

Avaliação qualitativa - sociocognitiva do processo de gestão de linguagens documentárias de bibliotecas universitárias

Anderson das Neves Moreira (UFSCar) - anderson.ufscar@gmail.com

Vera Regina Casari Boccato (UFSCar) - vboccato@ufscar.br

Resumo:

Avaliou-se o processo de gestão de linguagens documentárias em catálogos on-line, com enfoque na sistematização das atividades de manutenção e atualização dessas linguagens, no contexto sociocognitivo dos bibliotecários indexadores e dos usuários de bibliotecas universitárias. O universo de pesquisa é o Instituto de Ciências Matemáticas e Computação da Universidade de São Paulo, Brasil, tendo como o objeto de estudo empírico o SIBIX 653 v4.3 - Sistema de Sugestões do Vocabulário Controlado do SIBi/USP, linguagem de indexação e recuperação da informação do catálogo on-line DEDALUS. A metodologia qualitativa com abordagem sociocognitiva é composta por duas etapas: 1) aplicação de questionário de diagnóstico situacional com o bibliotecário dirigente da biblioteca do ICMC-USP; 2) aplicação da técnica de coleta de dados do protocolo verbal em grupo com o bibliotecário dirigente, bibliotecário indexador, bibliotecário de referência, usuário pesquisador e um usuário discente de graduação e um de pós-graduação. Os resultados, a partir das análises dos dados coletados pelas aplicações do questionário e do protocolo verbal demonstraram, principalmente, que o usuário não participa do processo de atualização do Vocabulário Controlado do SIBi/USP. Conclui-se ser fundamental a participação conjunta de bibliotecários e usuários no processo de gestão e atualização de linguagens documentárias, pois as áreas científicas especializadas vêm criando e modificando termos diante do dinamismo que a ciência possui.

Palavras-chave: *Sistema de gestão de linguagens documentárias - Avaliação. Catálogo on-line. Bibliotecas universitárias. Metodologia qualitativa - sociocognitiva*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

Avaliação qualitativa - sociocognitiva do processo de gestão de linguagens documentárias de bibliotecas universitárias

Resumo:

Avaliou-se o processo de gestão de linguagens documentárias em catálogos on-line, com enfoque na sistematização das atividades de manutenção e atualização dessas linguagens, no contexto sociocognitivo dos bibliotecários indexadores e dos usuários de bibliotecas universitárias. O universo de pesquisa é o Instituto de Ciências Matemáticas e Computação da Universidade de São Paulo, Brasil, tendo como o objeto de estudo empírico o SIBIX 653 v4.3 - Sistema de Sugestões do Vocabulário Controlado do SIBi/USP, linguagem de indexação e recuperação da informação do catálogo on-line DEDALUS. A metodologia qualitativa com abordagem sociocognitiva é composta por duas etapas: 1) aplicação de questionário de diagnóstico situacional com o bibliotecário dirigente da biblioteca do ICMC-USP; 2) aplicação da técnica de coleta de dados do protocolo verbal em grupo com o bibliotecário dirigente, bibliotecário indexador, bibliotecário de referência, usuário pesquisador e um usuário discente de graduação e um de pós-graduação. Os resultados, a partir das análises dos dados coletados pelas aplicações do questionário e do protocolo verbal demonstraram, principalmente, que o usuário não participa do processo de atualização do Vocabulário Controlado do SIBi/USP. Conclui-se ser fundamental a participação conjunta de bibliotecários e usuários no processo de gestão e atualização de linguagens documentárias, pois as áreas científicas especialistas vêm criando e modificando termos diante do dinamismo que a ciência possui.

Palavras-chave: Sistema de gestão de linguagens documentárias – Avaliação. Catálogo on-line. Bibliotecas universitárias. Metodologia qualitativa - sociocognitiva.

Área Temática: Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente.

1 INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos ocorridos entre as décadas de 1980 e 1990 que atingiram diversos segmentos produtivos do país possibilitam às bibliotecas automatizarem seus serviços e produtos tornando, assim, mais ágil o acesso e a recuperação da informação.

Esse cenário também é presenciado no contexto das bibliotecas universitárias. Segundo Figueiredo (1979), elas são mediadoras da informação que possuem como público alvo os docentes e discentes de ensino superior, que, por sua vez, comunica-se com o profissional bibliotecário que lhes apresentará as coleções que a biblioteca fornece. Estas unidades de informação são responsáveis por exercerem funções básicas como o armazenamento e a organização do conhecimento, tendo em vista o seu acesso e uso.

Na contemporaneidade, López Yepes (2000) nos mostra que a biblioteca

universitária deve desempenhar o papel de um sistema de informação integrado as redes locais, regionais e mundiais, via Internet, para suprir as necessidades de informação da comunidade científica a que se destina.

Nessa perspectiva, Boccato (2009b, p. 132) expõe que

[...] a biblioteca universitária inserida num universo de conhecimento necessita de produtos e instrumentos que demonstrem essa realidade. A linguagem documentária, como um componente do catálogo, deve representar esse conteúdo científico de alta especialização promovendo a mediação e a comunicação entre a indexação e a recuperação da informação para sua comunidade usuária [...]. [Grifos nossos].

O processo de indexação refere-se à identificação do assunto de que trata o documento que conduz a preparação de uma representação do conteúdo temático desse documento. Dessa forma, ele compreende duas etapas: 1) a análise conceitual; e 2) a tradução dos conceitos (Lancaster, 2004, p, 1, 6).

Na concepção de Araújo (2007, p. 45), a indexação exerce um papel fundamental no processo de busca e recuperação da informação, a partir da análise e representação temática do conteúdo dos documentos. Notamos que a representação da informação é realizada pela “tradução” dos conceitos - identificados e selecionados na etapa de análise de assunto - por termos da linguagem documentária¹ adotada pelo sistema de recuperação da informação, exemplificado pelos catálogos on-line.

Sobre a recuperação da informação, Araújo (2007, p. 19), expõe que este processo envolve a atividade de indexação, pois as etapas de análise e representação temática do conteúdo dos documentos são capitais para a busca por assunto. Outros fatores colaboram com ele: o sistema de recuperação da informação que acolhe os conteúdos dos documentos e a linguagem controlada utilizada pelo sistema. O uso de uma linguagem documentária consistente e atualizada possibilitará a “tradução” das perguntas dos usuários, por meio de termos, que conduzirão à recuperação de informações úteis.

A manutenção e a atualização de linguagens documentárias são tarefas presentes nos estudos de Schallier (2005), Hearn (2009) e, Boccato (2009b) que, mediante a avaliação de linguagens em catálogos on-line, nos trazem,

¹ As linguagens documentárias são linguagens estruturadas e controladas, construídas a partir de princípios e de significados advindos de termos constituintes da linguagem de especialidade e da linguagem natural (linguagem do discurso comum), com a proposta de representar para recuperar a informação documentária (BOCCATO, 2009b, p. 119).

respectivamente, resultados significativos, a saber: a) recomendação sobre a necessidade de atualização e a ampliação da linguagem documentária adotada pelo catálogo on-line da biblioteca da *Katholieke da Universiteit Leuven*; b) necessidade constante de atualização e manutenção dos cabeçalhos de assunto utilizados pelo catálogo coletivo das doze bibliotecas integrantes do *Committee on Institutional Cooperation da University of Minnesota*; c) falta de vocabulário especializado e atualizado da Lista de Cabeçalhos de Assunto da Rede Bibliodata, linguagem documentária utilizada no catálogo coletivo da Rede de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista (UNESP).

Diante de tais constatações, a nossa problemática de pesquisa versa sobre a necessidade de avaliação do processo de gestão de linguagens documentárias e a verificação dos procedimentos e das dificuldades que envolvem a manutenção e a atualização do repertório terminológico que compõem esses sistemas de organização do conhecimento, considerando a prática da indexação e da recuperação da informação de áreas científicas especializadas.

A manutenção e a atualização constante “[...] da linguagem deve ser um procedimento que a biblioteca deve adotar, visando à atualização do vocabulário em consonância com o progresso e o vanguardismo que a ciência possui” (BOCCATO, 2009b, p. 133).

Nesse sentido, “[...] as opiniões e as observações dos bibliotecários e dos usuários são colaborativas para a consolidação [...]” do processo de manutenção e atualização de linguagens documentárias, pois numa perspectiva sociocognitiva eles são “[...] vistos como indivíduos que interagem, compreendem e interpretam o seu meio e, ao mesmo tempo, compartilham os seus conhecimentos adquiridos com uma comunidade de intérpretes” (PINTO, 2005).

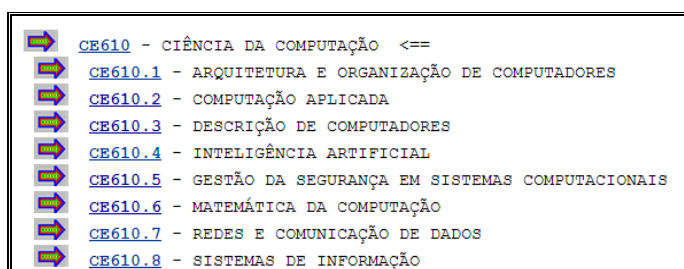
Para tanto, o objetivo desta pesquisa é avaliar o processo de gestão de linguagens documentárias em catálogos coletivos, com enfoque na sistematização das atividades de manutenção e atualização dessas linguagens, no contexto sociocognitivo dos bibliotecários indexadores e dos usuários e pela perspectiva de bibliotecas universitárias.

2 SIBIX 653: SISTEMA DE SUGESTÕES DO VOCABULÁRIO CONTROLADO DO SIBI/USP

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi-USP)

“[...] oferece prioritariamente suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão de docentes, pesquisadores e alunos de graduação e pós-graduação da USP. O SIBi-USP integra quarenta e cinco bibliotecas de faculdades distribuídas em seis *campi* universitários, com acervo total de mais de seis milhões de volumes”. Esse suporte é realizado a partir da cooperação e do compartilhamento de informações disponibilizadas pelo catálogo coletivo on-line denominado de Banco de Dados Bibliográficos da USP - DEDALUS. A linguagem documentária utilizada para a indexação e recuperação da informação é o Vocabulário Controlado do SIBi/USP (VocaUSP)², conforme figura 1. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2012).

FIGURA 1 - Parte da categoria de Ciência da Computação do Vocabulário Controlado do SIBi/USP



Fonte: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (2012)

Para a gestão do VocaUSP foi constituído um Grupo formado por bibliotecários representantes das bibliotecas das três áreas do conhecimento – Ciências Humanas, Ciências Exatas e Ciências Biológicas - responsável pela manutenção e atualização do Vocabulário Controlado com a assessoria de uma docente do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). Tal Grupo, denominado de Grupo de Gerenciamento do Vocabulário Controlado do SIBi-USP (GRVocaUSP), formado por quatro instâncias - Grupo de Bibliotecas, Grupo de Manutenção do Vocabulário, Coordenação de Conteúdo, Coordenação do Processo - tem a finalidade de manter o Vocabulário USP atualizado, dinâmico e representativo das áreas do conhecimento que envolvem as atividades de ensino, pesquisa e extensão realizadas pela Universidade .

Sobre isso, Lima et al. (2006, p. 19), expõem que

O processo de manutenção e aprimoramento do “Vocabulário Controlado do SIBi/USP” demanda participação de todas as Bibliotecas do Sistema, das quais se espera a apresentação de novas sugestões baseadas em estudos

² Vocabulário controlado do SIBi/USP. Disponível em: <http://143.107.73.99/Vocab/Sibix652.dll>

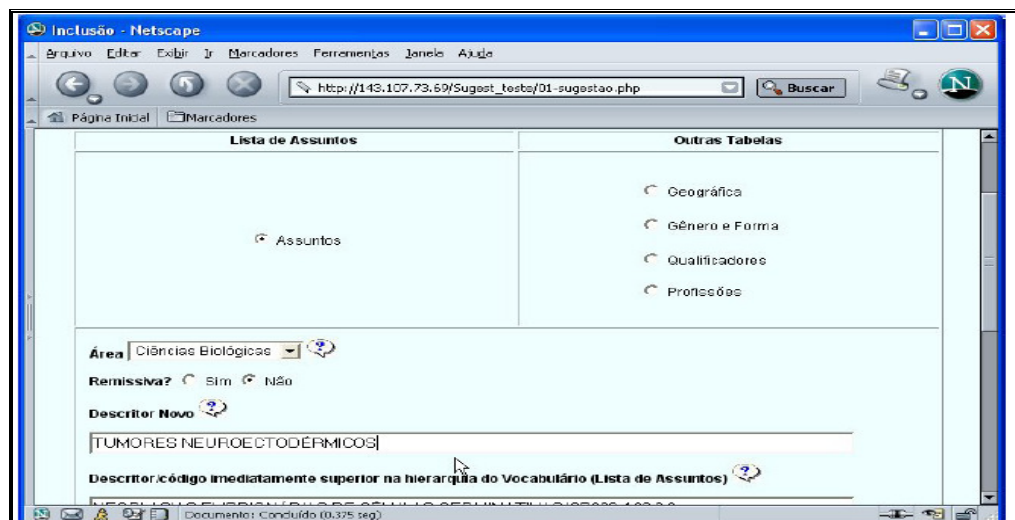
da terminologia das áreas específicas do conhecimento. Requer, também, intenso trabalho de desenvolvimento de aplicativos para dar suporte ao gerenciamento do Vocabulário.

Para a viabilidade e agilização do processo de gestão, o SIBi-USP desenvolveu um *software* denominado de Sistema de Sugestões do Vocabulário Controlado do SIBi/USP, também conhecido por Base de Sugestões ou SIBIX 653, estando atualmente na versão 4.3³, dividido em dois módulos principais: 1) Módulo de Usuários do sistema (usuários profissionais); 2) Módulo de Sugestões ou pedidos propriamente ditos.

- Módulo de usuários do sistema: permite o cadastramento dos usuários, suas respectivas senhas e níveis de segurança. Possui, também, interface de listagens/relatórios e manutenção deste cadastro. O nível de segurança estabelece a restrição de acesso às diversas etapas operacionais do sistema; - Módulo de Sugestões: controla o fluxo de apresentação e validação de sugestões até a sua inclusão na base de dados [banco de termos] do Vocabulário – SIBIX 650 (LIMA et al., 2006, p. 22).

Dessa maneira, o SIBIX 653 permite aos bibliotecários indexadores sugerirem termos a serem inseridos no sistema em que [...] “por meio de formulários próprios, as bibliotecas podem sugerir novos termos nas diferentes áreas do conhecimento, assim como solicitar alterações ou remoções de termos já existentes” (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2002, p. 1), sendo que cada biblioteca possui um bibliotecário responsável para facilitar a administração do pedido (Figura 2).

FIGURA 2 - Parte do formulário de inclusão de termos no SIBIX 653

The image shows a Netscape browser window titled 'Inclusão - Netscape'. The address bar contains the URL 'http://143.107.73.69/Sugest_testa/01-sugestao.php'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Lista de Assuntos' and contains a single entry 'Assuntos'. The right column is titled 'Outras Tabelas' and contains four entries: 'Geográfica', 'Gênero e Forma', 'Qualificadores', and 'Profissões'. Below these columns is a form with several fields: 'Área' with a dropdown menu set to 'Ciências Biológicas'; 'Remissiva?' with radio buttons for 'Sim' and 'Não'; 'Descritor Novo' with a text input field containing 'TUMORES NEUROECTODÉRMICOS'; and 'Descritor código imediatamente superior na hierarquia do Vocabulário (Lista de Assuntos)' with a text input field. The browser's status bar at the bottom indicates 'Documento: Concluído (0,375 seg)'. The browser interface includes standard navigation buttons and a search bar.

Fonte: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (2007, p. 8)

³ O SIBIX 653 v4.3 está disponível na Área Técnica do Portal do SIBiNet. Disponível em: <http://143.107.73.69/sugest/login.php>. Acesso regulamentado.

De acordo com Lima et. al. (2006, p. 20). “[...] A política de manutenção e atualização de uma linguagem documentária, na prática deve prever dois aspectos: o gerenciamento do processo e o controle terminológico”. Para isso requer-se a atuação de uma equipe multiespecializada - gestores de bibliotecas, bibliotecários, especialistas de áreas, analistas de sistemas, usuários - para manter atualizado o vocabulário, levando em conta a necessidade da representação documentária e a linguagem utilizada pelo usuário na busca por assunto. Com isso, evitar-se-á a duplicidades de sentidos e a não recuperação de documentos pelos usuários já que “as linguagens documentárias devem tornar possível a comunicação usuário-sistema” (CINTRA et. al. 2002, p. 34).

A norma ANSI/NISO Z39-19 (2005) orienta que os vocabulários controlados⁴ são reflexos das linguagens do sistema e do usuário, e são, portanto, dinâmicos instrumentos. Políticas e procedimentos devem ser estabelecidos para a revisão periódica da terminologia; o estabelecimento de novos termos e a substituição de termos obsoletos deve ser realizado, especialmente em áreas onde ocorrem mudanças terminológicas rapidamente. A norma apresenta as diretrizes para o desenvolvimento dessa política e os procedimentos que serão utilizados no processo de gestão – manutenção e atualização de vocabulários controlados.

Entretanto, uma vez que o processo de gestão não ocorre satisfatoriamente e, portanto, a manutenção e atualização da linguagem não são realizadas adequadamente, tanto no âmbito do gerenciamento do processo, quanto do controle terminológico, isso compromete o fluxo do trabalho, ocasionando a morosidade na realização do processo e a desatualização da linguagem, que refletirá na indexação não representativa da informação documentária e na insatisfação da busca e recuperação por assunto pelo usuário.

Dessa forma e subsidiado por Boccato (2009b, p. 133), acreditamos que a manutenção e a atualização constante “[...] da linguagem deve ser um procedimento que a biblioteca deve adotar, visando à atualização do vocabulário em consonância com o progresso e o vanguardismo que a ciência possui”.

O desenvolvimento contínuo e o avanço da ciência conduzem ao incremento

⁴ A norma ANSI-NISO Z39-19 (2005, p. iii, 5) consideram os vocabulários controlados como listas de termos organizados explicitamente. Todos os termos não podem ser ambíguos e redundantes e devem ser controlados por uma Autoridade Registrada.

do repertório terminológico das áreas científicas especializadas a partir da construção do conhecimento e socializadas por meio da produção de artigos científicos, trabalhos acadêmicos, entre outros produtos científicos. Por sua vez, as bibliotecas universitárias, vistas como organizações de disseminação do saber, tratam esses produtos científicos mediante a realização do processo de indexação, com o uso de linguagens documentárias atualizadas, condizente com o perfil investigativo das comunidades científicas e de seus usuários pesquisadores.

3 METODOLOGIA

O universo de pesquisa foi a Biblioteca Prof. Achille Bassi do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC-USP) da Universidade de São Paulo (USP), *campus* São Carlos, com destaque para o curso de Ciências da Computação.

A metodologia desta pesquisa⁵ é a qualitativa com abordagem sociocognitiva composta por duas partes: 1) realização de diagnóstico situacional; 2) aplicação da técnica do Protocolo Verbal em Grupo (PVG).

Sobre a primeira parte, diagnóstico situacional, este foi efetuado por meio da aplicação de questionário enviado ao bibliotecário dirigente da biblioteca do ICMC-USP, elaborado a partir dos subsídios teóricos de Almeida (2005) e de Boccato (2009a), contendo dezesseis questões entre abertas, fechadas e mistas. O envio foi realizado por e-mail em fevereiro de 2012, com devolução estipulada em vinte dias. Ele foi recebido no prazo determinado, devidamente respondido e posteriormente organizado para a análise dos dados coletados. O objetivo da aplicação do questionário foi caracterizar os contextos organizacional e acadêmico, respectivamente, do bibliotecário indexador e do usuário na referida biblioteca universitária da USP.

A segunda parte foi a aplicação do protocolo verbal, identificado como uma técnica introspectiva de coleta de dados que possibilita o acesso ao processo de pensamento do indivíduo que executa uma determinada atividade com objetivo pré-determinado. São duas as modalidades de protocolo verbal: 1) individual; 2) em

⁵ Pesquisa aprovada no Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da Universidade Federal de São Carlos (CEP-UFSCar), em reunião realizada no dia 23 de dezembro de 2011, sob o parecer nº 478.

grupo. Especificamente sobre o Protocolo Verbal na modalidade em Grupo, modalidade adotada nesta pesquisa, ele

consiste na reunião de pessoas (sujeitos participantes e pesquisador) para a leitura de um texto e discussão de temas suscitados pelo mesmo. Nesse caso, o pesquisador interage como um dos sujeitos participantes com uma única função a mais, controlar o gravador (RUBI; FUJITA, 2010, p. 138).

Essa ação permite “extrair” os processos mentais dos sujeitos, procedimento este denominado de “pensar alto” (*think aloud*). As falas dos sujeitos são gravadas e transcritas literalmente, para a realização, posteriormente, da análise dos dados coletados. A participação do pesquisador foi moderada, interagindo com os sujeitos participantes quando necessário e controlando o gravador.

Os sujeitos de pesquisa foram o bibliotecário dirigente, bibliotecário indexador, bibliotecário de referência, um usuário pesquisador e dois usuários discentes, sendo um de graduação e um de pós-graduação, do curso de Ciências da Computação do ICMC-USP - *campus* São Carlos, totalizando seis sujeitos de pesquisa, para a análise das opiniões de bibliotecários e usuários participantes sobre a sistematização do processo de gestão de linguagens documentárias e sobre a importância da manutenção e atualização de linguagens documentárias.

Portanto, foi solicitado aos sujeitos participantes que fizessem a leitura do texto base⁶ e que “externalizassem” os seus pensamentos durante a realização dessa tarefa. Com isso, pudemos observar os aspectos cognitivos dos sujeitos participantes a respeito do assunto tratado. O “pensar alto” dos participantes foi gravado para, em seguida, ser realizada a sua transcrição na íntegra.

Ressaltamos que a escolha da biblioteca do ICMC-USP deu-se pela pertinência temática da área de atuação da biblioteca, pois o avanço e o desenvolvimento de pesquisas, de *softwares*, de instrumentos e de técnicas ocorridos no meio tecnológico e, conseqüentemente, na área de Ciência da Computação são significativamente presenciados em todos os ambientes produtivos, científicos e da sociedade, ocasionando, dessa maneira, uma ampliação do repertório terminológico empregado.

Com isso, justificamos, também, a seleção do usuário discente de pós-graduação do curso de Ciência da Computação na participação da aplicação do

⁶ LIMA, et. al. (2006). Trecho compreendido entre as páginas 20 a 23 do artigo.

PVG, pois é na pós-graduação e nos grupos de pesquisas, dentre outros no ambientes, que verificamos acentuadamente a produção de novos conhecimentos explicitados por meio da elaboração, principalmente, de teses de doutorado, tendo em vista o caráter inovador que ela deve possuir. Diante disso, é inegável o surgimento, por muitas vezes, de termos novos e, conseqüentemente, a necessidade de que se faz do uso de uma linguagem documentária atualizada no momento da representação desses conteúdos documentários para a recuperação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados apresentados são referentes à análise interpretativa do questionário de diagnóstico situacional e do PVG aplicados com os sujeitos participantes desta pesquisa vinculados a biblioteca do ICMC-USP.

O diagnóstico situacional revelou-nos, entre outras ocorrências, que o VocaUSP atende as necessidades de indexação, porém é notado a necessidade de atualização/inserção de novos termos quando novas subáreas da Ciência da Computação surgem e, conseqüentemente, os termos ainda não estão contemplados no Vocabulário. Sobre isso, observamos que biblioteca possui uma política de atualização do Vocabulário Controlado referente a sugestão e implementação de um novo termo. Todavia, não há um período determinado para tal inclusão e nem sobre as áreas de assuntos que são prioritárias. A inserção de novos termos e as alterações podem ocorrer a qualquer momento e para todas as áreas que compõem o acervo disponibilizado no catálogo DEDALUS.

Sobre os resultados obtidos a partir da aplicação da técnica do Protocolo Verbal em Grupo, eles foram obtidos mediante a análise das falas dos sujeitos participantes, demonstradas sob a forma de Exemplos, selecionando-se as declarações mais significativas a partir de oito categorias de análise estabelecidas, conforme demonstrados no Quadro, a seguir:

Quadro – Sistematização dos resultados da pesquisa

Categorias de análise	Exemplos das falas/declarações dos sujeitos participantes	Síntese dos resultados
1) Procedimentos relacionados à indexação	80 Usuário pesquisador E aí imagino que vocês usam, por exemplo, o resumo, as palavras-chaves. 81 Bibliotecário de	- O usuário desconhece o processo de indexação; - o profissional bibliotecário indexador admite que os usuários podem sugerir termos para inserção no Vocabulário;

	<p>referência Exato, para eu poder indexar a gente tem que ler o resumo do <i>paper</i>, entendeu?</p>	<p>- o Vocabulário muitas vezes não possui o termo ao qual o usuário pesquisa, e sim variações próximas dele.</p>
<p>2) Conhecimento/Importância da linguagem do sistema</p>	<p>110 Bibliotecário indexador Talvez um caminho e a gente tem falado isso no SIBi, é o seguinte: o Vocabulário tinha que ser mais divulgado e ele deveria ser [...] mostrado antes da pessoa entrar no DEDALUS.</p>	<p>- O bibliotecário indexador se preocupa com a linguagem do sistema; - o usuário deve familiarizar-se com a linguagem do sistema.</p>
<p>3) Desempenho da linguagem na indexação e recuperação da informação</p>	<p>90 Usuário discente de pós-graduação Porque já aconteceu de eu procurar no DEDALUS e não ter a palavra que eu estou procurando [...].</p>	<p>- ao realizar a busca, o usuário não encontra no sistema as próprias palavras-chave que o documento fornece; - o bibliotecário de referência afirma que não é simples a inserção de termos no sistema; - é importante que o usuário utilize a linguagem do sistema, porém, ao mesmo tempo, é importante que essa linguagem contemple, também, termos da linguagem de busca do usuário.</p>
<p>4) Avaliação do sistema de recuperação da informação</p>	<p>159 Usuário pesquisador [...] de vez em quando ele [o sistema] não traz exatamente o que a gente procura ou aquela interface principal é um pouco confusa, aparece um monte de <i>link</i> com um monte de números, né? [...].</p>	<p>- O usuário necessita de uma interface de busca fácil e flexível para a recuperação precisa no catálogo on-line.</p>
<p>5) Procedimentos de coleta de termos par a atualização da linguagem</p>	<p>60 Usuário discente de pós-graduação Porque, por exemplo, hoje em dia em Computação, né? O termo novo, Nuvem, né? “Computação nas nuvens” e aí fica dependendo do bibliotecário entender que esse é um termo novo, que é usado, nos últimos cinco anos, para indexação. Porque é</p>	<p>- O usuário sente a necessidade de participar da atualização do VocaUSP.</p>

	importante inserir esse termo [no Vocabulário].	
6) Procedimentos de atualização e manutenção da linguagem no sistema de gestão da linguagem	33 Usuário discente de graduação Existe, não sei se você tem conhecimento de algum processo que seja mais enxuto? [...] Porque eu acho o processo muito longo; passar por três Grupos e tal.	<ul style="list-style-type: none"> - O processo de atualização e manutenção do vocabulário no sistema é longo, demorado e exaustivo; - não há um tempo pré-determinado para a validação de termos pelo Grupo de Gerenciamento do VocaUSP.
7) Avaliação do sistema de gestão da Informação da linguagem	123 Bibliotecário dirigente [O SIBIX] Funciona. A gente entende que funciona, mas a gente entende também que já está na hora de melhorar, porque ele é um banco de dados que foi feito em 2000 e [...], ele hoje tem uma interface [...] que poderia ser melhor, mais amigável poderia ter vários tipos de pesquisa para o termo, né? [...]	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema, mesmo possuindo algumas deficiências, satisfaz os usuários; - o sistema precisa ser atualizado e possuir ferramentas de buscas modernas em relação as que já possui.
8) O papel do usuário na atualização e manutenção da linguagem	492 Usuário discente de pós-graduação E aí eu comecei a sugerir, e então mais essa, do indexador eu não sabia que era um processo dos bibliotecários, que fazia, e aí por isso que eu falei, se houvesse algo na interface com o usuário, dizendo assim, ah! sugira um termo, eu sei, entendo que é, que também tem o problema de vir muita informação.	<ul style="list-style-type: none"> - O usuário tem interesse em participar da manutenção e atualização do Vocabulário Controlado; - a interface do sistema deveria ter um campo para sugestão de termos pelos usuários. - a única forma que o usuário pode sugerir termos, até o momento, é por meio de uma caixa de sugestões da biblioteca; - deve-se criar uma política para a participação do usuário no processo de manutenção e atualização do VocaUSP.

Fonte: Elaboração nossa.

Segundo Boccato (2009b, p. 120) as linguagens documentárias possuem um papel fundamental nos processos de indexação e recuperação da informação, possibilitando a representação dos conteúdos documentários e facilitando a busca

por assunto por usuários que necessitam realizar pesquisas com rapidez e precisão informacional.

Ratificado por Lima et. al. (2006, p. 20) vimos, ser indispensável a participação do usuário, numa equipe multiespecializada, na construção, manutenção e atualização de linguagens documentárias utilizadas em sistemas de recuperação da informação, caracterizados aqui, respectivamente, pelo Vocabulário Controlado do SIBi/USP e pelo catálogo coletivo on-line DEDALUS.

Todavia, uma vez que isso não ocorre e que o próprio bibliotecário reconhece ser importante tal participação, observamos que o tem sido feito, no momento, na biblioteca do ICMC-USP é apenas uma “checagem” no catálogo DEDALUS (consulta ao histórico de buscas) dos termos que os usuários mais utilizam para buscarem as informações para que, em seguida, ele (o bibliotecário) possa sugerir-las e, iniciando-se, assim, o longo processo de análise e validação de termos até o estágio final de implementação no próprio VocaUSP.

Vale ressaltar que, muitas vezes, um termo que se apresenta no histórico de busca não necessariamente representa a realidade sob a forma/termo que o usuário procura o assunto. No caso, muitos desses termos empregados por ele não se aproximam de sua real necessidade informacional, ocasionando a revocação na recuperação da informação, ou seja, a recuperação de um grande número de documentos que pode não responder exatamente às perguntas de busca do usuário.

Segundo Lancaster (2004, p. 4), a revocação (*recall*) é a “[...] capacidade [do sistema] de recuperar documentos úteis”. Em contraposição, a precisão (*precision*) é “[...] a capacidade de evitar documentos inúteis”.

Para facilitar a recuperação da informação é de suma importância a disponibilidade e acessibilidade da linguagem documentária, como ocorre em relação ao VocaUSP, porém educando o usuário à utilizá-la e bem empregá-la na busca por assunto no catálogo DEDALUS.

Sobre isso, Boccato (2009a, p. 193) relata que o

desempenho de uma linguagem documentária para a representação da informação está condicionado ao uso adequado que se faz dela, da sua construção inicial, no que se refere a sua configuração externa e interna, da acessibilidade e da política de atualização e manutenção que toda linguagem documentária exige.

Dessa maneira, entendemos que a biblioteca universitária deve desenvolver e disponibilizar políticas, produtos e serviços que propiciem condições à comunidade

de usuários especialistas desenvolverem a construção para a disseminação do conhecimento científico e tecnológico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A manutenção e atualização de linguagem documentária são atividades de importância no fazer do bibliotecário indexador, pois garante a qualidade da indexação para a recuperação precisa da informação pela comunidade usuária local e remota em catálogos coletivos on-line de bibliotecas universitárias.

A comunicação usuário-sistema é efetivada no momento em que a linguagem documentária adotada pelo catálogo promove a compatibilidade com linguagem de busca do usuário. A ausência de tal compatibilidade e a desatualização do seu repertório terminológico condicionam a recuperação irrelevante da informação. Dessa forma, acreditamos que a manutenção e atualização da linguagem é de suma importância e requer não só participação efetiva do bibliotecário indexador, como também do bibliotecário de referência, do usuário e demais sujeitos envolvidos nesse processo.

Sobre isso, Boccato (2009a, p. 221) afirma que

Essa colaboração/compartilhamento (bibliotecário indexador – bibliotecário de referência - usuário) propiciará o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de uma linguagem documentária condizente com a necessidade de representação e recuperação da informação em catálogos coletivos *online* de áreas científicas especializadas de bibliotecas universitárias.

Para tanto, recomendamos à biblioteca do ICMC-USP e, por sua vez, ao SIBi-USP que realizem a coleta de termos a serem incluídos, alterados e excluídos a partir, também das sugestões do usuário. Tal medida requer a implantação de um formulário on-line no próprio Sistema de Sugestão (SIBIX653) que permita ao usuário registrar/cadastrar termos que retratem as suas necessidades investigativas e expressos por sua linguagem de busca. Isso possibilitará o incremento das relações de equivalência do VocaUSP, e, também, a implantação necessária das relações associativas, viabilizando uma aproximação entre a linguagem do sistema e do uso cotidiano do usuário.

Tais ações propiciarão a indexação mais condizente com a demanda informacional do usuário para a recuperação exata da informação, conferindo, assim, credibilidade ao catálogo DEDALUS. Deve-se, portanto, a construção e o estabelecimento de uma política de gestão para a manutenção e atualização de

linguagem documentária, ou seja, do VocaUSP, com diretrizes condutoras à participação do usuário na tarefa de coleta/sugestões de termos, entre outros sujeitos, numa ação cooperativa, colaborativa, multidisciplinar e multiespecializada, com destaque nos âmbitos profissional bibliotecário – acadêmico usuário.

Em complementação e diante dos resultados obtidos nesta pesquisa, sugerimos, também, que a avaliação do Sistema de Gestão deva ser uma prática constante e prevista no Planejamento Estratégico definido pelo SIBi-USP e por suas respectivas bibliotecas integrantes, visto que novas ferramentas (*softwares*) surgem e propiciam inovações e agilidade nos processos documentários e na gestão informacional. Além disso, permitem o aprimoramento do fluxo de trabalho/etapas que envolvem o processo de manutenção e atualização de linguagens documentárias desempenhado pelos profissionais bibliotecários.

Essas sugestões são pertinentes e aplicáveis também à outros contextos sócio-organizacionais/unidades de informação reais, digitais e virtuais que dispõem de sistemas de recuperação da informação flexíveis e que promovam a manutenção e atualização permanente e o uso de linguagens documentárias acessíveis à suas comunidades usuárias local e remota.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. de. Diagnóstico organizacional. In: _____. Planejamento de bibliotecas e serviços de informação. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. Cap. 4, p. 53-92.

ANSI/NISO Z39.19: guidelines for the construction, format, and management of monolingual controlled vocabularies. Bethesda: NISO, 2005. 184 p. Disponível em: <<http://www.niso.org/standards/resources/Z39-19-2005.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

ARAUJO JR., R. H. de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12676**: métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro: ABNT, 1992.

BOCCATO, V. R. C. **Avaliação do uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de bibliotecas universitárias**: um estudo sociocognitivo com protocolo verbal. 2009a. 301 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009a. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos->

[Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/boccatovrcdo mar.pdf](#)>. Acesso em: 24 fev.2012.

BOCCATO, V. R. C. A linguagem documentária vista pelo conteúdo, forma e uso na perspectiva de catalogadores e usuários. In: FUJITA, M. S. L. (Org.). **A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias**. Um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009b, Cap. 6, p. 119-35. Disponível em: <http://www.culturaacademica.com.br/titulo_view.asp?ID=56>. Acesso em: 12 maio 2012.

CINTRA, A. M. M. et. al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Polis/APB, 2002.

FIGUEIREDO, N. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./jun. 1979.

HEARN, S. Comparing catalogs: currency and consistency of controlled headings. **Library Resources and Technical Services**, New York, v. 53, n. 1, p. 25-40, jan. 2009.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, V. M. A. et. al. Estudos para implantação de ferramenta de apoio à gestão de linguagens documentárias: vocabulário controlado da USP. **TransInformação**, v. 18, n. 1, p. 17-25, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=12>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

LÓPEZ YEPES, J. Universidad y socialización del saber: ventajas y retos del formato electrónico. **Scire**, Zaragoza, v.6, n.1, p.11-30, en./jun. 2000.

PINTO, L. P. **A representação documentária e o paradigma social**. 2005. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

SCHALLIER, W. Subject retrieval in OPAC: a study of three interfaces. In: GASCÓN, J.; BURGUILLOS, F.; PONS, A. (Org.). **La dimensión humana de la organización del conocimiento**. Barcelona: , 2005, p. 557-567. Apresentado no 7º Congresso ISKO – España, 2005, Barcelona.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de bibliotecas. **Manual para uso do sistema on-line para sugestões de termos para o vocabulário controlado USP**. São Paulo: SIBi-USP, 2007.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de bibliotecas. **SIBiNet: portal de serviços do SIBi/USP**. Disponível em: <<http://www.usp.br/sibi/>>. Acesso em: 23 jan. 2013.