram boa a qualidade das palavras-chave selecionadas como descritoras do conteúdo e como ferramentas de recuperação. Os resultados no que se referem aos conteúdos e ferramentas de recuperação nem sempre apresentaram convergência, em função da política de indexação do CA, de só incluir em sua base de dados os novos aspectos dos trabalhos publicados. Isso fez com que os autores considerassem algumas listas de indexação como incompletas. Pelos dados desse estudo, observa-se que não deve existir, necessariamente, uma correspondência total entre a visão do próprio autor do documento e a visão que podem ter os indexadores.

Entre os autores que têm tentado descrever o processo de análise de assunto está PINTO MOLINA (1994), que estabelece uma seqüência cronológica a que chama de analítico-sintético-textual, na qual identifica três estágios consecutivos: estágio da leitura e compreensão; estágio da inferência-interpretação; e estágio da síntese. Ela identifica cinco componentes básicos necessários ao processo: o texto, o contexto, a base do conhecimento do analista, os objetivos documentários e o método de validação dos resultados (*apud NAVES, 1997*).

Uma abordagem que procure colocar o usuário no centro das preocupações deve recorrer, necessariamente, à experiência acumulada nos chamados estudos de usuários, analisados a seguir.

208

### **Usuários**

Os estudos de usuários, iniciados na década de 40, despertaram as bibliotecas e os bibliotecários para o papel fundamental do usuário. Prova da sua necessidade e da sua importância é a popularidade que tiveram, a tal ponto que CRAWFORD (1978) dizia já terem sido feitos mais de mil desses estudos, até então. Entretanto, esses estudos contribuíram mais para consolidar o campo de investigação do que propriamente gerar conhecimentos que pudessem nortear as propostas de melhorias dos serviços. Tanto que Crawford avaliava a maioria desses estudos como *estéreis*. Desde então, as críticas se sucedem, seja pela ausência de diretrizes teóricas para interpretar os estudos (BRITAIN, 1982), seja pelas questões colocadas e pela metodologia utilizada (RENEKER, 1993). No entanto, despertaram os profissionais da informação para a necessidade de não apenas estudar o usuário, mas colocá-lo no centro das preocupações dos projetos de bibliotecas e sistemas de informação. Tem havido um conflito entre os princípios em que são concebidos e desenvolvidos os sistemas e a natureza do comportamento de busca de informação dos usuários. Como diz KUHLTHAU, *o paradigma bibliográfico é baseado na certeza e na ordem, ao passo que os problemas dos usuários são caracterizados pela incerteza e pela confusão* (KUHLTHAU, 1991, p. 361).

Com relação a usuários, tem-se a abordagem centrada no usuário, o processo de busca de informação, os usuários interdisciplinares, os usuários e a evolução de metodologias, temas tratados nos sub-tópicos a seguir.

### **A abordagem centrada no usuário**

De acordo com SUGAR (1995), a chamada abordagem centrada no usuário é o paradigma que agora domina a pesquisa nessa área. Hoje, já se pode distinguir duas abordagens específicas dentro desse novo paradigma: a abordagem cognitiva e a abordagem holística. A primeira, quer identificar como os usuários processam

informação e busca um modelo que represente bem esse processo. A segunda, além de levar em conta os aspectos cognitivos, considera também aspectos físicos, afetivos, sociais e comportamentais (WILSON, 1981; SUGAR, 1995; TUOMINEN, 1997).

A abordagem centrada no usuário tem várias referências teóricas de base. A teoria dos construtos pessoais, de Kelly, afirma que as pessoas usam moldes (templates) ou padrões para reconhecer e interagir com aspectos da realidade. Em sua teoria usou como modelo os *Elementos* de Euclides e axiomatizou a psicologia do construto pessoal como um *postulado fundamental* junto com onze corolários. O *postulado fundamental* de Kelly para a psicologia do construto pessoal era o de que *os processos de uma pessoa são psicologicamente canalizados pela maneira como ela antecipa eventos*. Ele considerava todas as pessoas como *cientistas pessoais* em antecipar o mundo. Seu primeiro corolário, o corolário da construção afirma que *uma pessoa antecipa eventos construindo suas réplicas*. WITTER

*ressalta que a observação atenta dos comportamentos que são sempre motivados por algum tipo de variável interna ou externa do indivíduo, permite a análise e previsão dos mesmos. A partir da detecção desses comportamentos, e daquilo que os motiva, controla, direciona e reforça é possível a modificação destes* (apud GIACOMETTI, 1990).

A *grounded theory*, de Glaser e Strauss é outra referência de vários estudos, como os de Ellis. Outra inspiração, finalmente, é a psicologia *vigotskyana*, que afirma serem os fatores sociais e culturais fundamentais nas interações humanas (VIGOTSKY, 1978).

### O processo de busca de informação: modelos e características

Uma constante nas pesquisas centradas no usuário é a identificação de modelos de busca de informação. Sabe-se que é constituído de fases. KUHLTHAU (1991) trabalhou com a hipótese de que a busca de informação é um processo que começa com incerteza e ansiedade. Uma situação cognitiva de incerteza gera um estado de incerteza emocional. A partir dessa hipótese, ela propõe um modelo de seis fases: **(a)** começo; **(b)** seleção; **(c)** exploração; **(d)** formulação; **(e)** coleta; e **(f)** apresentação. Cada uma dessas fases representa uma tarefa cujo objetivo é levar o processo para a fase subsequente. Nesse modelo, que representa o processo de construção de sentido do usuário, estão incorporadas três dimensões de experiência humana: a afetiva (sentimentos), a cognitiva (pensamentos) e a física (ações).

ELLIS, com base na *grounded theory*, de GLASER e STRAUSS, identificou seis características genéricas do CBI de cientistas sociais: **(a)** começar; **(b)** encadear; **(c)** navegar; **(d)** diferenciar; **(e)** monitorar; e **(f)** extrair (ELLIS, 1989). Em outros estudos, Ellis aplicou esse mesmo modelo no estudo de físicos (ELLIS, 1993a) e químicos (ELLIS, 1993b), e comprovou que o modelo, com pouquíssimas modificações, também dava conta de explicar o CBI dessas outras categorias de usuários. As modificações implicaram no reconhecimento de mais duas características: (g) verificar; e (h) finalizar.

Em 1993, WESTBROOK tenta fazer uma síntese dos modelos então existentes, e propõe um modelo composto de cinco categorias: a *necessidade*, que aparece com a primeira indicação de que uma informação pode ser de interesse; o *começo*, do trabalho na necessidade; o *trabalho*, na necessidade; a *decisão*, sobre o valor de qualquer resultado do trabalho na necessidade; o *encerramento*, do esforço de trabalhar na necessidade. Mais recentemente, ELLIS e HAUGAN (1997) estudando engenheiros e cientistas, identificaram o seguinte modelo: **(a)** *surveying*;

(b) encadeamento; (c) monitoramento; (d) *browsing*; (e) distinção; (f) filtragem; (g) extração; (h) finalização. BROWN propõe um modelo um pouco mais abrangente, de vez que, além do *processo de busca de informação* é composto de outras duas dimensões básicas, as *condições* e o *contexto*. As condições são a exposição e a discriminação ou avaliação. A primeira refere-se ao fato de que nossos sentidos estão constantemente expostos a estímulos visuais, auditivos, olfativos e tácteis. Aqueles que se apresentam de forma mais intensa e/ou mais pertinentes, têm uma chance maior de serem percebidos. A discriminação é determinada por mecanismos cerebrais que fazem com que a nossa atenção varie em níveis, tanto de pouca quanto de altíssima atenção (BROWN, 1991, p. 10). O *contexto* vem de uma visão do usuário como uma pessoa com necessidades fundamentais de ordem fisiológica, afetiva e cognitiva (o *eu*), que desempenha um papel que é parte de um *ambiente* com implicações sócio-culturais e político-econômicas. De acordo com BROWN, o *eu*, o *papel* e o *ambiente* constituem os fundamentos do *contexto* do CBI.

Qualquer que seja a fase, pode-se observar alguns comportamentos característicos de comunicação, sendo interessante destacar a intencionalidade (*purposiveness*), que ocorre quando o usuário estava efetivamente procurando a informação encontrada (WHITE, 1975). Isso contrasta com aquelas situações em que o usuário encontra informação por acaso. No estudo de RENEKER (1993), a análise dos dados mostrou os pesquisados como pró-ativos, bem-sucedidos buscadores de informação, ativamente engajados na tarefa de construir suas fontes de informação, bem como de negociar e criar um meio-ambiente que pudesse satisfazer suas necessidades mais freqüentes. WESTBROOK vai buscar em outras áreas do conhecimento (medicina e enfermagem), exemplos de uma outra característica dos usuários, a de que experimentam um desenvolvimento contínuo de suas habilidades de busca de informação. HUNT<sup>7</sup> comparou médicos e residentes, e identificou que o CBI dos médicos revela o desenvolvimento de três habilidades específicas. Em primeiro lugar, a de discriminar entre categorias e subcategorias; em segundo lugar, essa visão hierárquica permite-lhes coletar apenas a informação de que necessitam; em terceiro lugar, usam uma série de indicadores e de associações sutis para formar as hipóteses de trabalho (HUNT *apud* WESTBROOK, 1995). BENNER<sup>8</sup> fez um estudo de profissionais de enfermagem e chegou a resultados parecidos. Para ela, esse profissional, quando experiente, *percebe a situação como um todo, usa situações (...) do passado como paradigmas, e vai em direção ao problema sem perder tempo com (...) opções irrelevantes* (BENNER *apud* WESTBROOK).

Uma outra vertente dos estudos tem procurado identificar categorias, ou perfis, de usuários na sua busca por informação. WILSON et al<sup>9</sup>. definem esse usuário como alguém que persegue um objetivo (*goal-seeker*), que soluciona problemas (*problem-solver*) e que procura preencher necessidades (*needs-satisfier*) (apud BROWN, 1991, p. 10). PALMER (1991) chegou a cinco categorias de usuários: (a) não-buscadores; (b) solitários, de amplo interesse; (c) buscadores inquietos auto-conscientes; (d) colecionadores confiantes; (e) caçadores.

<sup>7</sup>HUNT, Morton. The universe within: a new science explores the human mind. New York: Simon & Schuster, 1981. p. 264.

<sup>8</sup> BENNER, P. From novice to expert: excellence and power in critical nursing practice. Menlo Park, Calif.: Addison-Wesley, 1984. p. 3.

<sup>9</sup> WILSON, T.D.; STREATFIELD, D.R.; WERSIG, G. Models of the information user: progress and prospects in research. In: SWEENEY, G.P. (Ed.) Information and the transformation of society. Amsterdam: North Holland, 1982. p. 362-367.



Uma outra característica dessa guinada, e talvez até mais importante, refere-se à natureza da abordagem da análise, especialmente na tentativa explícita de gerar modelos do CBI das pessoas ou grupos estudados. Em um de seus estudos, ELLIS e HAUGAN (1997), utilizaram o método naturalista (MELLON), com a aplicação de entrevistas informais semi-estruturadas para explorar o CBI de pesquisadores. Outros pesquisadores que vêm utilizando essa nova abordagem são KULTHAU (1991) e PALMER (1991).

Ao longo dos anos, entretanto, foram-se firmando alguns conceitos metodológicos que têm-se provado eficientes. Um desses é o conceito de *incidente de busca de informação* (ou de comunicação): uma pessoa recebe informação de uma fonte (pessoa) por meio de um canal (conversa, correspondência, artigo de periódico) que pode estar identificado com *métodos documentais* (contato impessoal sem interação direta entre pesquisador e fonte) ou *métodos pessoais* (contato pessoal com a possibilidade de interação direta bem como reação com um propósito específico (satisfação de necessidade de informação). Um exemplo é RENEKER (1993), que estudou integrantes da comunidade acadêmica da *Stanford University* (Estados Unidos). O interesse era descobrir as necessidades de informação surgidas num período de duas semanas, bem como os comportamentos de busca de informação.

212

## A pesquisa

Tendo em vista analisar a pertinência das tendências apresentadas nos estudos desenvolvidos internacionalmente, passamos a relatar, a seguir, um estudo realizado no âmbito da Universidade Federal de Minas Gerais que teve por objetivo geral analisar o uso de informação por pesquisadores, a fim de obter subsídios para o aperfeiçoamento do processo de análise de assunto. Como objetivos específicos, foram identificados os seguintes: verificar se havia um padrão de uso da informação que fosse útil nos processos de análise de assunto, capaz de ser definido a partir dos documentos utilizados por pesquisadores em seus trabalhos; identificar estratégias utilizadas pelos usuários para abordagem do assunto, em sistemas de informação; e, finalmente, verificar a possibilidade de padronizar as estratégias de busca temática compreendidas pelos usuários.

## Metodologia

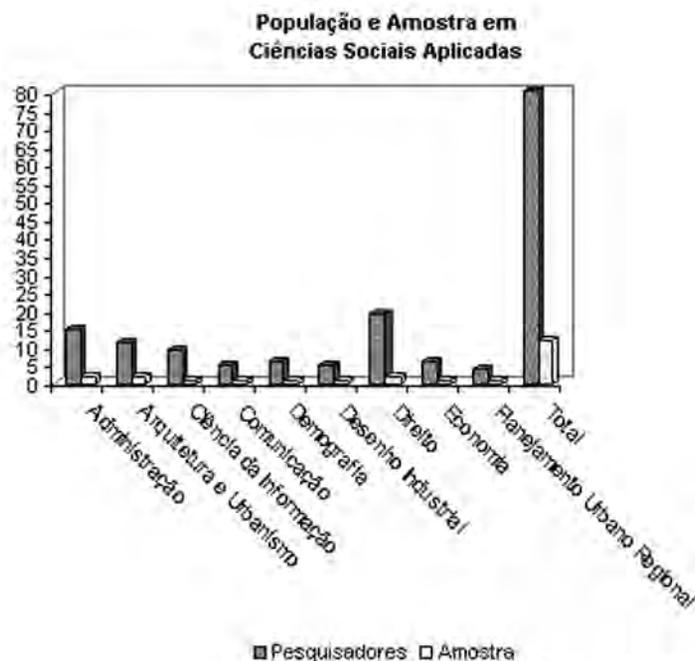
Com base nos objetivos acima mencionados, procedeu-se à coleta de dados por meio de entrevistas semi-estruturadas. As entrevistas foram conduzidas a partir de um roteiro que permitia que a entrevista cobrisse todos os aspectos relacionados com os objetivos do projeto e, ao mesmo tempo, um eventual aprofundamento na discussão desses aspectos, caso o entrevistado dispusesse de mais informações.

O universo da pesquisa foi constituído pelos professores universitários pesquisadores das áreas de ciências humanas e sociais aplicadas de Belo Horizonte. Inserindo-se numa categoria profissional considerada dependente de informação (PAISLEY, 1980), não havia motivo para se estabelecer qualquer restrição na definição do universo, de vez que seria importante descobrir diferenças específicas dentro do grupo. A escolha desse segmento justifica-se pelo fato de a maior parte da pesquisa no

Brasil ser feita na universidade, o que transforma seus professores-pesquisadores num grupo com demandas de informação do tipo que representa o maior desafio para os sistemas de recuperação da informação.

Os professores estavam desenvolvendo projetos de pesquisa financiados pelo CNPq ou FAPEMIG, no período do levantamento, setembro/97 a março/98. Foi definido que a amostra teria pelo menos um representante de cada subárea (administração, antropologia etc), chegando-se a uma amostra total de 24 pesquisadores, sendo 12 de cada uma das duas grandes áreas (humanas e ciências sociais aplicadas). Os QUAD. 1 e 2 especificam a definição das amostras por área e sub-área.

**Quadro 1 - População e Amostragem: Ciências Sociais e Aplicadas**



**Quadro 2 - População e Amostragem: Ciências Humanas**



## Resultados da pesquisa

### Utilização dos documentos pelos pesquisadores

Na realização de pesquisas, é de fundamental importância o conhecimento da literatura existente sobre o tema pesquisado. Para obter esse conhecimento específico em documentos, o pesquisador recorre a canais formais (catálogos de bibliotecas, livros, periódicos científicos, anais de congressos e serviços de notificação corrente) e canais informais (contatos pessoais e participação em eventos, que visam trocas de informações).

Os tipos de fontes variam muito de pesquisa para pesquisa, dependendo da área de atuação do pesquisador; por exemplo, os historiadores lidam mais com documentos de arquivos; já em outras áreas, recorre-se mais aos canais informais, pelo aspecto da atualização da informação. Alguns recorrem também ao auxílio do bibliotecário que, na atividade de referência, atua como intermediário entre o usuário e as informações contidas no acervo, mostrando caminhos e clareando dúvidas.

Pode-se verificar que a busca pelo assunto a ser pesquisado varia de pesquisador para pesquisador, como na opinião de alguns entrevistados:

*...tenho um modo peculiar de transformar a informação em conhecimento (...) fiz em primeiro lugar um estudo enciclopédico, busquei informações na enciclopédia...*

Esse tipo de busca preliminar auxilia o pesquisador a se familiarizar com termos usados no tema da pesquisa.

*...em relação ao referencial teórico para nortear a pesquisa, olho documentos em todos os lugares possíveis, em livrarias estrangeiras, vou anualmente à Universidade de Cambridge, recebo anualmente catálogos de editoras estrangeiras, aí, vejo o assunto e peço para pegar o livro em bibliotecas etc.*

*...uma leitura dos textos básicos (...) É, trabalho em cima dos textos...*

*...há muita limitação para determinado tipo de assunto, mais técnico, mais complicado, mais complexo como esse, mais abrangente, é muito limitado...*

*...tenho quase tudo que eu preciso comigo (...) resolvo quase todos os meus problemas de dados de informações, por conta própria. E, assim, eu acho que se passa com a maioria dos professores...*

*...é um tema muito específico. Eu acho que a gente teve de criar essa rede porque não havia nada ainda...*

Foi indagada aos entrevistados a questão dos canais utilizados para busca de informações e, como canais formais, foram apontados os seguintes: estudos de caráter enciclopédico, livros, textos, artigos de periódicos, Internet, catálogos de bibliotecas, catálogos de editoras, livrarias e documentos de arquivos.

Os pesquisadores têm o hábito de comprar livros e formar bibliotecas particulares. Isso pode ser observado através da opinião de pelo menos dois dos entrevistados nesta pesquisa:

*...A minha biblioteca (...) digamos nessa área, está muito mais completa, provavelmente do que a biblioteca da FAFICH<sup>10</sup>...*

*...Eu compro muitos livros, tenho minha própria biblioteca, trabalho muito em casa (...)*

Verifica-se que a consulta a bibliotecas para a procura do assunto pesquisado é citada, apesar de não ser uma constante no trabalho dos pesquisadores. Alguns valorizam essa consulta, outros apontam várias dificuldades, como pode ser observado nas afirmativas a seguir:

<sup>10</sup> Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG.

*...existe o toque de caráter sagrado. Isso faz com que você tenha uma consciência da importância da biblioteca e do bibliotecário e do que ele pode fazer, mas ao mesmo tempo, cria um distanciamento...*

*Quando a gente precisa de dados de (...) geralmente a gente resolve os problemas particularmente, diria que 80% dos casos, (...), o recurso à biblioteca é muito esporádico, não pela má vontade, são muito eficientes, (...)*

*...um acervo, diria, muito limitado, o que em parte eu culpo a nós mesmos, de não pedirmos e renovarmos nosso acervo (...) então não funciona, além dessa demora brutal, eu não posso ficar pedindo tudo que saia lá, para eu olhar aqui e devolver. Acho que é um pouco burocrática essa coisa de intercâmbio...*

*...é porque eu tenho essa coisa com a biblioteca ...(risos) Engraçado, porque eu sou uma pessoa que adora livros, eu sempre tive muita dificuldade com a biblioteca, deve ser uma coisa psicológica. Eu acho muito simpático o ambiente da biblioteca, adoro saber que ali é o templo dos livros e tal, mas não tenho muita relação (...) eu uso muito pouco a biblioteca (...) Porque, não sei. Geralmente sou muito bem recebida na biblioteca, eu tenho muita dificuldade em achar os livros, eu sou meio desorientada...*

*A nossa biblioteca, aqui, fica extremamente útil para os alunos; para os professores, raramente.*

Aspectos do acervo da biblioteca são lembrados pelos entrevistados, verificando-se que não é grande o interesse em enriquecer esses acervos de bibliotecas universitárias, com sugestões para aquisição de documentos, bem como sua efetiva utilização.

*...quando eu cheguei, a biblioteca era muito desigual, ela tem áreas na filosofia em que tem bastante coisa e outras áreas que não tem (...) mas ainda não é uma biblioteca forte na minha área de pesquisa (...) as coisas mais recentes a gente tem comprado muito [...], então a biblioteca tem melhorado, espero.*

Para historiadores, a busca em catálogos de bibliotecas é rara, pois

*...o historiador sempre procura pela documentação que é difícil, que é rara, que não é disponível...*

Eles fazem suas pesquisas, principalmente, em arquivos. Afirmam que

*...por mais que o trabalho de organização seja bem feito, e no caso da história isso é raro, isso não é comum, os acervos são bagunçados, desorganizados, infelizmente, por mais que isso seja feito, isso é só meio caminho, porque sempre pode ter alguma coisa que está classificada de uma forma diferente, pois os interesses variam muito.*

*...trabalhar com arquivos dos séculos passados não é muito fácil, porque é muito difícil existir um padrão, como existe na biblioteca, o padrão de arquivo é outro...*

O contato com bibliotecários praticamente não é enfatizado pelos entrevistados. Por terem o hábito de pesquisar, criam seus próprios métodos de busca, dispensando o auxílio do bibliotecário. Isso talvez mostre o desconhecimento do papel desse profissional num sistema de recuperação da informação como um todo, e sua atuação, inclusive, como intérprete do vocabulário utilizado nos sistemas de busca de informação. Os pesquisadores entrevistados ressentem a limitação das bibliotecas e de seus profissionais no atendimento de questões de pesquisa específicas. Na concepção destes, há pouca precisão nas respostas dadas. Apenas um dos entrevistados opina a esse respeito, afirmando que

*...o bibliotecário é algo diferente, é alguém que não apenas conheça títulos. O principal é ele continuar com a postura de disponibilidade do conhecimento, mas também da dessacralização da sua postura – a postura de alguém que, no diálogo com o pesquisador, também vai se fazendo um pouco pesquisador (...) mas alguém que ajuda a avançar,*



*a indicar, pois ele convive com pessoas das mais variadas áreas do conhecimento e dá uma dimensão de profundidade, de substância acadêmica de busca. Alguém que auxilie na avaliação de obras para pesquisa. Não pode ser um livreiro de luxo, é pouco...*

Quanto aos canais informais utilizados pelos pesquisadores, pode-se verificar que a maioria os considera de suma importância na busca de informações, principalmente os contatos com colegas e a participação em eventos, como pode ser visto a seguir:

*...a pesquisa teria ficado prejudicada se não existisse todo esse aparato de amizades que contribuíram bastante para a pesquisa.*

*...é no meio direto, conversas com as pessoas que vão citando informações, dados, teses que foram defendidas.*

*...eu vou muito assim, através de amigos (...) encontros que eu vou, aí eu vejo as pessoas falando; algumas minhas que sabem que eu estou trabalhando com essa questão. Então, eu lido mais (...) com uma coisa mais informal, uma rede de pessoas ligadas ao movimento...*

*...resolvi conversar com um colega da USP que tem trânsito muito grande (...) Daí veio a primeira referência desse autor que eu desconhecia (...) uma das colegas me deu o endereço desse professor e todas as indicações (...) me articulei com ela e ela mandou a outra referência (...) mas as consegui por caminhos de coleguismo, dos contatos...*

Também a Internet foi apontada como fonte para obtenção de informações sobre documentos úteis para os pesquisadores:

*...os meios de computação na nossa biblioteca, os contatos interbibliotecários e pesquisa via Internet...*

*...pela Internet, catálogos de bibliotecas, tudo isso foi utilizado.*

Diante das opiniões dos entrevistados, pode-se afirmar que o professor-pesquisador é um tipo de usuário mais independente e que, em geral, cria sua própria metodologia de busca de informações. Por ler muito e ter conhecimento da literatura do assunto que pesquisa, tem mais facilidade em definir termos de busca, seja em catálogos, seja nos motores de busca da Internet.

Esse tipo de usuário reconhece suas limitações com relação ao uso de bibliotecas, não sendo isso uma rotina no seu trabalho de pesquisa. O motivo disso pode ser atribuído a dois fatores: o fato de comprar seus próprios livros, criando bibliotecas particulares, o que torna seu trabalho mais ágil e atualizado, e o pouco conhecimento do potencial das bibliotecas e dos serviços que oferecem.

### **Estratégias de busca em pesquisas bibliográficas**

O estudo revelou que as metodologias de recuperação da informação são peculiares às áreas do conhecimento a que se vinculam os trabalhos. Neste aspecto os diversos campos do conhecimento possuem estratégias específicas de recuperação da informação, sendo que apenas algumas estratégias têm caráter generalizante.

Dentre os elementos que influenciam na estruturação das estratégias de busca e na elaboração de metodologias específicas de pesquisa bibliográfica estão a inserção do pesquisador nas rotinas acadêmicas, a natureza da pesquisa empreendida (teórica ou estudos empíricos), o objeto de estudos e a experiência em pesquisa.

Por tratar-se de pesquisadores experientes, a etapa do levantamento bibliográfico já não ocorre num momento específico do trabalho, regra geral as pesquisas empreendidas têm sido desenvolvidas ao longo de vários anos de estudos o que desloca muitas vezes o levantamento bibliográfico para etapas distintas da pesquisa.

*Na verdade na minha área, as etapas tradicionais de pesquisa, são muitas vezes, feitas simultaneamente, ou seja, estar sempre fazendo levantamento bibliográfico, estar sempre fazendo análise dos textos que você levanta, você já está também escrevendo, interpretando, produzindo artigo, tudo isso. Então, na verdade eu estou fazendo todas essas etapas ao mesmo tempo.*

Há uma tendência de aproximação temática a partir de estratégias de exploração enciclopédicas e panorâmicas no campo, somado a buscas mais refinadas, neste aspecto, as buscas ocorrem do geral para o específico.

Grande parte dos entrevistados considera que as estratégias de busca empreendidas são apuradas ao longo de sua formação como pesquisador, e que estas dão um diferencial na performance final.

*Pelo fato de já ter um exercício de pesquisa avantajado nessa área, já sabia mais ou menos como criar rotinas. Exemplo: ao pegar história da educação, e ao pegar um comentarista sobre a constituição argentina, eu fui vendo que autor que vai sendo citado como referência. Em bibliotecas especializadas, que poderia ter ido, seriam usados os termos gratuidade disso, daquilo, e da educação. Eu já tenho um certo 'know-how' e vou direto ao que me interessa, com base em autores que trataram isso ou aquilo pelos temas.*

*(...) tenho feito trabalho de artesão. Vou à biblioteca da Direito e vejo os temas ligados a gratuidade na Argentina, se aparece, vejo a referência, vou atrás.*

*(...) é um pouco a sorte. O artesão que descobre isso, à medida em que manipula o bom e velho fichário, de repente cai alguma coisa, sobre o assunto que você estava procurando mas não contava."*

*Existe o eixo de coisas que meridianamente eu quero (são textos jurídicos, textos legais, em geral estão codificados). Em segundo lugar, existem algumas obras gerais sobre contextualização histórica e tal que de alguma forma estão codificadas.*

Notou-se fortes evidências de que as metodologias de levantamento bibliográfico empreendidas encontram-se consolidadas, sendo que estes pesquisadores têm incorporado nestas metodologias os avanços tecnológicos representados pelas novas tecnologias da informação, sobretudo a Internet, que possibilitou maior agilidade no acesso à informação.

É consensual a presença do contato interpessoal mediando as trocas de referências bibliográficas. Todos os pesquisadores entrevistados, em menor ou maior grau recorrem às indicações de colegas de campo ou já estabeleceram algum contato com livreiros e/ou bibliotecários para auxiliarem no rastreamento das novidades ou referências fundamentais aos estudos empreendidos.

*Aí resolvi conversar com um colega da USP que tem um trânsito muito grande com a Argentina. Me articulei com ela e ela mandou a outra referência. "...as consegui por caminhos do coleguismo, dos contatos, da ANPED, via fulano de tal, cicrano de tal etc, aí é que fui a Buenos Aires e pesquisei em bibliotecas e livrarias."*

*"A pesquisa teria ficado prejudicada se não existisse todo esse aparato de amizades que contribuíram bastante para a pesquisa. ...é um pouco um trabalho de detetive. Nesse caráter de Sherlock Holmes, vai o contato com a fulana da argentina, o amigo da USP... Através do contato com o amigo da USP consegui o correio eletrônico de uma livraria especializada em Buenos Aires. Tenho um amigo virtual com quem me correspondo, e me atualizo com frequência, que é um livreiro.*

As estratégias de busca de alguns campos do conhecimento, dentre os quais se destaca o caso da biblioteconomia, pela própria natureza da área e do campo de especialização, fazem um uso mais preciso das fontes de informação. No entanto, permanece a ação de colegas de área temática no apoio ao levantamento de referências e localização de materiais.



Torna-se necessário ressaltar que, de acordo com o tipo de pesquisa em desenvolvimento, o processo de elaboração de estratégias de busca, e portanto de análise de assunto, sofre alterações importantes, pois as fontes de informação se diversificam. Em muitos casos a informação necessária não foi produzida e disponibilizada comercialmente, o que requer outras estratégias para identificar e acessar os itens. Neste caso, as estratégias ficam dependentes do tipo organização e tratamento da informação na instituição que abriga os documentos que nem sempre seguem metodologias comuns de organização e tratamento da informação.

*Para o historiador, por mais que o trabalho de organização seja bem feito — e no caso da História isto é raro — (...) isso é só o meio do caminho, porque sempre pode ter alguma coisa que está classificada de uma forma diferente, pois os interesses variam muito. As classificações tradicionais, assunto e nomes, não dão conta, necessariamente, do universo que o historiador está interessado em pesquisar.*

Assim, parece necessário alargar o conceito de análise de assunto de modo a agregar também outras dimensões de pesquisa e outras instituições de informação, visto que, uma vez restringindo o conceito, ficamos circunscritos à análise das estratégias organizativas das bibliotecas strictu sensu, perdendo de vista as dinâmicas atuais de organização da informação.

Outra questão que se destaca nesta pesquisa está relacionada ao fato de este trabalho analisar as práticas de pesquisadores com grande experiência em pesquisa e vinculados a instituições públicas. Estas instituições têm, na atualidade, sofrido limitação orçamentária para procederem a aquisições ou expansões de seus acervos. A carência dos itens afasta os pesquisadores, que são forçados a ampliarem seus acervos particulares para atender as necessidades específicas postas por seus projetos de pesquisa.

## Conclusão

A proposta inicial desta pesquisa foi identificar fatores ou variáveis do processo ou comportamento de busca de informação – CBI -, de um grupo bem definido de usuários, docentes-pesquisadores das ciências sociais. O objetivo foi o de verificar a possibilidade de ajudar a melhorar o trabalho de análise de assunto dos profissionais da informação. Como vimos, essa etapa é o cerne do processo de recuperação da informação. O estudo partiu do pressuposto de que o CBI dos usuários é elemento fundamental nesse processo, na medida em que a análise de assunto deveria prever ou antecipar esse comportamento.

Este estudo, em primeiro lugar, coloca-se em sintonia com as abordagens mais contemporâneas de investigação do usuário, as que situam o usuário como o centro das preocupações. Também se destaca o fato de que é inusitado o delineamento escolhido, de estudar o usuário tendo como ponto de referência o tratamento da informação, mais especificamente, a análise de assunto.

Os resultados confirmam alguns padrões bastante semelhantes a outros já detectados em estudos anteriores, mas também padrões que, ou não haviam ainda sido detectados, ou de alguma forma se distanciam dos padrões conhecidos. Assim, foi claramente possível confirmar em várias instâncias do processo a existência das três dimensões de experiência humana de que fala KUHLTHAU, ou seja, a afetiva, a



- BRITAIN, J. M. Pitfalls of user research, and some neglected areas. *Social Science Information Studies*, v. 2, p. 139-148, 1982.
- BROWN, Mary E. A general model of information-seeking behavior. In: AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE ANNUAL MEETING, 1991. *Proceedings...* Washington: ASIS, 1991. p. 9-14.
- CHU, C.M.; O'BRIEN, A. Subject analysis: the critical first stage in indexing. *Journal of Information Science*, v. 19, n. 6, p. 439-454, 1993.
- CRAWFORD, Susan. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 13, p. 61-81, 1978.
- DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, p. 3-33, 1986.
- ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, v. 45, p. 171-212, 1989.
- ELLIS, D. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, v. 49, p. 356-369, 1993a.
- ELLIS, D. A. Information seeking patterns of researchers: a grounded theory approach. *Library Quarterly*, v. 63, p. 469-486, 1993b.
- ELLIS, D.A.; HAUGAN, M. Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation*, v. 53, n. 4, p. 384-403, Sept. 1997.
- ENDRES-NIGGEMEYER, B.; NEUGEBAUER, E. Professional summarizing: no cognitive simulation without observation. *Journal of the American Society for Information Science*, Washington, v. 49, n. 6, p. 486-506, May 1, 1998.
- FAIRTHORNE, R. A. Content analysis, specification, and control. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 4, p. 73-110, 1969.
- FLANNERY, M. R. Cataloging Internet resources. *Bulletin of the Medical Library Association*, Chicago, v. 83, n. 2, p. 211-215, Apr. 1995.
- FOLSTER, Mary B. Information seeking patterns: social sciences. *The Reference Librarian*, v. 49/50, p. 83-93, 1995.
- GIACOMETTI, Maria Marta. Motivação e busca da informação pelo docente-pesquisador. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 19, n. 1, p. 12-20, jan./jun. 1990.
- GLASER, B.G.; STRAUSS, A.L. *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine, 1967.
- HAHN, U. Topic parsing: accounting for text macro structures in full-text analysis. *Information Processing and Management*, v. 26, n. 1, p. 135-170, 1990.
- HURD, J. M. Interdisciplinary research in the sciences: implications for library organization. *College & Research Libraries*, v. 53, n. 4, p. 283-297, 1992.
- HUTCHINS, J. Summarization: some problems and methods. In: INFORMATICS, 9, 1987, Cambridge (UK). *Meaning: the frontier of informatics*. London: Aslib, 1987. p. 151-173.
- ILO. *International Standard Classification of Occupations*: classified list of codes and titles. Geneva : International Labour Office, 1968.
- KELLY, George A. *A theory of personality: psychology of personal constructs*. New York: Norton Library, 1955.
- KERN-SIMIRENKO, C. OPAC user logs: implications for bibliographic instruction. *Library Hi Tech*, v. 1, n. 3, p. 27-35, Winter 1983.
- KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 361-371, June 1991.
- LANGRIDGE, D. *Subject analysis*. London: Bowker-Saur, 1989.
- LARSON, R. R. The decline of subject searching: long term trends and patterns of index use in an online catalog. *Journal of the American Society for Information Science*, Washington, v. 42, n. 3, p. 197-215, Apr. 1991.
- MANUAL Frascati. João Pessoa: CNPq/OCDE, 1978.
- MELLON, C.A. *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching*. New York: Greenwood Press, 1990.
- MOTE, L. J. B. Reasons for the variations in the information needs of scientists. *Journal of Documentation*, v. 18, n. 4, p. 169-175, 1962.
- NAVES, M. M. L. *Obstáculos em análise de assunto*; projeto de tese de doutorado. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1997. 20f.
- PACKER, K. H.; SOERGEL, D. The importance of SDI for current awareness in fields with severe scatter of information. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 30, n. 3, p. 125-135, 1979.
- PAISLEY, W. J. Information and work. In: DERVIN, B.; VOIGT, M. J. (Ed.) *Progress in communication sciences*. Norwood, NJ: Ablex, 1980. p. 113-165.
- PALMER, J. Scientists and information: I. Using cluster analysis to identify information style. *Journal of Documentation*, v. 47, n. 2, p. 105-129, 1991.
- PETERS, T. A. When smart people fail: an analysis of the transaction log of an online public access catalog. *Journal of Academic Librarianship*, v. 15, n. 5, p. 267-273, 1989.
- PINTO MOLINA, M. Interdisciplinary approaches to the concept and practice of written text documentary content analysis (WTDC). *Journal of Documentation*, London, v. 50, n. 2, p. 111-133, June 1994.
- POPPER, K. R. *Conjecturas e refutações*. 3.ed. Brasília: Ed. UnB, 1994.

RENEKER, Maxine. A qualitative study of information seeking among members of an academic community: methodological issues and problems. *Library Quarterly*, v. 63, n. 4, p. 487-507, Oct. 1993.

SCHNEIDERMAN, R. A. *Why librarians should rule the Net*. Error! Bookmark not defined.. Acessado em 15.09.97.

SUGAR, W. User-centered perspective of information retrieval research and analysis methods. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 30, p. 77-109, 1995.

TAYLOR, Arlene G. On the subject of subjects. *Journal of Academic Librarianship*, v. 21, p. 484-491 Nov. 1995.

TODD, Ross T. Academic indexing: what's it all about? *The Indexer*, v. 18, n. 2, p. 101-104, Oct. 1992.

TUOMINEN, Kimmo. User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian. *Library Quarterly*, v. 67, n. 4, p. 350-371, 1997.

UNISIST guide to standards for information handling. Paris: Unesco, 1980.

VIGOTSKY, L. S. *Mind in society: the development of higher psychological processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1978.

WEISBERGER, D.W. Interdisciplinary searching: problems and suggested remedies (A report from the ICSTI Group on Interdisciplinary Searching). *Journal of Documentation*, v. 49, n. 3, p. 231-254, 1993.

WESTBROOK, L. User needs: a synthesis and analysis of current theories for the practitioner. *RQ*, v. 32, n. 4, p. 541-549, Summer 1993. p. 543.

WHITE, Marylin D. The communications behavior of academic economists in research phases. *Library Quarterly*, v. 45, p. 337-354, Oct. 1975.

WILSON, T. D. The cognitive approach to information seeking and behavior and information use. *Social Science Information Studies*, v. 4, n. 2/3, p. 197-204, July 1984.

WILSON, T.D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v. 37, n. 1, p. 3-15, Mar. 1981.

