



XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-3 – MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

NECESSIDADES, BUSCAS E USOS DA INFORMAÇÃO POR INDEXADORES(AS)

NEEDS, SEARCHES AND USES OF INFORMATION BY INDEXERS

Raimunda Fernanda dos Santos – Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Flávia de Araújo Telmo – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Laelson Felipe da Silva – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Eliane Bezerra Paiva – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Estuda o profissional indexador como um leitor e usuário da informação que, ao desempenhar uma atividade intelectual e subjetiva de representar o conteúdo dos itens informacionais através de suas posições de leitura, torna o conhecimento acessível àqueles que dele necessitam. Tem como objetivo geral investigar aspectos relativos às necessidades, busca e uso da informação pelos profissionais indexadores da Biblioteca Central de uma Universidade federal do nordeste do Brasil. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória com abordagem qualitativa e quantitativa mediante a realização de um estudo de caso. Incluiu uma pesquisa bibliográfica e de campo, por meio da aplicação de entrevista semiestruturada com os indexadores que atuam na Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca em questão. Revela que os sujeitos da pesquisa são Bibliotecários indexadores jovens e a maioria possui Pós-Graduação. Expressaram como necessidade de informação, a familiarização e atualização dos termos empregados nas diversas línguas e áreas do conhecimento. Identifica que esses indexadores não usam as ferramentas de controle terminológico (tesauros, taxonomias, ontologias) no intuito de orientá-los no que concerne à seleção dos termos. Conclui que os sujeitos da pesquisa buscam e usam a informação para auxiliá-los na execução de suas atividades, contudo necessitam buscar alternativas e mecanismos viáveis para obter melhorias em suas práticas de indexação.

Palavras-Chave: bibliotecários indexadores - usuários da informação; necessidade de informação; busca da informação; uso da informação.

Abstract: Studies the professional indexer as a reader and user of the information that, when developing an intellectual activity and characteristic of representing the content of informational items through their reading positions, makes the knowledge accessible to those who outline. General objective is to investigate aspects related to the needs, search and use of information by the indexing professionals of the Central Library of a federal University in northeastern Brazil. For the methodology, it is a descriptive and exploratory research with a qualitative and quantitative approach through the realization of a case study. Included a bibliographic and field research, through the application of a semi-structured interview with the indexers who work in the Technical Processes Division of the Library in question. Reveals that the subjects of the research are Librarians indexers young and most have Postgraduate. Expressed as a need for information, familiarization and updating of the terms used in languages and areas of knowledge. Identifies that these indexers do not use the tools of terminological

control (thesauri, taxonomies, ontologies) in order to guide them regarding the selection of terms. Concludes that the research subjects seek and use the information to assist them in the execution of their activities, they can seek alternatives and viable mechanisms to obtain improvements in their indexing practices.

Keywords: indexing librarians - users of information; need for information; information search; use of information.

1 INTRODUÇÃO

Uma das principais preocupações da Ciência da Informação consiste em tornar a informação acessível, pois os itens informacionais, independentemente do formato (áudio, texto, imagem, vídeo, etc.), precisam passar por um conjunto de tarefas de armazenamento, organização e representação para que seja possível a sua recuperação, acesso e uso em sistemas de recuperação da informação. Tais itens devem ser tratados observando tanto as operações que contemplam a sua descrição física, como também a descrição do seu conteúdo para fins de acesso e uso.

Sob esse viés, a indexação se configura como uma atividade integrante do tratamento temático da informação, que visa descrever os conteúdos dos itens informacionais por meio de termos provenientes de linguagem natural ou linguagens documentárias (cabeçalhos de assunto, tesouros, taxonomias, por exemplo) para fins de disponibilização das informações pertinentes às necessidades dos usuários (FUJITA, 2003).

Todas as fases do processo de indexação sofrem influências de fatores linguísticos, cognitivos, lógicos e contextuais, simultaneamente, possibilitando o encontro de posições de leitura, as quais viabilizam diferentes olhares e interpretações que serão lançadas ao item informacional, em especial os olhares do profissional indexador na qualidade de leitor e de usuário da informação (LUCAS, 1997). Esses fatores citados podem adquirir um grau de complexidade ainda maior quando aplicados ao contexto da Biblioteca Universitária, unidade de informação que agrega características interdisciplinares da comunidade científica e dos seus usuários, como é o caso de uma Biblioteca Central da Universidade Federal do nordeste do Brasil.

Para tanto, surge o seguinte questionamento: como os profissionais indexadores da Biblioteca Central de uma Universidade Federal do nordeste do Brasil buscam e usam a informação para auxiliá-los no desenvolvimento de suas atividades?

Diante do exposto, desenvolveu-se uma pesquisa que teve como objetivo geral investigar aspectos relativos à necessidade, busca e uso da informação pelos profissionais indexadores da unidade de informação em questão. Especificamente, delinear o perfil dos profissionais indexadores; identificar as possíveis necessidades de informação desses profissionais para fins de realização da representação temática de materiais informacionais; verificar qual(is) a(s) fonte(s) de informação são buscadas e/ou utilizadas para auxiliá-los no processo de indexação. Nesse sentido, o presente artigo é um relato da referida pesquisa.

A investigação decorre da necessidade de estudar o profissional indexador como um leitor e usuário da informação que, ao desempenhar uma atividade intelectual e subjetiva de representar o conteúdo dos itens informacionais através de suas posições de leitura, busca tornar o conhecimento acessível. Acredita-se que este estudo é relevante para a Ciência da Informação, por contribuir com a produção científica sobre Estudos de Usuários, bem como sobre a Organização e Representação da Informação e do Conhecimento, pois percebe-se uma carência de estudos que evidenciem aspectos relativos às necessidades, busca e uso da informação pelos profissionais indexadores na perspectiva dos Estudos de Usuários, conforme foi perceptível nos resultados das buscas em bases de dados que agregam as produções científicas dessa área do conhecimento como a BRAPCI¹ e a Base PERI².

O presente texto estrutura-se em seis seções: a primeira, esta introdução, contextualiza o tema da pesquisa, apresenta a questão motivadora e os objetivos da pesquisa. A segunda seção refere-se às leituras profissionais e às práticas de indexação realizadas por Bibliotecários. A terceira seção discute a abordagem alternativa dos estudos de usuários: necessidades informacionais, buscas e uso da informação. A quarta seção descreve os procedimentos metodológicos executados na pesquisa. A quinta seção corresponde à análise e discussão dos resultados da pesquisa, que compreendem: a apresentação do perfil do usuários, bem como as necessidades de informação desses sujeitos, a busca e o uso da informação. Por fim, apresentam-se as considerações finais acerca dos aspectos analisados nesta pesquisa.

¹ Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/>. Acesso em: 07 maio 2021.

² Disponível em: <http://bases.eci.ufmg.br/peri.htm>. Acesso em: 07 maio 2021.

2 LEITURAS PROFISSIONAIS E AS PRÁTICAS DE INDEXAÇÃO

A indexação consiste em uma atividade intelectual que objetiva representar os conteúdos dos itens informacionais, de maneira concisa e condensada, através de termos para fins de sua representação e recuperação. Esses termos são atribuídos pelo indexador e se configuram como (ou se propõem a ser) pontos de acesso mediante os quais os materiais informacionais podem ser identificados, recuperados, acessados e utilizados pelos usuários.

Para Fujita (2004), embora todo trabalho profissional demande a necessidade de realização de uma leitura, para fins de capacitação ou atualização, existem atuações profissionais exercidas somente através dessa atividade, dentre as quais é possível mencionar a do indexador, a de um resumidor e a de um classificador. Nessa perspectiva, esse profissional também é um usuário da informação cuja leitura é realizada para fins profissionais.

Verifica-se a importância e a complexidade do trabalho do indexador, no tratamento temático dos itens informacionais- atividade metodologicamente associada a duas etapas intelectualmente distintas: a *análise de assunto* (também denominada de análise conceitual) que diz respeito à extração de conceitos que representem o conteúdo de um material informacional e a sua *tradução* para uma linguagem atinente ao sistema (NAVES, 2001).

Contudo, não se pode definir o assunto de um recurso informacional sem considerar aspectos além do contexto no qual esse item informacional está inserido. Assim, corroboramos com Lucas (1997) quando a mesma revela que a leitura do indexador não se resume aos procedimentos e técnicas de tratamento dos itens informacionais cujas etapas foram citadas anteriormente. Nas práticas de indexação devem ser levados em conta os gestos de leitura desse sujeito enquanto leitor e usuário da informação, inerentes à sua formação discursiva configurada em processos de significação. Portanto, o presente estudo tem como base os estudos de usuários indexadores que na Ciência da Informação tem relação com a abordagem alternativa.

3 A ABORDAGEM ALTERNATIVA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS: NECESSIDADES INFORMACIONAIS, BUSCAS E USOS DA INFORMAÇÃO

Na abordagem alternativa dos estudos de usuários, os indivíduos por meio de suas ações, atuam como produtores e responsáveis pelo processo informacional, com base nas suas necessidades, operando na busca da informação para a sua aplicação. Para Ferreira

(1995), essa abordagem busca entender como as pessoas chegam à compreensão das coisas, bem como em identificar o processo de uso da informação em situações particulares.

Alguns modelos foram desenvolvidos na temática dos estudos de usuários levando em consideração os elementos dessa abordagem, dentre eles o Modelo de Uso da Informação elaborado por Choo (2003, p. 114), o qual tenta “[...] identificar e relacionar os principais elementos que influenciam o comportamento do indivíduo quando busca e usa a informação”, sendo desenvolvido com base em outros já existentes, como exemplo a teoria do *Sense Making*, de Brenda Dervin (1992), cujo modelo busca compreender o vazio cognitivo e a necessidade do usuário na busca por informação.

O modelo de Choo (2003) apresenta o contexto que o usuário perpassa até o uso da informação cujos estágios são “a necessidade, a busca e o uso da informação”. Esses estágios ocorrem em ciclos regulares interagindo de modo que não se percebe o início e o fim de cada um deles, pois não há uma ordem fixa.-Dessa maneira, entende-se necessidade como aquilo que o sujeito precisa ter para execução de seu trabalho. Nesse estágio, de acordo com Choo (2003), o usuário se depara com o vazio cognitivo, sentindo a necessidade de buscar informações para solucionar, explicar ou conhecer algo. São vários estágios de identificação de necessidade de informação associados ao indivíduo (do visceral ao consciente e ao formal), até que o mesmo compreenda (de fato) o que precisa.

Quanto à tipologia das necessidades informacionais, ao propor modelos para o entendimento dessa questão na atividade bibliotecária, Totterdel e Bird (1976) sugerem algumas definições acerca do tema, das quais abordaremos: a) *Necessidade expressa*: que pode ser intencional ou não intencional - nesse caso põe-se em relevância a necessidade expressa não intencional, que se apresenta na possibilidade de satisfação de uma necessidade informacional, mas que não fora “pensada” pelo usuário para uso, no caso por ele apresentado; b) *Necessidade não expressa*: aquela sentida e/ou percebida, e que todavia não leva o usuário a buscar uma unidade informacional para isso. Não sendo, portanto, expressa às unidades informacionais ou sistemas de recuperação da informação.

Ainda considerando o desenvolvimento dos estudos de usuários, o campo se apresenta como uma área profícua a partir da qual se desenvolveram, e ainda se desenvolvem, inúmeras abordagens com a finalidade de analisar a complexidade da relação sujeito e informação.

Desse modo, têm sido incorporados aos estudos de usuários elementos teórico-conceituais de outras áreas do conhecimento que vêm possibilitando o desenvolvimento de uma nova abordagem dos estudos de usuários, a abordagem sociocultural, que permite analisar os sujeitos considerando elementos ainda não contemplados em abordagens desenvolvidas anteriormente na área.

Assim, oriundo das Ciências Sociais, o conceito de práticas informacionais passa a se integrar aos estudos de usuários com vistas a complementar as pesquisas empreendidas no campo, destacando o elemento “contexto” e proporcionando uma perspectiva analítica de sujeitos informacionais contextualizados e não apenas usuários. Berti e Araújo (2017) compreendem que o conceito desenvolvido a partir dos estudos de usuários está intimamente ligado às interações sociais dos sujeitos, o que permite atentar para elementos contextuais na formação da compreensão da informação e das práticas que a envolvem.

A seguir descrevem-se os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa os quais se desenvolveram em conformidade a atender aos objetivos propostos.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Quanto aos objetivos e obtenção de informações, este estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, descritiva e exploratória baseada em estudo de caso com abordagem qualitativa e quantitativa utilizando a técnica de análise de conteúdo e de incidente crítico³, a fim de buscar explicações aos questionamentos apresentados a sujeitos entrevistados no ato de execução das suas atividades profissionais.

Quanto aos procedimentos metodológicos, realizou-se uma pesquisa bibliográfica em fontes de informação como livros, artigos de periódicos, Dissertações e Teses em formato impresso e eletrônico com o propósito de recuperar produções científicas que contemplassem as temáticas: **a) indexação** (conceitos, etapas, elementos constituintes, fatores que influenciam na qualidade dessa prática, entre outros aspectos); **b) estudo de usuários** (abordagens dos estudos de usuários; aspectos sobre necessidade, busca e uso da informação, etc.).

³ A técnica do incidente crítico tem como um dos seus precursores, Flanagan (1973) e “[...] envolve a descrição de comportamentos (atos) relevantes, de conteúdo suficiente para que o propósito ou intenção (objetivo do ato) e as consequências e efeitos (resultados) estejam presentes” (PEREIRA *et al.*, 1979).

Para tanto, os buscadores *Google Acadêmico*, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Portal de Periódicos da CAPES, Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e a Base PERI da área de Ciência da Informação configuraram-se como fontes informacionais que contribuíram para a construção da revisão de literatura que subsidiou a pesquisa.

Elaborou-se um conjunto de questões pré-definidas em roteiro de entrevista que se constituíram como “guia” para a aplicação e gravação das entrevistas individuais e semiestruturadas executadas no dia 03 de novembro de 2017 com todos os Bibliotecários indexadores que atuam na Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central de uma Universidade Federal do nordeste do Brasil, totalizando três sujeitos, considerados o universo da pesquisa. Esse setor é responsável pela análise temática e descritiva dos materiais constantes no acervo da biblioteca. Portanto, a seleção desse setor justifica-se pela sua relação direta com a prática do profissional indexador.

As informações coletadas por meio das entrevistas com os sujeitos a partir da técnica do incidente crítico, foram transcritas de áudio para texto para fins de descrição, análise, classificação e discussão dos resultados. Conseqüentemente, os dados coletados (declarações dos sujeitos) foram classificados e analisados com aplicação da técnica de Análise de Conteúdo, realizada a partir da definição prévia de quatro eixos que se articularam com os objetivos da pesquisa e que corresponderam às categorias de análise; são eles: 1) Perfil dos usuários; 2) Necessidade de informação; 3) Busca da Informação; 4) Uso da Informação.

Com o propósito de preservar as identidades dos sujeitos, na transcrição e apresentação dos dados, foi estabelecida a codificação “B1”, “B2” e “B3”. Sendo “B” a letra para a identificação da formação dos sujeitos (Bibliotecários) e 1, 2 e 3 a sequência desses entrevistados.

A análise dos dados intentou, portanto, correlacionar os significados evidenciados nas respostas obtidas com os elementos teóricos que versam sobre a temática desse estudo.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nos subtópicos a seguir são analisados e discutidos os resultados da pesquisa com base nos eixos supracitados.

5.1 Perfil dos Usuários

Na primeira categoria de análise, o enfoque é dado ao delineamento do perfil dos sujeitos, os quais são Indexadores que atuam no setor de processamento técnico da Divisão de Processos Técnicos da unidade de informação analisada, todos os participantes da entrevista semiestruturada aplicada nesse estudo, totalizando três sujeitos informantes.

Em relação à identidade de gênero⁴, dois dos indexadores (67%) se identificaram como “Mulher” e um (equivalente a 33%) como “Homem”. Sob esse viés, verificou-se que a maioria dos indexadores é composta por mulheres, que pode justificar-se pelas transformações do mercado de trabalho, da atuação e conquista do grupo nesse mercado. Quanto à faixa etária, um (33%) afirmou ter 30 anos e dois deles (67%) idade acima de 30 anos (32 e 34 anos).

Verificou-se que todos os indexadores são graduados em Biblioteconomia (Bibliotecários), dois deles (67%) possuem Pós-Graduação, sendo um deles em Mestrado acadêmico em Ciência da Informação; e outro em Mestrado acadêmico e Doutorado em Ciência da Informação, sendo predominante o vínculo com a Ciência da Informação.

Desse modo, nenhum desses sujeitos possui especialização em outra(s) área(s) do conhecimento fora do contexto da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Entretanto, para a realização dessa prática é importante que o Bibliotecário indexador se capacite e se especialize agregando conhecimentos das áreas da lingüística, psicologia cognitiva e da lógica, bem como contribuições de outras áreas interdisciplinares.

Questionou-se o tempo de atuação desses sujeitos como indexadores na instituição: um sujeito declarou que atua há sete anos como indexador na instituição; um atua há três anos e outro indexador há três meses. O que demonstrou disparidade em relação ao tempo de atuação desses sujeitos como indexadores na instituição. Dois (67%) tiveram experiência como indexadores em outras instituições, sendo um deles quatro anos de experiência e um dos sujeitos com dois anos de experiência em biblioteca universitária. Esses informantes são os mesmos que apresentaram maior tempo de atuação como indexador na instituição.

Quando questionados se já realizaram algum curso de capacitação e/ou especialização em indexação dentro ou fora da instituição que atuam para auxiliá-los na prática profissional, todos (100%) declararam que não realizaram, embora tenham afirmado que já participaram

⁴ No momento da entrevista semiestruturada foram apresentados e explanados aos informantes alguns conceitos relacionados a identidade de gênero com base na pesquisa de Santos *et al.* (2017) - dentre os quais: Homem Cis, Homem Trans, Mulher Cis, Mulher Trans, Não-Binário, Travesti).

de cursos e eventos na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação sobre outras temáticas. De acordo com Fujita (2016), o contexto atual das bibliotecas universitárias oferece diversidade de tipologias e especialidade de várias áreas do conhecimento, sendo assim o indexador necessita de capacitação e aperfeiçoamento para a realização dos processos, condutas e utilização dos instrumentos para fins de indexação.

Dentre os fatores que devem ser considerados na indexação, além da caracterização do perfil dos usuários, é importante analisar o conjunto de documentos para fins de identificação da área de conhecimento discutida nesses objetos informacionais a serem indexados, bem como as características do acervo em relação à quantidade e a tipologia dos materiais informacionais.

Os sujeitos também foram questionados se em sua prática profissional, é realizada a indexação de materiais informacionais de diferentes tipologias (livros, anais de eventos técnicos científicos, etc.) de áreas do conhecimento distintas ou se essa atividade é concentrada em determinados tipos de materiais ou em área(s) específica(s) do conhecimento. Todos os entrevistados (100%), declararam que sempre realizam a indexação de materiais informacionais diversificados de todas as áreas do conhecimento que a instituição oferece. Evidenciaram a importância da distribuição dos indexadores para as áreas específicas do conhecimento, uma vez que essa divisão pode facilitar na familiaridade com os assuntos e termos das áreas de especialidade que a instituição e unidade de informação contemplam.

5.2 Necessidades de Informação

Na segunda categoria, o enfoque é dado à identificação das possíveis necessidades de informação dos profissionais indexadores enquanto usuários da informação.

Questionou-se quais são as possíveis necessidades de informação dos sujeitos da pesquisa para que a prática de indexação seja efetivada na unidade de informação em que atuam. Sobre essa indagação, expressaram a necessidade de familiarizar e se atualizar em relação aos termos que são empregados nas diversas áreas do conhecimento para que possam realizar a indexação de maneira mais consistente – tendo em vista o desafio da biblioteca universitária de atender às demandas informacionais de diversos campos do saber.

Fica evidente a do domínio das terminologias empregadas pelos autores - que pode ser adquirido por meio de leituras e contato com os usuários reais e potenciais da biblioteca

ou sistema de recuperação de informação. Pois, sempre que o indexador se defronta com uma nova área, provavelmente obstáculos surgirão no momento da leitura e extração de conceitos dos itens informacionais.

Os sujeitos apresentaram como sugestão, que uma das maneiras de suprir as suas necessidades de informação pode ser por meio de parcerias e diálogo com os centros da Universidade à qual a biblioteca pertence e com os profissionais/professores especialistas nas áreas dos cursos oferecidos por essa instituição para que possam entender e se atualizar em relação à linguagem técnica vigente. Para tanto, foi evidenciado por um dos Bibliotecários informantes que o “o desafio do indexador é tentar falar o idioma de cada usuário de cada área” (informação verbal)⁵. Outro desafio é a barreira idiomática na atividade de indexação, o que dificulta a análise de assunto e a tradução dos recursos informacionais em língua estrangeira (espanhol, inglês, francês, italiano, etc.).

5.3 Busca da Informação

Nessa terceira categoria são vistos aspectos concernentes às atividades de buscas da informação por profissionais indexadores enquanto usuários da informação. Mesmo considerando que a obra a ser indexada se configura como a fonte de informação principal para a sua indexação, bem como a leitura de mundo do indexador, todos os sujeitos afirmaram que ainda assim buscam fontes de informação adicionais para auxiliá-los na atividade de indexação, dentre as quais: bases de dados, catálogos *online* (como por exemplo o da *Library of Congress* e o da Biblioteca Nacional), livros, dicionários, glossários, artigos científicos.

Quando essas fontes são insuficientes ou quando os indexadores não se sentem confiantes na seleção de determinados termos recuperados nas fontes citadas, eles(as) declararam recorrer aos seus pares (indexadores da própria Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca) - o que se configura como uma prática constante para que possam identificar ou selecionar o termo que julgam adequados para a representação de materiais informacionais. Com isso, é possível observar que os pares também se constituem como fontes de informação para a execução e validação da atividade de indexação, uma vez que “[...] essas pessoas detêm

⁵ Informação fornecida pelo/a indexador/a B3 (Bibliotecário 3).

conhecimento e atuam na mediação ou transferência da informação” e na sua disseminação (CHALAÇA; FREIRE; MIRANDA, 2007, p. 97).

Observou-se que tais profissionais não buscaram alternativas para estabelecer parcerias e diálogos com os centros da Universidade e com os profissionais/professores especialistas nas áreas dos cursos e idiomas oferecidos por essa instituição. Esse fato pode ser associado ao resultado de uma necessidade de informação não expressa, uma vez que (embora sintam ou percebam) essa necessidade não é apresentada formalmente por esse grupo de sujeitos junto à direção e aos centros da instituição da qual fazem parte.

No intuito de correlacionar a pesquisa com a técnica do incidente crítico proveniente dos estudos de usuários da informação, questionou-se sobre o fato mais recente que motivou cada indexador a buscar tais fontes de informações adicionais para realizar a atividade de indexação. Constatou-se que os sujeitos não se recordaram do último fato que os levaram a buscar informação para auxiliá-los nessa operação. O que pode estar associado à frequência com que ocorre a necessidade de buscar as fontes de informações adicionais como suporte, se constituindo como uma prática profissional frequente.

Na entrevista os sujeitos declararam que não são realizados estudos de usuários na unidade de informação em questão. Mesmo considerando que esses aspectos devem ser buscados e levados em conta nas atividades desses profissionais, os indexadores relataram que o usuário da unidade de informação é lembrado mediante a empatia do indexador quando se tenta colocar no lugar do mesmo no momento em que ele vai realizar a indexação. O que foi possível identificar claramente na fala de um dos sujeitos entrevistados: “Eu sou indexadora mas também sou usuária, então eu procuro pensar como eu buscaria aquele material” (informação verbal)⁶. Para Gonçalves (2008), avaliar a percepção dos usuários no que concerne à indexação de itens informacionais contribui significativamente no aprimoramento da recuperação por assunto nos catálogos *online* das unidades de informação.

Outra alternativa viável para a identificação da linguagem empregada e dos conteúdos é a possibilidade do mesmo apresentar em sua interface um *ranking* (através da listagem) dos termos mais buscados no metadado assunto do sistema de recuperação da informação. Esses termos poderiam ser avaliados pelos indexadores para (re)orientá-los no emprego dos descritores mais adequados considerando a garantia do uso na atividade de indexação.

⁶ Informação fornecida pelo sujeito B2.

5.4 Uso da Informação

O uso da informação está associado à fase em que o usuário processa a informação para mudar o seu estágio de vazio e se efetiva com a sua aplicação na atividade realizada. Em relação às fontes de informação e/ou instrumentos utilizados pelos Bibliotecários indexadores como suporte informacional para os auxiliar na atividade de indexação, os sujeitos enfatizaram que utilizam as mesmas fontes de informação citadas na subseção anterior. Essas fontes são ditas pelos informantes como confiáveis e são utilizadas para compreender os significados de alguns termos técnicos, bem como identificar a categoria e área de conhecimento em que eles estão sendo empregados com a finalidade de utilizá-los como descritores na indexação. Dentre as fontes de informação citadas, nenhum deles utiliza tesouros, taxonomias e nem ontologias para realizar essa atividade citada anteriormente. Embora existam instrumentos de controle terminológico disponíveis na Internet para as áreas do conhecimento, esses não são utilizados como fontes de informação por esse sujeitos.

Com vistas a complementar tais observações, realizou-se o seguinte questionamento: Como indexador, você faz uso de linguagens documentárias (tesauro, ontologias, taxonomias, cabeçalho de assuntos, etc.) para realizar a indexação dos materiais informacionais de sua unidade de informação?

Quanto aos instrumentos de controle terminológico verificou-se que todos os indexadores da referida Biblioteca Central não utilizavam tais instrumentos como fonte de informação para a etapa de tradução dos termos. Os descritores eram empregados de maneira livre no momento da indexação, o que pode implicar negativamente na precisão e revocação⁷ em sistemas de recuperação da informação.

Para Lucas (1997), a explicitação dos processos que informam a leitura do indexador em sua prática, somada ao instrumental teórico metodológico que a apoia, contribui para que essa leitura seja mais fecunda e desdobrada de representações dos itens informacionais. Sob esse viés, questionou-se aos sujeitos da pesquisa se em sua unidade de informação existia algum documento (política de indexação, manual, diretrizes) elaborado pela instituição para fins de uso e orientação na atividade de representação temática da informação. Os entrevistados afirmaram que desconhecem a existência de um documento ou quaisquer

⁷ Precisão e revocação são medidas de desempenho que visam mensurar a capacidade do sistema recuperar documentos úteis e evitar documentos inúteis baseando-se na noção de relevância (LANCASTER, 2004).

outras ferramentas técnicas elaboradas pela instituição que possam utilizar para fins de orientá-los na prática de indexação. Com isso, foi evidenciada a necessidade de construção de uma política e de um manual de indexação com vistas a padronizar as atividades realizadas.

Em seguida essas pessoas foram convidadas a apresentar comentários adicionais acerca dos desafios da sua prática profissional enquanto indexadores e usuários da informação:

Eu vejo a tarefa, eu me descobri Bibliotecário no processamento técnico [...] Não tem como você ser um *expert* em indexação sentindo que isso irá transformar em segurança, em sei lá, facilidade. Não há como! Se você quer fazer uma indexação com esmero que reflita na recuperação da informação, você realmente é desafiado todos os dias [...] são vários campos do conhecimento aí você tem que saber um pouco de tudo [...] É um desafio tentar pensar como o outro [...] e tentar alcançar realmente a linguagem que o usuário está utilizando. (INFORMAÇÃO VERBAL)⁸.

[...] Eu acho que acima de tudo a experiência, o conhecimento de mundo e a leitura técnica é essencial. Porque é incrível como uma pessoa indexa totalmente diferente de outra a mesma obra (INFORMAÇÃO VERBAL)⁹.

É possível perceber que as práticas de indexação são complexas, tendo em vista o seu caráter intelectual e subjetivo. Para tanto, além de todas as ferramentas e metodologias associadas à essa operação, devem ser considerados os gestos de leitura dos indexadores inerentes à formação discursiva desses leitores e usuários da informação configurada em processos de significação (LUCAS, 1997).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É perceptível que a atividade de indexação adquire um grau de complexidade ainda maior quando aplicada ao contexto da biblioteca universitária. Para tanto, tornou-se pertinente estudar o profissional indexador como um leitor e usuário da informação no intuito de evidenciar elementos relativos às suas necessidades, buscas e usos da informação para a execução da atividade de indexação de itens informacionais nesse contexto, com foco na referida Biblioteca Central.

Em relação ao perfil desses usuários verificou-se que todos são Bibliotecários jovens e a maioria possui Pós-Graduação. No que concerne às suas necessidades de informação,

⁸ Informação fornecida pelo/a Bibliotecário/a indexador/a B1.

⁹ Informação fornecida pelo/a Bibliotecária indexador/a sujeito B3.

expressaram a de familiarizar-se e se atualizar em relação aos termos que são empregados nas diversas áreas do conhecimento e línguas para que possam realizar a indexação dos materiais informacionais de maneira mais consistente.

Mesmo julgando que a obra a ser indexada se configura como a fonte de informação principal para a sua representação temática, bem como a leitura de mundo do indexador, todos os sujeitos informaram que buscam fontes de informação adicionais como bases de dados, catálogos *online*, livros, dicionários, glossários e artigos científicos para auxiliá-los na atividade de indexação de. Além disso, declararam que recorrem frequentemente aos seus pares (indexadores da própria Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca), prática que pode ser considerada insuficiente, tendo em vista a complexidade da operação que eles realizam, bem como dos conteúdos e das terminologias das diversas áreas do conhecimento.

Sugere-se que as Instituições de Ensino Superior criem grupos de apoio regionais e temáticos entre indexadores da Rede de Bibliotecas e professores/pesquisadores de diversas áreas do conhecimento para que possam auxiliá-los no conhecimento do vocabulário especializado e respectivas atualizações, bem como na criação de política e manual de indexação de materiais informacionais das diversas áreas do conhecimento e idiomas. Caso contrário, a mediação não se realizará entre o sistema de busca e os usuários da informação, pois a linguagem influencia a busca, o acesso e o uso dos itens informacionais.

Quanto às fontes de informação constatou-se que todos os bibliotecários indexadores entrevistados não usam as ferramentas de controle terminológico (tesauros, taxonomias, ontologias de áreas do conhecimento) na indexação. Como sugestão, recomenda-se o uso de vocabulários controlados, disponíveis em acesso aberto em diversas áreas do conhecimento, como por exemplo: saúde, educação, turismo, agropecuária, etc. , para fins de representação e recuperação da informação.

Embora a pesquisa tenha-se realizado com todos os Bibliotecários indexadores que atuavam no momento na Divisão de Processos Técnicos da referida Biblioteca Central, o fato de corresponder apenas a três sujeitos, pode se constituir uma possível limitação do estudo.

Por fim, acredita-se que novos estudos poderão ampliar os aspectos elencados nesta pesquisa que possam suscitar novas reflexões que envolvam os estudos de indexadores como usuários da informação, tendo em vista o movimento ininterrupto da Ciência.

REFERÊNCIAS

BASE DE DADOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (BRAPCI). 2017. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/>. Acesso em: 07 maio 2021.

BERTI, I. C. I. W.; ARAÚJO, C. A. À. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33832>. Acesso em: 14. ago. 2021.

CHALAÇA, A. M.; FREIRE, I. M.; MIRANDA, M. L. C. O Tesouro de conhecimentos de um bairro chamado Maré: pessoas como fontes de informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 24, p. 92-110, jul./dez. 2007.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. *In*: CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003. p. 107-116.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. *In*: GLAZIER, P.; POWELL, R. **Qualitative research information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992, p. 61-84.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 23, n. 2, 1995.

FUJITA, M. S. L. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 60-90, jul./dez. 2003.

FUJITA, M. S. L. A leitura documentária na perspectiva de suas variáveis: leitor-texto-contexto. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 5, n. 4, p. 1-23, ago. 2004.

GONÇALVES, M.C. **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**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Estadual de São Paulo, Marília, 2008.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LUCAS, C. R. L. Biblioteconomia: produção e administração da interpretação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 1, p. 46-53, jan./abr. 1997.

NAVES, M. N. L. Estudo dos fatores interferentes no processo de análise de assunto. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 189-203, jul./dez. 2001.

PEREIRA, M. N. F. *et al.* A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 25-47, mar. 1979.

PERI ECI. 2017. Disponível em: <http://bases.eci.ufmg.br/peri.htm>. Acesso em: 05 maio 2021.

SANTOS, R. F. *et al.* A representação colaborativa da informação e a construção de linguagens documentárias sobre diversidade de gêneros: análise das contribuições do Dicionário de Gêneros –

“só quem sente pode definir”. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017. Marília, SP. **Anais** [...]. Marília, SP: UNESP, 2017.