

A representação temática nos Sistemas de Informação

um estudo comparativo entre biblioteca e supermercado*
[Subject representation in information systems.
A comparative study between libraries and supermarkets]

FABÍOLA MARIA PEREIRA BEZERRA

RESUMO Este trabalho apresenta um estudo comparativo entre bibliotecas e supermercados, cujo propósito é observar, analisar e descrever o comportamento de utentes de bibliotecas diante da representação temática como ferramenta de recuperação da informação, identificando as condições de acesso nas bibliotecas, manifestadas pelos utentes em forma de dificuldade de compreensão da simbologia utilizada nas bibliotecas no processo de representação do conhecimento. Os supermercados são utilizados como ferramenta de comparação através da semelhança encontrada, confrontando com as bibliotecas as técnicas de *marketing* de varejo empregadas com sucesso nos supermercados para identificar os hábitos e preferências de seus clientes, levando-os a resultados significativos. A aplicabilidade destas técnicas nas bibliotecas conduziria, porventura, a resultados muito mais eficazes quanto à compreensão da representação, ao uso das ferramentas de recuperação e ao acesso à informação.

ABSTRACT This work presents a comparative study between libraries and supermarkets. Its main goal is to observe, to analyze and to describe the behaviour of libraries' users, in face of subject representation used as a tool of information retrieval, identifying the conditions of access in libraries, shown by users as a difficulty on comprehension of the symbology used in the representation of knowledge. The supermarkets are used as instruments of comparison through the similarity found between libraries and the techniques of sales' *marketing* used with success in the supermarkets to identify the uses and choices of their clients in order to direct them to significant results. The applicability of these techniques in libraries would lead, eventually, to much more effective results, regarding the comprehension of the representation, the use of retrieval tools and the access to information.

* Baseado na Dissertação de Mestrado da autora em Gestão da Informação pela Faculdade Engenharia da Universidade do Porto.

1. Introdução

Na era das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC), o trabalho, em forma de linha de produção, está sendo substituído por uma modalidade cooperativa, onde todos são responsáveis pelo resultado final. Dentro deste novo cenário, o grande desafio passa a ser a competitividade, conseguida através da produção de valores, que pode ser obtida a partir da gestão do conhecimento.

As TIC são utilizadas como ferramentas indispensáveis no processo de estruturação das empresas, buscando alcançar novos modelos de organização, voltados para a satisfação de seus clientes. Com a aplicação destas novas tecnologias, as instituições passam a ser conhecedoras dos hábitos e preferências de seus clientes. Os dados «antes» gerados eram apenas o resultado da aplicação de serviços automatizados, não agregavam valor algum para as instituições, eram simplesmente «listas» impressas de dados de controlo de *stok* e coisas do género. Dentro desta nova perspectiva, esses «dados» passam a ser trabalhados e transformados em informações valiosas para as instituições, que poderão, a partir destas informações, remodelar e/ou reestruturar seus produtos e serviços.

Muitas empresas têm investido maciçamente, modernizando seus sistemas de informações, visando à identificação dos hábitos de compra de seus clientes. Partindo das insatisfações dos clientes, as empresas acreditaram e investiram em programas de *marketing*, colectando informações de seus clientes e melhorando o atendimento.

As bibliotecas, enquanto organizações que elaboram produtos e executam serviços aos seus consumidores (clientes ou utentes), devem estar preocupadas com a sua satisfação. Então elas também podem ser analisadas sob esta nova perspectiva de gestão do conhecimento. Para tanto, faz-se necessário quebrar as estruturas de poder cristalizadas, que se colocam como factor de empecilho para a adaptação às novas tecnologias da informação, uma vez que os sistemas de classificação adoptados, ainda hoje, são baseados em rígidos e seculares sistemas internacionais de organização e padronização.

Estes padrões, embora tenham sido desenvolvidos na perspectiva de facilitar a organização e o acesso à informação, inclusive sendo baseados nos modelos de classificação filosófica, na realidade, não parecem ter acompanhado a própria evolução da sociedade. Então, o que se percebe é a utilização de linguagens rígidas, muitas vezes constituindo entraves ou ruídos, não atingindo o cliente em sua plenitude, muitas vezes dificultando, por parte dos utentes, o acesso à informação. Esta realidade acena para uma nova postura de modelo

de conduta por parte dos indexadores, profissionais responsáveis pela actividade de representar e traduzir o conhecimento, a fim de tornar a linguagem mais acessível e de fácil entendimento.

Ao contrário do que se verifica em outras organizações, onde os consumidores são percebidos como a «fatia mais importante», na abordagem tradicional, o utente de informação é visto apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a sua «razão de ser». Nesta perspectiva, uma mesma informação serve a diferentes utentes. Em razão disto, tem-se um pressuposto de que os profissionais da informação (bibliotecários) estão muito mais preocupados em seguir «cegamente» as regras e padrões de tratamento da informação, ignorando que seus utentes não sabem para que estas regras servem e muito menos o que elas significam. Neste sentido, acreditamos que o grande desafio do profissional da informação será sua postura em não se limitar a dominar a técnica de manuseio e compreensão dos complexos códigos de classificação e catalogação, mas sim a transmissão e descodificação destes em uma linguagem mais próxima à de sua clientela, criando fórmulas de simplificação, assumindo seu papel de «facilitador», mediador entre os utentes e o sistema de recuperação da informação. A compreensão truncada do processo de tradução pelos utentes é consequência da ausência de sentido da simbologia alfanumérica, utilizada pelas linguagens de classificação. A escolha adequada de pontos de acessos que traduzam, de forma clara e precisa, a informação contida nos documentos, identificado no processo de análise documental, fará o diferencial no processo de recuperação da informação.

A utilização dos métodos de análise documental adoptados em muitas instituições serve, em sua maioria, para o exame do documento e identificação de conceitos, sendo a padronização da linguagem, bem como a criação de listas de controlo vocabular, a grande preocupação dos documentalistas, ficando a compreensão e satisfação do cliente, muitas vezes, em segundo plano.

Acreditamos que, se os profissionais da informação entendessem e acreditassem no «poder» de conhecer seu cliente, despertariam para o potencial existente no estudo dos seus utentes, um estudo que consiga individualizá-los, ferramenta necessária para diferenciá-los. Aí sim, teriam, verdadeiramente, utentes com alto grau de entendimento e recuperação nos sistemas de informação hoje adoptados. Se as Bibliotecas mudassem seu sistema de informação, visando à identificação dos hábitos de seus utentes, quebrando a aridez dos dados técnicos, seguramente teriam utentes com maior clareza de entendimento em relação aos sistemas de representação adoptados.

Dentro da perspectiva das novas tecnologias da informação e comunicação, esses trouxeram mudanças em todos os sentidos, inclusive os suportes de registros do conhecimento adquiriram diferentes formas, passando do papel ao digital ou electrónico. A preocupação com o armazenamento, a acessibilidade e a disseminação da informação tem provocado estudos e mudanças nos antigos sistemas de classificação. Mesmo havendo, constantemente, a actualização dos índices ou tesauros, em busca de novos modelos, o foco sempre é o tratamento técnico do conteúdo da informação. Para os utentes, esses novos modelos permanecem desconhecidos e incompreensíveis, continuando a servir apenas como denominadores para a determinação de estrutura organizacional da informação no bojo do sistema.

Nesta perspectiva, está pesquisa, analisa o sistema de representação do conhecimento adoptado nas Bibliotecas e os sistemas de informação utilizados em Supermercados, analisando o grau de satisfação dos clientes em relação aos sistemas observados. Observamos grandes semelhanças entre as duas instituições, motivo pelo qual nos foi despertando o interesse de realizar esta pesquisa. Dentre as semelhanças encontradas, iremos citar algumas.

A partir de tantas afinidades, procuramos identificar os pontos que, apesar da semelhança, as tornam tão diferentes. Em função disto, nós nos propusemos a desenvolver um estudo comparativo entre a estrutura organizacional das duas instituições, bem como avaliar a utilização e aplicação dos sistemas de automação de serviços de informação em ambas as instituições. De um lado, temos os Supermercados, dotados de modernos sistemas de informação, voltados para a satisfação de seus clientes; e, do outro, as Bibliotecas com arcaicos sistemas de representação do conhecimento, em constante conflito, num momento de transformações galopantes, geradas pela Revolução do Conhecimento.

2. Representação da informação em Bibliotecas e Supermercados

2.1 O conceito de representação

A palavra representação está presente no contexto da humanidade, desde a pré-história. Etimologicamente, esta palavra é originária do latim «repraesentatio», de «repraesentare» (1250) ou se fazer presente. No *Dictionnaire Larousse*, encontramos este conceito, estando ligado a vários domínios do conhecimento. Na Filosofia, «a representação é o que faz com que um objecto esteja presente no espírito».

QUADRO 1
Semelhanças entre Bibliotecas e Supermercados

Semelhanças	Bibliotecas	Supermercados
Objetivos de cada instituição	As bibliotecas são criadas para atender as necessidades de informação de uma comunidade específica, através da disponibilização de acervos e serviços.	O objectivo dos supermercados é a satisfação total das necessidades do consumidor, através da disponibilização de um varejo variado.
Organizações - ambas são organizadas, segundo regras bem constituídas.	Obedecem a divisão de assuntos, e a organização dos documentos é determinada através da aplicação dos sistemas de classificação e catalogação.	Utilizam a divisão dos produtos por género e são arrumados nas gôndolas, utilizando uma lógica de relação entre produtos.
Sinalização - tanto os documentos nas bibliotecas, como os produtos nos supermercados, precisam ser identificados ou sinalizados, para serem mais facilmente localizados.	Os documentos recebem um número de classificação (ou número de cota) e são organizados nas estantes, segundo esta numeração; nas prateleiras, os assuntos são identificados e as lombadas das estantes recebem etiquetas de identificação de classes.	Os supermercados utilizam o sistema de sinalização suspensa, facilitando a localização das secções.
Serviços - ambos oferecem serviços de natureza social, bem como de custo financeiro.	Actualmente muitas bibliotecas vendem serviços de informação. Podemos citar, como exemplo, o serviço de comutação; pesquisas bibliográficas especializadas normalização de trabalhos técnicos, etc.	Os supermercados além da venda de produtos, têm desenvolvido actividades sociais com os clientes, tais como: cursos de culinária, olimpíadas para melhor idade, promoções de shows, entre outros.
Sistema de automação - Cada instituição possui sistemas próprios de informação desenvolvidos para atender suas diferentes necessidades.	As bibliotecas têm seus acervos automatizados, facilitando o processo de organização e controlo; com a automação, é possível identificar cada utente individualmente.	Os supermercados incrementaram modernos sistemas de informação. Além da utilização destes sistemas no controlo administrativo, utilizam seu sistema de informação para identificar hábitos e preferências de seus clientes.
Processo Técnico de Controlo e Classificação de Produtos e Documentos	As bibliotecas utilizam sistemas de classificação, tais como CDD (Classificação Decimal do Dewey) CDU (Classificação Decimal Universal) Classificação de Facetada de Ranganathan entre outras, para identificar os livros por assuntos e arrumá-los nas estantes, e a catalogação para descrever os dados de cada documento.	Os supermercados utilizam os códigos de barras onde armazenam os dados de cada produto.

Na Psicologia, a representação é entendida como sendo «uma percepção, uma imagem mental, cujo conteúdo se refere a um objecto, a uma situação, a uma cena, etc. do mundo, no qual o sujeito vive». Porém, o conceito mais simples de representação leva a expressão «estar no lugar de qualquer coisa.»

De acordo com Bentes Pinto e Meunier (2006), ao se assumir que representar diz respeito a «estar no lugar de qualquer coisa», então, na realidade, se trata da «acção de construir etiquetas (*labels* ou *tags*) mentais utilizadas para indicar ou apontar as coisas do mundo, através dos signos verbais ou não verbais. Ou seja, estas etiquetas consistem no objecto representante que vai estar no lugar do objecto representado, para dar sentidos a ele, a fim de facilitar a compreensão do mundo e a comunicação entre os seres».

No contexto da Ciência da Informação, da Biblioteconomia e também da Gestão do Conhecimento, as pesquisas consagradas ao tema representação abordam vários aspectos, por exemplo, o processamento, a busca, a comunicação, a disseminação e a recepção da informação. Em outras palavras, está associada aos aspectos de tratamento, organização, gestão e uso da informação, pois, como afirma Meunier (2000) «a verdadeira natureza da informação é representacional».

É neste contexto que apresentaremos, a seguir, como são utilizadas as representações nos sistemas de recuperação de informações em bibliotecas e em supermercados.

2.2 O sistema de representação nas bibliotecas

O resgate da história se dá pela consulta de fragmentos de registros deixados pelos antigos, sejam eles em pedras de argila, em livros, em fotografias, nas vestimentas de época, enfim, a arte de conservação e preservação é tão antiga quanto a história da humanidade, mas, a guarda, conservação, preservação e manuseio de documentos, consolidada como Ciência, apenas se deu na metade do século XIX através da Arquivologia e da Biblioteconomia.

A explosão documental decorrente da invenção da imprensa foi fortemente reflectida nas bibliotecas e cada vez mais se fazia necessário criar mecanismos eficientes na difícil tarefa de armazenar, recuperar e disseminar informações cada dia mais crescentes. Os documentos passam a ser classificados, buscando uma ordenação e são reunidos de acordo com características comuns.

Na Biblioteconomia, esta organização se dá através da utilização de instrumentos, como as tabelas de classificação, que são importantes

ferramentas no processo de organização física das colecções, bem como os tesouros e as terminologias. Segundo afirmação de Campos (1995), esta combinação de instrumentos tem como objectivo a sistematização dos conceitos.

Instrumentos como a tabela de classificação, o tesouro e as terminologias, sistematizam os conceitos de uma área de conhecimento na perspectiva de representar e possibilitar a recuperação das informações e permitir também, comunicações mais precisas no campo da ciência e da técnica.

Segundo definição apresentada por Tristão *et al* (2004):

Classificação significa a acção e efeito de classificar, e classificar significa ordenar e dispor em classes. Uma classe consiste de um número de elementos quaisquer (objectos e ideias) que possuem alguma característica comum pela qual devem ser diferenciados de outros elementos e, ao mesmo tempo, constitui sua própria unidade. A determinação e a selecção das classes que compreendem um esquema de classificação estão essencialmente relacionadas com as necessidades de utilização de cada esquema.

Kaula (1984) considera a «classificação como um dos mais importantes ramos do conhecimento» e justifica sua afirmação quando diz que a mente humana, de uma forma consciente ou inconsciente e independente do fim, desenvolve a acção de classificar objectos, quando reúne coisas semelhantes e separa os outros não directamente relacionados.

Neste processo mental, natural e automático de classificação dos «entes, dos factos e dos acontecimentos», Pombo (1998) definiu como «pontos estáveis», que permitem ao ser humano uma orientação em relação ao mundo à sua volta, estabelecendo hábitos, afinidades e divergências. Possibilita ainda «reconhecer os lugares, os espaços, os seres, os acontecimentos; ordená-los, agrupá-los, aproximá-los uns dos outros, mantê-los em conjunto ou afastá-los irremediavelmente».

Kaula (1984) afirma ainda que a utilização da classificação já era aplicada por grandes filósofos no processo de compreensão e análise do conhecimento. Refere que Aristóteles (382-322 a. C.) concebeu a classificação como um processo mental, dividindo originalmente o conhecimento em 5 categorias. Posteriormente estas categorias iniciais foram desenvolvidas e reconhecidas por Aristóteles e seus seguidores, em outras 10 categorias, onde representaram ou «qualificaram» as diversas áreas do conhecimento. Enquanto Kaula (1984), em seu artigo, associa o começo do estudo da classificação, a partir de Aristóteles, Dahlberg (1972) já afirma que a história das classificações é tão antiga como a história da Humanidade, citando como exemplo

a enciclopédia do egípcio Amenope no ano 1250 a. C., embora, na época, fosse reconhecida apenas como a «arte de classificar», não podendo ser considerada ainda como ciência pois não havia um embasamento teórico. Segundo o autor, todos os trabalhos desenvolvidos na época foram «organizados sistematicamente, i. é. o conhecimento neles apresentado era organizado segundo alguma ideia pré-concebida» sendo que a sistematização do conhecimento não era feita da maneira esquemática como hoje se apresenta.

De acordo com Dahlberg (1972), a partir do ano de 1491, foi iniciado um «movimento» para composição de sistemas de classificação, através da publicação intitulada «Panepistemon» do poeta italiano Ângelo Poliziano, onde apresentou um «plano destinado não a ser o esboço de um texto mas mostrar esquematicamente as relações entre as ciências ou áreas do conhecimento». Dahlberg (1972) afirma ainda, que no século XIX, a apresentação de esquemas de classificação das ciências, passa a ser um *hobby* para os filósofos e cientistas.

Bufrem *et al* (2005) afirmam que, ao analisar as classificações humanas, considerando o ponto de vista histórico evolutivo de cada uma delas, desde as clássicas até os sistemas mais actuais e contemporâneos, todas elas, «procuram estabelecer categorias a partir de critérios intimamente relacionados com seus propósitos de organização», apresentando e estabelecendo estruturas de códigos para solucionar problemas de organização do conhecimento. Cada uma delas, ao seu modo, determina diferentes maneiras de analisar, interpretar e representar conhecimentos.

Na visão de Pombo (1998), a «classificação pragmática ocupa o seu lugar privilegiado», sob o ponto de vista das classificações documentais, uma vez que, a classificação das ciências tem um carácter simplesmente especulativo, com apresentação de esquemas globais; em contrapartida, as classificações documentais apresentam «propostas minuciosamente elaboradas, em geral acompanhadas de um código em que cada classe é designada por um símbolo». A explosão documental conduziu uma mudança na forma de organização dos documentos, acelerando o processo pragmático da classificação, facilitando posteriormente a inclusão de novas modalidades de documentos, gerados a partir das novas tecnologias da informação e comunicação.

Corroborando este pensamento, Alvarenga (2003) reconhece como positivo o advento destas novas tecnologias na perspectiva da ciência da informação, à medida que ocasionou uma verdadeira «turbulência» decorrente da possibilidade de registro da informação em diferentes formas de produção, representação, armazenamento, recuperação de documentos e informação, alterando a forma de trabalho de autores e profissionais da informação.

A mudança ocorrida na forma de trabalho, com a introdução das novas tecnologias no campo da documentação, apenas realça a necessidade de se aplicar a classificação de uma forma pragmática, uma vez que houve uma mudança de papéis na tarefa de representar, armazenar e recuperar informação, exigindo, assim, uma descrição «conceptual cada vez mais rigorosa e a definição cada vez mais fina de uma linguagem codificada universal». (POMBO, 1998). Dentro desta nova perspectiva, é que se justifica a aplicação do sistema de classificação, observando sua utilidade prática, segundo Wojciechowski (1974), *apud* Pombo (1998) «o problema de classificação é sempre, em última análise um problema de adequação, isto é, de conformidade entre a classificação e o domínio de objectos classificados».

2.2.1 Ferramentas utilizadas no processo de organização e representação da informação

Afirmam os filósofos que o processo do conhecimento ocorre quando fazemos uma relação de semelhança entre coisas diferentes, criando um «raciocínio hipotético» de factos externos e de acontecimentos anteriores, através da interpretação de signos, quando ocorre um processamento interno de tradução destes signos. Alvarenga (2003) certifica que este processo de assimilação de coisas por meio de representação na mente, através da percepção, classificação e criação de conhecimento sobre os seres é um privilégio essencial da racionalidade humana, tornando-os, desta forma, «processadores biológicos da informação».

Os signos sempre foram objectos de estudo dos filósofos, desde a Grécia antiga; mas como ciência, surgiu no final do século XIX e início do século XX, e teve seus princípios formulados pelos filósofos Charles Sanders Pierce, nos Estados Unidos, e por Saussure, na Europa. Os simpatizantes e partidários de Pierce denominaram esta nova ciência de Semiótica; do outro lado, os que aderiram às teorias dos signos, sob a visão de Saussure, apelidaram de Semiologia.

A Semiótica estuda os signos e, de acordo com a sua teoria, a característica básica dos signos é o de poder de representar as coisas e os objectos. O processo de representação é que permite à mente humana produzir algo inteligível através da utilização de signos. A corrente saussureana evidenciou seus estudos pela análise dos signos linguísticos.

Em seus estudos, Pierce entende que o signo ocorre através de uma relação triádica entre signo, objecto e interpretante num processo em construção de significados. O signo não é um objecto real, é uma

entidade abstracta que se origina da percepção num processo de transmissão de uma ideia, onde o signo substitui ou representa qualquer coisa e o interpretante é a concepção ou imagem mental que temos desta coisa. (NETTO, 2005).

A partir desta relação triádica, Pinto (1996) explica a criação de uma «cadeia infinita» do seguinte modo:

Cada signo vai se referir ao anterior como seu objecto e criar um signo posterior como seu interpretante. Vale dizer que os signos são objectos e o objecto não é a coisa, mas a coisa significada. [...] Como os objectos são também signos, vários objectos se referem a outros objectos, criando uma teia de significação em que se cruzam, em todas as direcções, signos, objectos e interpretantes.

Os signos não significam nada por si só, uma vez que são um processo de representação, para se tornarem algo inteligível e possível de interpretação, pela mente humana, é necessária a existência de um código que estabeleça esta relação entre significantes e significados. Alvarenga (2003) corrobora este pensamento, quando afirma que a actividade de adquirir conhecimento é um processo de «assimilação de coisas por meio de suas representações na mente/cérebro do sujeito cognoscente. Estas representações, uma vez processadas e codificadas no cérebro podem ser comunicadas a outras mentes».

A representação pode ser dividida nos níveis primário e secundário. O primeiro nível entende-se pela representação feita, pelo autor, no acto de expressar e registrar suas ideias e pensamentos num suporte documental, utilizando-se das linguagens disponíveis. Associada a este processo de representação pelos autores, Alvarenga (2003) enumera as etapas que ocorrem no processo de registro do conhecimento, sendo elas a saber: «percepção, identificação, interpretação, reflexão e codificação».

O nível secundário ocorre pelos sistemas de informações documentais, quando do processo de análise documental, onde se procura extrair dos documentos os conceitos representativos em forma de pontos de acesso essenciais, que irão garantir a representação do conhecimento contido nos documentos primários. Corroborando esta afirmação, Alvarenga (2003) confirma que na realização das actividades inerentes ao processo de tratamento e organização da informação, os profissionais da informação «desenvolvem diferentes tipos de representações, envolvendo a substituição da informação primária por registros específicos a ela relativos, com vistas a uma recuperação posterior».

O resultado de uma representação documental, em conformidade com o sistema ao qual os documentos estão inseridos, se dá pelo resul-

tado do processo de análise documental, através da aplicação de vários procedimentos e distingue-se por critérios como a padronização e a univocidade. Estes dois critérios são apontados por Pereira e Bufrem (2005) como «qualificadores das principais formas que o representam: o resumo e o índice».

A padronização utilizada no processo de análise documental dá origem à linguagem documental, que pode ser considerada como a ferramenta que vai representar, de uma forma condensada, a informação contida no documento. Esta linguagem irá permitir a comunicação entre o sistema e seus utilizadores, facultando a estes a autonomia em decidir se irão ter acesso ao documento ou não. De acordo com Lima (2003), na comunicação documental, a «transmissão documental só é possível através de uma acção comunicativa entre os *stocks* de informação e seus usuários». A autora chamou de *stock*, a fonte e o receptor, denominou de usuário.

A Terminologia é considerada importante ferramenta utilizada no processo de análise documental e, segundo afirmação de Lima (2003), surgiu resultante da «interdisciplinaridade das ciências e suas micro-especializações», uma vez que a normalização terminológica estabelece correspondência única entre os termos e impede desta forma a ocorrência de ambiguidades. Reforça ainda o autor, dizendo que «em sua função de representação, a terminologia serve a Documentação, pois é um elemento chave para representar o conteúdo dos documentos».

Os Tesouros são reconhecidos na literatura como pertencentes às linguagens documentárias e são ferramentas de controlo de terminologia bastante utilizadas pelos indexadores, proporcionando a estes alargar seu vocabulário. Surgiram na década de 50, através da proliferação de termos técnicos e científicos, e foram sendo aprimorados para desenvolver o controlo terminológico de sistemas de informação. Os termos estruturados através dos tesouros facilitam uma maior rapidez na recuperação da informação, desde que disponibilizados aos utentes.

Van Der Laan e Ferreira (2000) afirmam que as linguagens documentais podem ser notacionais, como é o caso dos sistemas de classificações tais como a CDD – Classificação Decimal de Dewey ou a CDU – Classificação Decimal Universal, ou alfabéticas, e exemplificam, nesta categoria alfabética, os cabeçalhos de assuntos ou os tesouros. Os autores lembram que independentemente da linguagem utilizada, é indispensável que haja uma relação entre a linguagem natural utilizada pelos utentes e a linguagem utilizada pelo sistema de recuperação da informação.

2.2.2 *O indexador como agente no processo de representação da informação*

Cabe ao indexador a difícil tarefa de analisar o conteúdo dos documentos, sintetizar, identificar e seleccionar os conceitos que, melhor representem seu conteúdo.

Autores como Fujita (2004) e Silva e Fujita (2004) afirmam que a indexação, como procedimento da análise documental, só foi intensificada após a proliferação das publicações periódicas e dos artigos técnicos científicos. Os autores certificam que a fundamentação teórico-prática para a criação de uma nova área, ou seja, a Documentação, surgiu resultante do crescimento na produção dos documentos técnicos; da necessidade de um tratamento mais específico e do aperfeiçoamento das técnicas de representação empregadas a estes documentos.

A leitura documental é considerada como a fase mais importante do processo de análise de documentos, sendo o sucesso nesta fase inicial que garantirá o restante do processo. É um facto comprovado a dificuldade apresentada pelo indexador, nesta fase do processo, no que tange ao aspecto de «identificação e selecção de conceitos representativos do assunto do documento» (SILVA; FUJITA, 2004).

Esta dificuldade é resultante da complexidade no processamento da leitura, pois este envolve um processo cognitivo de quem lê, da produção de um texto por um autor e do contexto de ambos. Dentro desta perspectiva, Fujita (2004) entende a leitura documental como um processo interactivo entre três variáveis: texto-leitor-contexto. Sendo assim, considera a leitura do indexador como uma leitura profissional, uma vez que a leitura neste caso é direccionada com a finalidade profissional de elaboração de uma classificação, para a indexação e para o resumo, objectivos estes muito diferentes da leitura comum.

Dos factores que interferem no trabalho do indexador, existe uma certa unanimidade entre os estudiosos da área, quando apontam para os seguintes factores:

- A subjectividade que é peculiar no ser humano;
- Conhecimento prévio do indexador;
- Experiência profissional e formação na tarefa de indexação;
- Conhecimento da área de actuação;
- Factores linguísticos;
- Factores cognitivos (como a capacidade de abstracção, percepção e interpretação dos textos analisados); e
- Factores lógicos (dedução, indução, inferência entre outros).

De acordo com Lima (1998), os sistemas de informação exigem «princípios explícitos, isto é, espera-se que a linguagem documental construída represente fielmente o conteúdo informacional dos documentos». Segundo o autor, a comunicação entre o sistema de informação é considerada satisfatória, quando o utente, ao accionar este sistema de informação, consegue entender a mensagem gerada por este, conseguindo desta forma ter acesso à informação desejada. O grande desafio dos sistemas de informação é exactamente representar a informação sem comprometer o seu significado. Corroborando este pensamento, Alvarenga (2003) diz que a recuperação eficaz da informação é considerada a «meta suprema dos profissionais dos serviços de informação».

2.3 *O sistema de representação adoptado nos supermercados*

A actuação em um mercado, cada vez mais exigente, requer das empresas o desenvolvimento de sua capacidade estratégica. Isso significa ampliar o horizonte de visão dos negócios, buscando compreender os diversos fenómenos que interferem no desempenho da organização, criando e desenvolvendo uma postura pró-activa. Tornando-se, cada vez mais complexa, a manutenção, de forma competitiva, da empresa no mercado. Não existe apenas um factor que determine essa condição. É necessária a compreensão dos diversos aspectos que colaboram para a gestão competitiva do negócio.

Segundo Werner e Segre (2002), o crescimento da competitividade por que vêm passando as organizações em decorrência da globalização, tem estimulado modernos processos organizacionais, através da implantação de novas tecnologias da informação. Alguns segmentos do mercado têm optado pelo processo de «fusões, incorporações e reestruturação, com o objectivo de manter a competitividade», e torná-las menos vulneráveis. Um dos segmentos que mais tem reformulado seus processos organizacionais é o dos supermercados, através do desenvolvimento de competências estratégicas voltadas para «Excelência Operacional, a Inovação do Produto e/ou Orientada para Serviços».

Os factores que provocaram esta verdadeira revolução no comércio são consequência da busca de estratégias competitivas, dentro de um cenário que vem sendo alterado nos últimos 30 anos. Esta evolução é apresentada por Werner e Segre (2002) através de uma citação de Freury e Freury (2000):

A primeira grande turbulência ocorreu nos anos 70 com uma alteração nas regras do mercado, passando de um mercado vendedor para comprador, isto é: a

oferta tornou-se maior que a demanda. Surge então a necessidade de focar no cliente e orientar-se para o cliente. A segunda turbulência se iniciou na década de 80, com a globalização. Como terceiro processo turbulento temos o advento da economia baseada em conhecimento. Este novo paradigma incentiva o trabalho intelectual. Empresas e países buscam desenvolver actividades que sejam realmente agregadoras de valor, ou seja, nas actividades que são mais «intensivas em inteligência».

A busca de estratégias competitivas pelas organizações é considerada, para muitos estudiosos da área, como o factor que garantirá a própria sobrevivência no mercado. Andia Filho e Lepsch (2004) entendem por vantagens competitivas sustentáveis as «estratégias de valor desenvolvidas pela empresa as quais não podem ser facilmente copiadas pelos concorrentes e que geram bons retornos financeiros durante um período de tempo razoavelmente longo».

A estrutura de suporte para acções estratégicas deu-se através da aplicação da automação e da utilização das novas tecnologias da informação. A aquisição de diferentes ferramentas de gestão, como a obtenção de softwares variados, permitiu às organizações gerirem informações que ajudam o processo de tomada de decisão.

As informações obtidas, com a aplicação destas novas tecnologias, possibilitam aos empresários moldarem e reformularem os supermercados, segundo a preferência de seus clientes. Os dados¹ são transformados em informação visando a uma resposta de satisfação para os clientes. Num mercado, cada vez mais competitivo, os consumidores deixam de ser vistos como «massa»; para dar lugar ao individualismo das pessoas, os supermercados procuram falar directamente ao coração do consumidor, sendo este o grande diferencial que faz com que os supermercados se tornem de fácil acesso.

As empresas acreditaram e investiram em programas de *marketing*, colectando informações de seus clientes, a partir de suas insatisfações, melhorando o atendimento e criando um relacionamento interactivo. Os clientes passaram a ser observados e suas necessidades identificadas com o objectivo de atendê-los, de maneira mais eficaz e mais eficiente; as pesquisas aos clientes passam a interferir nas tomadas de decisões; a ideia é simples: diferenciá-los para conquistá-los.

Os supermercados entenderam e acreditaram no «poder» de conhecer seu cliente, a sobrevivência do mercado varejista baseia-se no

¹ Os computadores processam dados e são incapazes de associar significados a eles. Siltzer (2004) enfatiza que «dados são meramente sintácticos – os símbolos em que estão representados são organizados estruturalmente, isto é, sintacticamente. Informação, por outro lado, deve necessariamente conter semântica».

conhecimento dos hábitos de compra dos clientes. Na busca da eficiência, Mendonça (2001) relaciona alguns itens relevantes que as empresas devem considerar como forma de garantir a sua permanência num mercado altamente competitivo, como o varejista:

- Automação e tecnologia da informação;
- Valorização do cliente;
- Utilizando-se *marketing* de relacionamento;
- Atendimento personalizado;
- Gestão rigorosa de espaços;
- Racionalizando-se a linha de produtos;
- Escolhendo-se o *mix* apropriado;
- Fortalecendo-se o conceito *one stop shopping*²;
- Valorização dos funcionários e estabelecimento de um ambiente de treinamento continuado;
- Oferta de serviços adicionais (estacionamento com manobrista, entrega em domicílio, etc.).

As empresas têm gasto quantias representativas na modernização dos sistemas de informação, visando a identificação dos hábitos dos clientes. Existem hoje no mercado diversas empresas, desenvolvendo programas de «garimpagem de dados», onde buscam realizar diferentes tipos de análises de relacionamento para definir o perfil de cada consumidor individualmente.

A aplicação intensa de tecnologia da informação, no varejo de supermercado, deu-se inicialmente com a automação nos departamentos de finanças, recursos humanos, contabilidade, nos sectores de compra e controle de *stock*, seguidos da automação das frentes de lojas. Esta fase é marcada pela introdução intensa de tecnologias, tais como: código de barras, leitura óptica/*scanners*; PDV/*check out* (com balanças electrónicas e preenchimento de cheque), etiquetas electrónicas nas prateleiras e muitas outras tecnologias que agilizam a passagem do cliente pelos caixas. (WERNER; SEGRE, 2002).

Além da segmentação do mercado, os analistas de varejo acreditam na importância de as empresas atenderem a «conveniência do consumidor», o que levaria a um forte crescimento dos negócios. Men-

² Entendem-se por conceito *one-stop shopping* como centrais de atendimento único, permitindo aos cidadãos terem acesso a muitos serviços que necessitam, estejam estes serviços relacionados ou não. Os supermercados aderiram a este conceito e procuram atender amplamente as necessidades dos consumidores, oferecendo uma enorme variedade de produtos.

donça (2001) acredita que, para os supermercados atenderem a «conveniência do consumidor», precisam atingir quatro níveis de facilidade aos seus clientes, sendo eles:

- Facilidade de acesso. Engloba a rapidez e a facilidade que o cliente terá para entrar em contacto com a loja;
- Facilidade de encontrar o produto desejado. Ou seja, permitir ao consumidor encontrar e seleccionar os produtos que deseja, com agilidade. Para isso é preciso uma boa sinalização, *layout* correcto, adequada distribuição física da loja, pessoal bem-treinado para prestar informações, etc.;
- Facilidade de posse. Obter rapidamente os produtos desejados, a disponibilidade imediata da mercadoria. Isso envolve uma boa posição de estoques da loja e, no caso de entrega em domicílio, a rapidez com que se faz o produto chegar às mãos do cliente;
- Facilidade de completar a compra. Permitir ao consumidor que a saída do ponto de venda seja tão prazerosa quanto foi o ato de comprar. Isso implica *layout* prático na frente da loja, *check-outs* com leitores ópticos, funcionários bem-treinados, etc.

Os supermercados não utilizam a expressão «representação temática» para organização de suas lojas, esta expressão não é encontrada na literatura da área, mas, a nível de compreensão do presente estudo, utilizaremos esta expressão como analogia.

A forma de representação temática utilizada nos supermercados é a divisão dos produtos por categorias e géneros, onde a lógica da boa arrumação dos produtos ajuda a loja a vender. Os produtos são divididos em três categorias: produtos de destinação, rotina e conveniência.

Existe um consenso entre os especialistas na área de varejo, em relação à arrumação dos produtos em uma loja, quando afirmam que é um grande desafio a distribuição dos produtos nas gôndolas dos supermercados; tudo depende do que se vende e a quem se quer atrair. De acordo com Santos *et al* (1998), os supermercados utilizam um processo de gerenciamento de categorias, que é uma forma eficiente de distribuir suas secções, maximizando o resultado das vendas. Na distribuição dos produtos nas gôndolas, deve-se seguir a preferência do consumidor, procurando entender a sua «racionalidade na hora de efectuar suas compras».

A organização das prateleiras e gôndolas segue algumas regras que estão claramente definidas nos livros de *marketing* de varejo. Alguns autores consideram a arrumação das prateleiras como «verdadeiras

armadilhas armadas» que fazem os consumidores encherem seus carrinhos de compras, com produtos que, a princípio, não iriam comprar.

Estas regras estabelecem que os produtos devem estar dispostos de maneira fácil para que as pessoas possam facilmente pegá-los. Nesta linha considerada de menor esforço, são geralmente arrumados os produtos de preços médios; nesta categoria enquadram-se os produtos populares, aqueles que costumam aparecer nos anúncios. Abaixo desta linha, encontram-se os produtos mais baratos e de marcas menos conhecidas, bem como os produtos das marcas próprias dos supermercados. Nas prateleiras acima, estão arrumados os produtos mais caros, bem como os concorrentes importados.

Os resultados alcançados com a aplicação da tecnologia da informação permitiram aos supermercados moldarem suas lojas de acordo com a necessidade de seus clientes; os estudos feitos conseguiram diferenciá-los, ferramenta necessária para individualizá-los.

3. Metodologia

Adoptou-se na pesquisa, pelo método do estudo de caso múltiplo, uma vez que permite realizar estudos em vários ambientes, objectivando demonstrar a possibilidade de generalização ou de diversidade.

As informações foram apreendidas pelos seguintes instrumentos e procedimentos: inquérito auto-aplicados e entrevista não-estruturada com a direcção das bibliotecas. O inquérito foi composto por questões abertas, fechadas e de múltipla escolha. Basicamente, o inquérito foi dividido em três blocos: o primeiro deles identificava os inquiridos por faixa etária, grau de escolaridade e sexo; no segundo bloco tratou de reconhecer a relação do inquirido com a biblioteca pesquisada e no terceiro bloco, foram levantadas as questões do problema pesquisado.

Para a escolha das Bibliotecas a pesquisar, usamos como critério o reconhecimento da existência de diferenças distintas no comportamento de busca de informação pelos pesquisadores. Muitas são as investigações desenvolvidas nas áreas de estudos de utentes, que apresentam como resultado o facto de o procedimento de busca de informação estar directamente relacionado com a área de actuação do pesquisador.

Levando-se em conta as diferenças já detectadas com estes estudos, que comprovam, por exemplo, diferenças entre utilizadores das áreas de engenharia e ciências e entre os das humanidades; baseados nestas diferenças, optámos por escolher as Bibliotecas da Faculdade

de Letras da Universidade do Porto (FLUP) e a Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP), ambas situadas na cidade do Porto. A biblioteca pública, por ser uma instituição que não beneficia especificamente nenhuma área, representaria, de certa forma, uma miscelânea de comportamentos diversos de uso dos serviços de informação. Dai termos escolhido, também, a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett. A pesquisa relativa aos supermercados, foi desenvolvida na cidade de Fortaleza, capital do Estado do Ceará, no Brasil. A amostra da pesquisa totalizou 600 inquéritos aplicados nas bibliotecas e 120 nos supermercados.

Para definição da quantidade dos inquéritos por biblioteca, tomou-se como parâmetro a média de empréstimos realizados, uma vez que este dado representa o uso real da biblioteca. Nosso pensamento era usar, como parâmetro, 5% da quantidade dos empréstimos realizados, para calcular o número da população da pesquisa por Biblioteca.

Baseados nos dados levantados, na Biblioteca da FLUP, os 5% dos empréstimos seriam equivalentes a 203,75 inquéritos. Esse total não foi possível atingir, uma vez que o período de aplicação dos inquéritos correspondeu ao das provas lectivas, o que dificultou uma maior disponibilidade por parte dos utentes; mesmo assim, a população da amostra nesta Biblioteca totalizou 166 participantes. Na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, os 5% resultariam em 203,4 inquéritos, desse total, conseguimos realizar 194 inquéritos. Para a Biblioteca da FEUP, os 5% deste valor corresponderiam a 198 inquéritos. Entretanto, como obtivemos grande aceitação dos utentes desta biblioteca e estávamos com um pequeno *deficit* nas duas bibliotecas anteriores, na quantidade da amostra por nós imaginada inicialmente, resolvemos aplicar um número excedente, o que resultou um total de 240 inquéritos aplicados.

4. Análise e interpretação dos dados

Depois dos inquiridos devidamente identificados por sexo, idade e escolaridade, indagamos, na primeira questão do inquérito, quais os motivos que levavam os inquiridos a serem utentes das Bibliotecas. Era uma questão de múltipla escolha, cogitamos algumas situações que poderiam determinar a preferência dos utentes por uma biblioteca específica. Apresentaremos, no quadro abaixo, os itens ordenados da mesma sequência do inquérito e listados com as quantidades de indicações apontadas pelos inquiridos nas três bibliotecas.

QUADRO 2
Resultado dos dados obtidos com a primeira questão nas três Bibliotecas

Bibliotecas	Proximidade de casa	Facilidade de localização dos documentos	Acervo actualizado	Bom atendimento	Exemplares em grandes quantidades	Outros	Branco
FLUP	39	65	88	44	52	59	4
Almeida Garrett	87	56	26	56	25	88	-
FEUP	72	104	22	27	68	122	-

- Proximidade de casa – A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, apresentou maior indicação: 87 indicações. Este resultado é aceitável pela própria localização da Biblioteca, uma vez que, nas proximidades, existem muitos prédios residências. A Biblioteca da FEUP aparece em segundo lugar com 72 indicações. Este resultado nos causou surpresa, uma vez que o prédio da Faculdade está localizado no pólo universitário. Com 39 indicações, aparece a Biblioteca da FLUP; considerando que é uma Biblioteca Universitária e que a maioria dos utilizadores são docentes, discentes ou pessoal técnico-administrativo da Universidade, o facto de a Biblioteca estar situada próximo à casa é apenas uma questão de coincidência.
- Facilidades de localização dos documentos – Muitos autores apontam a acessibilidade e a facilidade do uso como factores determinantes para a escolha e utilização de um serviço de informação.
- Acervo actualizado – Fontenelle (1997) ressalta a importância do uso da informação para a comunidade académica e considera de fundamental importância que possuam um conjunto de conhecimentos que possibilite sua actuação de forma competente, uma vez que a informação utilizada neste contexto possibilitará conhecer para «decidir, para optar, para escolher». As falas de alguns inquiridos, também destacou-se a importância do acervo em sua formação académica: «Biblioteca mais completa e rica relativamente à minha área – Letras» (BFL-153)³; «O facto de estudar nesta faculdade e nela encontrar toda a bibliografia que necessita» (BFL-48)

Para os utentes das Bibliotecas da Faculdade de Engenharia e a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, este dado não é rele-

³Cada entrevistado foi identificado por um número e as Bibliotecas identificadas por siglas. BFL para Biblioteca da Letras; AC para a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett e BF para Biblioteca da FEUP.

vante para a escolha da biblioteca, apresentando as seguintes quantidades de indicações, 22 e 26 respectivamente.

- Bom atendimento – Neste *item*, a Biblioteca da FLUP apresentou 44 indicações. A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresentou 56 indicações. Este valor representa a maior quantidade entre as três bibliotecas pesquisadas para este *item*. As bibliotecas públicas, pela própria estrutura e pela grande missão social que desenvolvem dentro da comunidade, interagem com seus utilizadores de uma maneira interactiva, através de actividades sócio-culturais, o que justifica este elevado número de indicações. Na Biblioteca da FEUP, apenas 27 utentes indicaram este *item*.
- Exemplares em grandes quantidades – Podemos constatar neste *item*, que, para as três bibliotecas pesquisadas, a quantidade de números de exemplares na Biblioteca não é de facto relevante para seus utilizadores. Outro facto observado é que muitos dos utentes não utilizam a Biblioteca para fins de empréstimo, o que também justificaria a indiferença deles em relação à quantidade de exemplares disponíveis. Podemos constatar esta afirmação, na fala dos seguintes inquiridos: «Utilizo a biblioteca para estudar, raramente consulto obras ou documentos» (BFL-126); «Ponto de encontro para realizar trabalhos em grupo» (BFL-112); «Gabinetes calmos» (BFL-134)
- Outros motivos foram apresentados pelos inquiridos como factores que os levavam a serem utentes da Biblioteca. Assim como existem os factores que incentivam ao uso e à utilização de um determinando serviço de informação, existem aqueles que são factores de empecilho. Torres e Dias (2003) apresentam as principais barreiras estabelecidas pelos sistemas de informação, através de uma citação de Figueredo (1987):

Colecções deficientes, e não actualizadas; espaço físico insuficiente e desconfortável; normas restritivas ao uso; serviço de referência precário; pessoal sem treinamento apropriado; falha na promoção ou marketing dos serviços e produtos oferecidos; treinamento inexistente ou ineficaz dos usuários para plena utilização dos recursos existentes.

Na **questão 2** consultamos sobre a facilidade e rapidez na localização de documentos: esta questão foi dividida em duas opções, a primeira delas listava algumas situações que poderiam determinar o acesso fácil às estantes, e na segunda opção, criamos uma situação inversa, ou seja, os mesmos motivos que foram indicados como facilitadores

de acesso, se na falta deles, haveria dificuldade na localização dos documentos nas bibliotecas. Esta questão era de múltipla escolha e apresentava várias situações para os inquiridos, caso eles respondessem que tinham facilidade no acesso. No quadro a seguir estão agrupadas as respostas positivas da primeira opção da questão 2 nas três Bibliotecas.

QUADRO 3
Resultado dos dados obtidos com a primeira opção da segunda questão nas três Bibliotecas pesquisadas

Bibliotecas	FLUP	Almeida Garrett	FEUP
Opção A SIM	141	181	224
Equivalência em percentagem %	84,93%	93,29%	93,33%
Estantes organizadas por assuntos	79	138	152
Há uma boa sinalização	42	66	76
Existe uma arrumação lógica dos documentos	34	68	70
Existe colaborador	36	72	123
Os catálogos são de fácil manuseio	53	55	120
Não existe rotatividade dos documentos nas estantes	16	10	34
Há facilidade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca	27	58	52
Outros	3	3	1

Segundo a pesquisa, 93,33% dos utentes da Biblioteca da FEUP foram os que mais afirmaram ter facilidade e rapidez no acesso aos documentos. Observámos, ainda, uma significativa comodidade por parte dos utentes no acesso ao acervo e ao serviço de empréstimo de publicações, que estão disponibilizados por piso, bem como um ágil serviço de apoio e atendimento à comunidade, o que justificaria esta elevada percentagem de resposta para esta questão. Em seguida, aparecem os utilizadores da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett. A biblioteca adopta o sistema de cores para diferenciar as classes da CDU, as estantes bem como as etiquetas dos livros recebem a cor correspondente à classe de assunto previamente convencionada pela Biblioteca. A organização das estantes segue a sequência crescente das classes da CDU. Observámos uma aparente facilidade de locomoção dos utentes nas estantes e um certo domínio no manuseio do sistema de recuperação da informação utilizado pela Biblioteca. Acreditamos que isso tenha levado a esta percentagem de 93,29%,

no total de respostas positivas a esta questão. E, por último, com 84,93%, a Biblioteca da FLUP. Embora haja pequenas margens de diferença entre as três Bibliotecas, os resultados apontam um alto índice de facilidade, demonstrado pelos utilizadores das referidas Bibliotecas.

- Estantes organizadas por assuntos: 369 do total de inquiridos afirmaram que este tipo de organização facilita o acesso: «Fui instruído anteriormente a consultar biblioteca e arquivos» (BFL-99); «É uma questão de perceber a organização, de perceber como foi feita a divisão por assuntos» (AG-80); «Geralmente estão dispostos por temas, tornando-se fácil de localizar» (BF-79). Naves (1998) atesta que o acesso directo às estantes, por parte dos utilizadores, proporciona um contacto directo com os livros, ou com uma fonte de pesquisa directa. E que o acesso directo dos utentes às estantes só foi possível, através da aplicação da classificação bibliográfica, uma vez que para se ter livre acesso às estantes, é preciso que os «livros estejam dispostos e ordenados por assunto».
- Apresentamos a opção «existe colaborador para auxiliá-lo» como mais um facilitador de acesso rápido às estantes; esta opção aparece em segundo lugar na indicação dos inquiridos, com um total de 231 indicações. O serviço de orientação a utentes de bibliotecas é muito difundido, é uma actividade bastante familiar para utilizadores corriqueiros de serviços de informação. Voght (2004) afirma que este serviço iniciou em bibliotecas públicas na década de 70, embora se limitasse apenas à apresentação do acervo; hoje, «o foco é cada vez mais o posicionamento frente ao cliente da biblioteca. Observámos, em alguns inquiridos, uma relativa segurança e confiança no serviço de orientação prestado pela biblioteca. Ilustramos esta afirmação com os seguintes exemplos: «Recorro sempre à ajuda dos funcionários» (BFL-66); «Em todos os casos, recorro à ajuda de bibliotecários» (BF-186); «Existem sempre auxiliares que ajudam na localização dos documentos» (BF-229).
- Questionamos se os catálogos são de fácil manuseio, e ocorreram 228 indicações para este *item*. A satisfação dos utentes está manifestada na fala do seguinte entrevistado: «Porque agora com os sistemas informáticos podem-se localizar os livros facilmente. Todas as bibliotecas que frequento têm um sistema informático semelhante» (BFL-143); «A organização informática da FEUP facilita o acesso aos documentos» (BF-145); «As bibliotecas que frequentei até hoje apresentam um sistema de cotas semelhantes e bem sinalizados, com catálogos de fácil compreensão e manu-

- seio» (BF-196). Pinto *et al* (2004) afirmam que, para ocorrer o acesso às fontes de informação, «é preciso saber organizar sistematicamente os dados e a informação para a administração de acervos, em saber recolher e seleccionar recursos pertinentes para facilitar a geração e utilização de informações e de conhecimentos».
- Outra hipótese apresentada foi se havia boa sinalização: obtivemos, como resultado a este *item*, 184 indicações. As justificativas apresentadas pelos inquiridos para este *item*, são ilustradas com as falas dos seguintes inquiridos: «De maneira geral sim, mas depende da organização da biblioteca. Normalmente as bibliotecas possuem uma boa sinalização dos temas nas estantes» (BFL-89); «Geralmente há uma boa sinalização e encadeamento lógico por tipo de livro» (AG-23). A sinalização tem por objectivo orientar os utentes. Araújo (1992) acredita que a utilização dos meios audiovisuais criou uma nova linguagem de comunicação e afirma que a informação recebida pelas pessoas se efectua da seguinte maneira: «10% do que lê, 20% do que ouve, 30% do que vê e 50% do que ouve e lê, simultaneamente».
 - Apresentamos, como mais um dos factores de facilidade e acesso, o facto de «existir arrumação lógica dos documentos». Esta situação apareceu em 172 das preferências dos inquiridos e figura como a quinta mais indicada. Ao colocarmos a arrumação lógica das estantes como factor de facilidade, nossa intenção era mensurar o grau de entendimento dos utentes em relação à organização utilizada pela biblioteca. Como foi dito anteriormente, existe uma certa «acomodação» dos utentes de bibliotecas em decorar a localização dos documentos nas estantes pelas suas áreas de interesses. Ao medirmos a compreensão da estrutura organizacional das estantes, também poderíamos confirmar, ou não, se a nossa prática biblioteconómica de facto correspondia à verdade. Nas três Bibliotecas pesquisadas, percebemos uma certa facilidade dos utentes, embora a Biblioteca da FLUP tenha sido a que menos ocorrência teve para este *item*. Acreditamos que isto ocorra devido à incorporação de acervos particulares que foram inseridos ao acervo da Biblioteca e que possuem uma classificação diferente da CDU, dificultando assim a compreensão dos utentes. A classificação utilizada para estes documentos serve apenas para organizar o acervo nas estantes e não está relacionada com o conteúdo das obras. Como a lógica adoptada foge à prática técnica empregada nos demais documentos, requer dos utentes uma

maior compreensão e atenção na hora de localizar os documentos nas estantes. Confirmamos isso na fala do seguinte entrevistado: «Tento encontrar o tipo de organização dos documentos e organizo-me assim» (BFL-10+).

- O *item* «não existe rotatividade dos documentos nas estantes» apresentou 60 indicações, ficando em último lugar na preferência dos inquiridos. A nossa prática, enquanto bibliotecária, nos permite afirmar que, em sua maioria, os utentes de bibliotecas «gravam» a localização das suas áreas de interesse nas estantes, o que facilita a sua busca. Como, usualmente, os documentos não sofrem muita rotatividade, os utentes localizam os documentos com uma certa facilidade. «Normalmente as estantes estão organizadas por assuntos, ou autores, ou datas ou temas. Não havendo rotatividade dos documentos, a procura torna-se simples» (BFL-128); «Os livros que utilizo já conheço» (BF-33). Da mesma forma, existem aqueles utilizadores que compreendem a lógica organizacional empregada nas Bibliotecas. Estes adquiriram a facilidade de acesso, não pela fixação dos lugares físicos dos documentos, mas porque sabem utilizar as ferramentas disponibilizadas pelas unidades de informação no processo de recuperação dos documentos, como é o caso dos seguintes utilizadores: «Normalmente todas as bibliotecas têm uma ordem de ordenação dos livros, depois de se perceber como se organizam é fácil procurar o que desejamos» (AG-40); «Normalmente identifico bem a ordenação dos livros em qualquer biblioteca» (AG-61); «Porque a maioria das bibliotecas tem um *standart* em termos de disposição dos documentos» (AG-128).

Como foi dito anteriormente, a **questão 2** foi dividida em duas opções; na **segunda opção**, criamos algumas situações opostas às apresentadas na primeira opção, ou seja, partimos do princípio de que, se criássemos situações inversas aos mesmos indicadores que facilitavam o fácil acesso, poderíamos identificar o que provocava a dificuldade no acesso aos documentos. Nesta questão, apenas 7% do total dos inquiridos afirmaram ter dificuldade na localização dos documentos.

Este *item* aborda a questão da dificuldade de acesso aos documentos gerados pela falta de compreensão dos utilizadores em relação à estrutura organizacional adoptada pela Biblioteca. Novamente constatamos que os utentes da Biblioteca da FLUP são, de entre as três bibliotecas pesquisadas, os que mais apresentam dificuldade de compreensão do sistema. A Biblioteca da FEUP ocupa o segundo lugar nesta escala com 2,33% das indicações e os utentes da Biblioteca

Pública Municipal Almeida Garrett são os que menos manifestaram dificuldade no acesso aos documentos, com 0,67% das indicações, ou seja apenas 4 utilizadores afirmaram ter esta dificuldade.

Gigante (1995) faz um interessante questionamento sobre a compreensão dos utilizadores de bibliotecas, quando coloca:

Como será que se sente o usuário da biblioteca, ao consultar o catálogo, encontrar a obra que procura e receber como endereço da mesma uma notação como aquelas produzidas pela CDU, por exemplo, cheia de símbolos de junção, contração, lugar, tempo etc. Mesmo que o acervo desta biblioteca seja bem sinalizado, pode-se ver placas indicando:

de 630:48.510-515 a 638-640.1:3

ou

de 869.1(081.3) a 869:037.4-5(081.3)

Esse usuário conseguirá chegar até a obra de que tanto precisa?

Na maioria das vezes, o que é óbvio para o bibliotecário não é evidente para o utente. Baseados neste princípio é que muitos sistemas de informação são sub-utilizados pelos seus utilizadores potenciais.

Na **terceira questão** indagámos sobre a facilidade de locomoção nas bibliotecas, com a seguinte pergunta: «Se considerarmos uma biblioteca que costuma frequentar e uma outra que vai pela primeira vez, ou mesmo que vai esporadicamente, em todas as situações retratadas, localiza os documentos com a mesma facilidade?».

Partindo do princípio de que as bibliotecas, de um modo geral, utilizam sistemas de classificação semelhantes, tendo portanto uma estrutura organizacional, no mínimo, parecida, teoricamente os utentes de bibliotecas não deveriam sentir dificuldades de localização dos livros nas estantes, tendo apenas que se adaptarem com a distribuição dos espaços e do *layout* de cada biblioteca. Nosso pensamento, com esta pergunta, era avaliar se realmente existe uma compreensão por parte dos utilizadores de bibliotecas, relativa à sua organização. Esta era uma questão aberta e os inquiridos poderiam marcar SIM ou NÃO. Oferecemos espaço para que eles justificassem suas respostas.

Os 193 inquiridos que afirmaram ter facilidade de locomoção nas bibliotecas, apresentaram as seguintes justificativas:

- a) 39 dos inquiridos atestam que as bibliotecas possuem organização semelhante, portanto não encontram dificuldade de locomoção; podemos concluir que estes inquiridos são utilizadores frequentes de bibliotecas. Esta nossa conclusão é baseada na fala dos seguintes inquiridos: «Porque a forma de organização

das estantes por assuntos costuma ser muito semelhante» (BFL-46); «Os esquemas de bibliotecas são simples» (AG-10); «Normalmente o sistema é igual em todas» (BF-103).

As bibliotecas obedecem padrões de processos o que facilita a compreensão relativa ao uso; quando o utente possui o hábito de frequentar bibliotecas, geralmente não encontra dificuldades. Sobre estes padrões, Dib e Oliveira (2003) afirmam:

Existem padrões nacionais e internacionais que norteiam a realização dos serviços técnicos desenvolvidos por uma biblioteca. No entanto, de acordo com o tipo de biblioteca, há a necessidade de adequação desses padrões. São exemplos de processos padronizados: classificação, catalogação, indexação, registo de obras, serviços de referência (orientação ao usuários, empréstimo, devolução, reserva, cadastramento de usuários) e serviços de alerta.

- b) 30 dos inquiridos afirmaram não ter dificuldades, uma vez que os funcionários ajudavam: «Recorro sempre à ajuda dos funcionários» (BFL-66);
- c) Outros 28 inquiridos acreditam que as bibliotecas possuem uma organização lógica, portanto, independentemente de ser a primeira vez que visitam a biblioteca, conseguem facilmente localizar os documentos que necessitam;
- d) 20 dos inquiridos atribuem a facilidade de acesso devido à boa organização das estantes. Gostaríamos de comentar esta afirmação, com uma fala de um dos inquiridos: «Os livros estão quase todos organizados por autor» (BFL-100). É interessante a concepção que os utentes têm em relação à estrutura organizacional da biblioteca, mesmo afirmando que compreendem a organização e não sentem dificuldade de locomoção dentro de bibliotecas. Eles não têm uma ideia exacta do processo, e podemos constatar que uma grande maioria dos inquiridos não apreendem a arrumação dos livros nas estantes por assunto, como pode ser observado nas seguintes falas: «Na maioria dos arquivos não existe uma lógica de organização, e muitos dos livros encontram-se fora da temática, na qual estão colocados» (BFL-30); «Em algumas bibliotecas, os livros não estão organizados correctamente» (BFL-119);
- e) 14 dos inquiridos certificaram que é fácil localizar os documentos nas bibliotecas: «Porque estão igualmente bem organizadas» (BFL-27); «São facilmente localizáveis tal como nesta» (BF-171);
- f) 12 dos inquiridos afirmaram que sua facilidade de localização dos documentos, em qualquer biblioteca, ocorre pelo facto de terem conhecimento do sistema de classificação. A facilidade de localização dos documentos nas bibliotecas por parte dos

utentes, atribuída ao conhecimento do sistema de classificação adoptado, só reforça a importância de dar formação aos utentes das bibliotecas, sobre a estrutura do sistema de classificação, devendo ser vista, pela direcção da biblioteca, como uma preocupação relacionada à questão de usabilidade dos bens e serviços da bibliotecas. «Conhecimento da classificação (CDU) usada pelos serviços de informação» (BFL-6);

- g) 7 inquiridos acreditam que a boa sinalização das bibliotecas facilita a localização e a facilidade de locomoção, mesmo em se tratando de uma biblioteca que se visita pela primeira vez: «De maneira geral sim, mas depende da organização da biblioteca. Normalmente as bibliotecas possuem uma boa sinalização dos temas nas estantes» (BFL- 89);
- h) 5 dos inquiridos atestaram que os catálogos ajudam a localização dos documentos; constatamos esta afirmação com a seguinte fala: «Os catálogos *on-line* são uma grande ajuda» (BFL-12).

58,66% dos inquiridos, que correspondem a 362 utentes das três bibliotecas pesquisadas, afirmaram ter dificuldades de localização dos documentos nas bibliotecas, que utilizam pela primeira vez. Examinando o alto índice de respostas negativas, somos levados a questionar se, de facto, a missão da biblioteca universitária, como disseminadora do conhecimento, está de facto sendo empregada, uma vez que a missão maior da biblioteca universitária é atender as necessidades informacionais de sua comunidade académica, actuando como disseminadora da informação e do conhecimento, oferecendo produtos e serviços otimizados à sua comunidade académica, dando suporte informacional às actividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais.

Como actuar de forma efectiva, se a comunidade à qual a biblioteca presta serviço, não consegue compreender, claramente, a sua estrutura organizacional? Segundo afirmação de Dib e Oliveira (2003), os estudos dos utentes realizados em bibliotecas universitárias, revelam que estes «em sua maioria, desconhecem a missão, os objectivos, os processos internos e, com excepção dos serviços de consulta, empréstimo e devolução de livros, ignoram os produtos e outros serviços oferecidos pela biblioteca».

A formação de utentes é reconhecida como ferramenta relevante na optimização dos objectivos das unidades informacionais, considerada uma actividade que envolve a transmissão de conhecimentos, a aquisição de habilidades para usar adequadamente as unidades de informação e, ainda, as reais necessidades de consumo e de bem-estar dos utentes. (BEZERRA; COSTA, 1998)

O que observámos, concretamente, em relação às dificuldades apontadas pelos inquiridos é um total desconhecimento da estrutura básica dos sistemas de classificação, ou seja, não compreendem a lógica da formação dos números que compõem as cotas, e não estamos nos referindo ao próprio manuseio dos códigos, mas a uma ideia concreta, por exemplo, que os números colocados nas lombadas dos livros, na realidade, representam o assunto. Parece estranho que alguns inquiridos afirmem que cada biblioteca utiliza seu sistema próprio, uma vez que, em Portugal, se usa basicamente a CDU como ferramenta de classificação. Acreditamos que a afirmação deles dá-se pelo simples facto de não conseguirem perceber semelhança entre os sistemas adoptados pelas diversas bibliotecas. Podemos constatar nossa afirmação, na fala do seguinte inquirido: «Normalmente os sistemas de localização de documentos diferem de biblioteca para biblioteca, o que dificulta a sua utilização» (BFL-22).

Se os utentes entendessem, minimamente, a lógica utilizada pelo processo técnico na composição das cotas dos livros, não teriam dificuldades em localizar os documentos em nenhuma biblioteca; teriam que perceber, apenas, alguns detalhes acrescidos por uma ou outra biblioteca, especificamente na produção das cotas. A fala a seguir certifica o que afirmamos acima: «O sistema de classificação adoptado é diferente» (BFL-110)

Na realidade, o que ocorre é que alguns utentes apenas se familiarizam com as estantes nas quais agrupam os documentos de sua área de interesse. «Na biblioteca que frequento com assiduidade, conheço os sítios dos livros que mais consulto ou a zona onde estão os livros da minha área de interesse» (BFL-105)

Na **questão com o número 4**, indagamos se eles indicariam a Biblioteca para algum amigo. Com esta pergunta, poderíamos avaliar o grau de satisfação dos utentes, em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca. Sobre a satisfação de clientes, Vogt (2004) afirma:

Muitas são as pesquisas que atestam que um cliente satisfeito comenta com três pessoas sobre suas experiências positivas, enquanto que um insatisfeito relata suas experiências negativas de 11 até 13 pessoas. Isto significa que são criadas quatro vezes mais imagens negativas do que positivas. Excelência no atendimento a clientes e a satisfação do cliente têm grande importância, já que um cliente satisfeito é a melhor propaganda e o melhor portador de uma imagem positiva.

O resultado desta questão apontou um índice de satisfação dos utentes equivalente a 95,67%, correspondendo a 574 inquiridos, contra 3%, ou simplesmente 18 inquiridos, que afirmaram não indicar a biblioteca a amigos. Esta questão era aberta. Optámos por não oferecer uma lista de opções, para que os inquiridos não fossem, de

certa forma, suggestionados por nenhuma situação directa. Nossa intenção era compreender que tipo de motivos e/ou factores levavam os utentes da Biblioteca a sentirem-se satisfeitos com os produtos e/ou serviços, ao ponto de indicá-los aos amigos.

Na concepção de Rebello (2004), as bibliotecas de hoje devem considerar seus utilizadores satisfeitos quanto à qualidade dos serviços oferecidos. Segundo o autor, este «é o seu maior desafio, no momento, para conquistar seu reconhecimento, sua credibilidade e participação efectiva dentro do contexto universitário».

Na avaliação dos resultados, foi possível agrupar as indicações dos inquiridos por vezes de ocorrências. As mais indicadas, estão apresentadas abaixo no quadro 4. Um detalhe interessante, equivalente ao resultado desta questão foi o facto de todos os inquiridos apresentarem justificativas para o SIM ou para o NÃO, levando-nos a acreditar que as justificativas apresentadas por eles, de facto, representam a sua satisfação, ou insatisfação, no caso das 18 pessoas que optaram pelo NÃO, ou mesmo a indiferença dos 8 inquiridos que optaram por se abster. A satisfação dos utentes das três bibliotecas, pode ser representada nas seguintes falas: «Porque é uma das melhores bibliotecas da UP» (BFL-116); «Gosto dela» (AG-36); «Porque é um orgulho ter uma faculdade com uma biblioteca desta qualidade» (BF-71).

Na visão de Cagnoli (2002), «a medida da excelência da biblioteca está no quanto os recursos e serviços apoiam as actividades de ensino-aprendizagem e pesquisa nas instituições de ensino superior». O autor aponta, ainda, alguns critérios como indicadores de medição, tais como:

- Relevância da colecção: o autor refere-se à cobertura do acervo em relação às áreas do conhecimento, no qual a universidade atende, incluindo a variedade de recursos em diferentes suportes e a profundidade da colecção, em relação ao ensino e pesquisa da universidade. «Simplesmente porque a Biblioteca da FLUP é uma das melhores a nível europeu. Isto diz bem da qualidade e quantidade bibliográficas desta biblioteca» (BFL-26).
- Acessibilidade: o autor ressalta a importância do acesso da comunidade universitária com a colecção da biblioteca, compreendendo como acessibilidade à organização da colecção, sistema amigável de busca de informação, acesso directo às estantes e a capacitação e assistência do corpo técnico administrativo da biblioteca com os utentes. «Na realidade, isso já aconteceu. Esta biblioteca é das que mais gosto de frequentar pela acessibilidade, atendimento, dimensão, grande leque de temáticos e boa aquisição de obras da minha área de interesse» (BFL-115).

- Utilização dos serviços: entre outros o empréstimo, salas de leitura, serviços de referência etc. «É uma excelente biblioteca, com tudo aquilo que é necessário para um estudo organizado, com facilidade na obtenção da informação» (BL-140).
- Orientação sobre o uso da biblioteca: o autor acredita que a formação dada pela biblioteca deve capacitar os utentes para que eles se tornem independentes e autónomos dentro da biblioteca. «Pela elevada oferta bibliográfica que possui, pelo ambiente agradável, sossego e competência dos funcionários» (BFL-34).

Observando a lista de justificativas apontadas pelos utentes nas três Bibliotecas pesquisadas, e apresentadas no quadro 4, com os critérios apontados por Cagnoli (2002), como indicadores de medição de qualidade, concluímos que os utentes das referidas Bibliotecas consideram, de facto, seus produtos e serviços de excelente qualidade, confirmando, assim, o índice obtido de 95,67% de satisfação dos utentes, uma vez que as indicações apontadas pelos utentes e organizadas por nós, em ordem crescente de ocorrência, seguem a mesma ordem utilizada pelo autor como escala de medição.

Na **questão de número 5** indagamos, se os «números encontrados nas etiquetas dos livros, têm algum significado para eles». Ao levantarmos este questionamento, nosso pensamento era avaliar a percepção dos utentes em relação às cotas dos livros apresentadas em forma de etiquetas e afixadas nas lombadas dos livros.

Este questionamento também foi feito à direcção das três bibliotecas pesquisadas, quando solicitámos que nos avaliassem a relação de seus utilizadores com o sistema de classificação adoptado. Apresentámos uma graduação que variava entre as médias de RUIIM, BOM, REGULAR e EXCELENTE, além da opção «não é possível identificar este dado».

Na avaliação da direcção da Biblioteca da FLUP, seus utilizadores têm uma relação REGULAR com o sistema de classificação adoptado pela biblioteca. Segundo os inquéritos respondidos pelos utentes da Biblioteca da FLUP, 59,64% afirmam entender o significado dos números. Entretanto, esta afirmação não vai de encontro com as justificativas apresentadas pelos mesmos, onde, apenas 10 dentre os 99, inquiridos que responderam SIM, afirmaram que os números referem-se ao assunto dos livros, outros 4 afirmaram que não têm um significado, mas conseguem associar os números aos assuntos. 62 dos inquiridos, que afirmaram entender o significado dos números, apenas fazem uma relação dos números com uma ideia de organização da biblioteca. 4 associam à ideia de facilidade, 2 deles afirmam até que os números indicam um autor.

Quadro 4
Agrupamento das justificativas apresentadas pelos inquiridos como positiva para sua satisfação, equivalente a produtos e serviços

Biblioteca da FLUP	Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett	Biblioteca da FLUP
Justificativas apresentadas pelos inquiridos	Justificativas apresentadas pelos inquiridos	Justificativas apresentadas pelos inquiridos
Quantidade	Quantidade	Quantidade
Variedade de livros	A biblioteca possui um bom ambiente de estudo	A biblioteca possui um bom ambiente de estudo
48	55	71
Bom atendimento e diversidade de livros ⁴	Pela localização agradável	Exemplares em grande quantidades e bom material de pesquisa
31	31	56
Quantidade de exemplares	Pela organização da biblioteca, qualidade e funcionalidade	Pelo espaço da biblioteca
28	24	18
Possui uma boa organização	A biblioteca tem um bom espaço físico	A biblioteca tem um ambiente sossegado
16	17	17
A biblioteca oferece um bom atendimento	Por causa do acervo actualizado e variado	Por ser uma excelente biblioteca
14	15	16
É uma boa biblioteca	A biblioteca possui um fácil acesso	A biblioteca possui muitos recursos
9	12	14
Bem equipada e o espaço agradável	Pelo atendimento prestado pelos funcionários	Por ser uma biblioteca técnica na área de Engenharia
8	10	13
Catálogo bem organizado	Pelo sossego	Pela organização da biblioteca
3	8	11
Porque já conhece a biblioteca	Por ser uma boa biblioteca	Indicaria se percebesse que seria útil para a outra pessoa
3	4	5
É uma biblioteca actualizada	A biblioteca possui óptimas instalações	Pela facilidade de utilização dos recursos
2	4	4
É uma biblioteca completa	É uma biblioteca completa	Pelo bom atendimento
4	3	4
	Pelo espaço infantil	
	2	
Total de inquéritos justificados	160	229

⁴ Esta indicação de «bom atendimento e diversidade de livros» foi apontada desta forma pelos inquiridos, optamos por separar do item «variedade de livros» embora «variedade e diversidade» sejam sinónimos, porque a nós foi impossível dividir estes dois itens, uma vez que foi apontado pelos inquiridos, conjuntamente, o que nos levou a acreditar que os dois itens estão no mesmo nível de preferência dos entrevistados.

Os inquiridos que responderam NÃO, totalizaram 39,16%; total este corresponde a 65 inquiridos. As justificativas apresentadas pelos inquiridos, demonstram, na realidade, a dificuldade de compreensão sobre o significado exacto dos números das cotas dos livros, apesar do alto índice de afirmação por parte dos inquiridos, as justificativas por eles apresentadas vão mais de encontro com a afirmação da direcção da biblioteca, que atribuiu um REGULAR aos seus utilizadores, em relação à compreensão do sistema de classificação adoptado.

Gigante (1995) afirma que «os sistemas de classificação bibliográfica foram elaborados com o objectivo de organizar os acervos das bibliotecas e facilitar o acesso dos usuários à informação contida nesses acervos». A palavra acesso tem como sinónimos: «aproximação; entrada; comunicação; chegada; ingresso» entre outros. Se, novamente procurarmos outros sinónimos para estes termos que usamos acima poderemos encontrar por exemplo, caminho ou correspondência para a palavra «comunicação», e novamente voltamos a palavra acesso já tentando relacionar com os sinónimos por nós listados aqui, e fazemos os seguintes questionamentos:

- Se de facto os sistemas de classificação adoptados nas bibliotecas facilitam esta comunicação entre biblioteca/utilizador;
- Se a interface utilizada pelas bibliotecas e de facto amigável para seus utilizadores.

Se assim fosse, não haveria tantas dúvidas nas cabeças dos utilizadores de bibliotecas. A difícil compreensão por parte dos utentes, em relação à composição dos números de classificação e sua devida localização nas estantes, só os tornam cada vez mais dependentes dos bibliotecários. Corroborando com nosso pensamento Guarise *et al* (2005) apresenta a seguinte citação:

Dificuldade de entendimento dos códigos de classificação pelos usuários das bibliotecas: a classificação bibliográfica como a CDD ou a CDU pode até conseguir acomodar, em um nível de quase excelência, as obras de um acervo. Porém a interface usuário x biblioteca não é muito amigável, já que para muitos usuários a compreensão dos códigos e a localização do livro no acervo são muito complexa o que acarreta em perda de tempo tanto para o usuário como para o próprio bibliotecário, já que este tem que ajudar o usuário na localização do livro e acaba perdendo um tempo produtivo.

As falas de alguns utilizadores também reforçam esta afirmação: «Não entendo a etiquetagem na estante, há sempre um funcionário para auxiliar» (BFL-1); «Sei que são números através dos quais a biblioteca vê quantos exemplares e que livros tem, mas para mim isso não

me interessa» (BFL-2); «Limito-me a entender que servem como indicação da localização» (BFL-53); «Deve ser para organizar os livros, mas não tenho a certeza» (BFL-64).

Não defendemos a tese de que os utentes de bibliotecas precisam aprender a classificar livros, ou mesmo saber manusear os complexos códigos de classificação. Nosso questionamento limita-se à compreensão dos utilizadores em relação à estrutura (ou ideia) utilizada na composição dos números das cotas dos livros. É desanimador enquanto profissional perceber que os utentes de bibliotecas não associam os números aos assuntos, ou mesmo não percebem que a organização da biblioteca segue uma estrutura lógica baseada na divisão do conhecimento; para eles, os números são simplesmente uma forma de codificação de localização que permite à biblioteca vir a saber onde cada livro está. Se houvesse por parte deles uma compreensão, por menor que fosse, certamente o processo de recuperação da informação seriam muito mais eficiente, e a interface biblioteca *vs* utente muito mais amigável.

Segundo a avaliação da direcção da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, a pontuação apresentada a seus utilizadores em relação ao entendimento do sistema de classificação adoptado é de BOM, sendo atribuída esta facilidade ao facto de, na estrutura organizacional do acervo da biblioteca, é utilizado o esquema de cores, onde cada cor corresponde a um assunto e ao facto de seus utilizadores terem «uma percepção geral da colecção e de sua divisão por assuntos a que correspondem diferentes cores». A confirmação da teoria da direcção da biblioteca é confirmada na fala do seguinte entrevistado: «A numeração de um livro facilita seu acesso, apesar da cor da etiqueta facilitar também bastante» (AG-168).

Entretanto, na visão dos utilizadores da Biblioteca Almeida Garrett, a percepção deles em relação ao significado dos números apresentou um montante de 51,03% de negação. O resultado obtido nesta biblioteca apresentou uma pequena margem entre o grau de dificuldade de seus utilizadores, havendo apenas uma diferença de 14 inquiridos a mais do que os que afirmaram compreender o significado dos números, ou seja, 45,82% que corresponde a 85 inquiridos. 10 dos inquiridos que correspondem 5,15% não responderam a esta questão.

É interessante observar que os utentes atribuem o conhecimento dos números apenas aos bibliotecários, como se fosse um «saber» limitado e restrito da área de formação destes profissionais: «Porque nunca perdi tempo a analisar essas etiquetas, e porque compreendo que fazem parte do sistema de informação da biblioteca e por seguinte não necessariamente perceptível aos leitores» (AG-9); «Penso que deve

ser um código adoptado pela biblioteca que tem sentido para eles que o designaram e não para nós que utilizamos» (AG-47).

A ideia truncada que alguns utentes têm sobre o significado dos números, os leva a dar as seguintes justificativas: «Provavelmente terá relação com os temas e ordem cronológicas de aquisição» (AG-163); «Para identificação do património» (AG-151); «Apenas sei que os livros estão organizados por ordem alfabética de autor» (AG-51); «Raramente consigo identificar o código com os livros, para mim trata-se apenas de um código do livro» (AG-55).

A pontuação apresentada pela direcção da Biblioteca da FEUP relativa a esta questão foi de «não é possível identificar este dado», ou seja, para a Biblioteca é impossível mensurar a relação que seus utilizadores têm com o sistema de classificação adoptado.

Segundo as respostas apresentadas pelos inquiridos, 50,84% afirmaram que os números de classificação NÃO têm significado para eles, 47,5% acreditam conhecer o significado dos números, e apenas 1,66% ou apenas 4 inquiridos não responderam a esta questão.

Do total de inquiridos que afirmaram saber o significado dos números, que correspondeu a 114 inquiridos, apenas 6 associaram os números aos assuntos dos livros; em contrapartida, 66 acreditam que os números apenas indicam a posição na estante; 25 deles dizem que os números existem apenas para facilitar a localização do livro; outros 11 dizem que são iniciais do autor; 7 afirmam que indicam o piso onde se encontram os livros. A associação que os utentes fazem dos números com a «facilidade», «organização», «localização», «ordenação» dos livros nas estantes, não está errada, o que falta é eles perceberem que os livros estão organizados segundo seus assuntos específicos, e que os números na realidade representam os assuntos. A nossa experiência, enquanto bibliotecária de referência, nos leva a afirmar que os utentes andam literalmente às escuras nas estantes, tentando «adivinhar» onde determinado livro se encontra na estante e ficam «admirados» quando recebem a explicação que não é por mero acaso que os livros de Matemática, por exemplo, encontram-se próximos uns dos outros. Esta afirmação pode ser confirmada com a fala do seguinte entrevistado: «Os números que se encontram nas etiquetas nos livros dizem respeito à localização dos livros, **uma informação que descobri recentemente, e anteriormente já requisitava livros**⁵» (BF-13).

São estas informações que eu chamo de utilitárias e que fazem muita falta aos utilizadores de biblioteca para uma recuperação da informação mais eficiente e mais eficaz; são detalhes pequenos e irre-

⁵ Grifo nosso!

levantantes para nós bibliotecários, mas indispensáveis para nossos utentes. Observando a fala de alguns deles, é notório perceber que eles sentem falta de uma lógica que os faça entender a «nossa lógica» de organização. «Sim as vezes, nunca me explicaram a lógica» (BFL-92); «Nunca tentei entender, nunca tive essa necessidade!» (AG-2); «Basicamente a única coisa que uso das etiquetas é o nome do autor, que é fácil encontrar alfabeticamente, já que está tudo organizado por temas, o resto não entendo» (AG-6); «Não percebo qual é a lógica da numeração» (BF-3); «Julgo que são o número de série nos ficheiros da biblioteca da FEUP» (BF-67).

Na sexta e última questão, apresentamos a seguinte situação: Considera que os termos de indexação utilizados nos catálogos das bibliotecas sejam eles *on-line* ou manuais, para recuperação dos assuntos dos documentos, são termos que facilitam a identificação do assunto procurado?

O objectivo com esta pergunta era também poder avaliar se os termos de indexação ou pontos de acessos utilizados pelas bibliotecas facilitavam efectivamente o acesso dos utentes aos documentos pesquisados. A maioria das respostas apresentadas nos inquéritos para esta questão remete ao uso dos catálogos e não aos termos de indexação. Outro factor também observado foi a dificuldade de compreensão por parte dos inquiridos, referente à própria formulação da pergunta.

Segundo as respostas apresentadas pelos inquiridos, os utentes da Biblioteca da FEUP são os que mais consideram que os termos de indexação utilizados pela biblioteca, de facto facilitam a busca da informação desejada. Embora, como foi dito anteriormente, tivesse havido um equívoco de interpretação por parte dos inquiridos em relação à formulação desta pergunta, as justificativas apresentadas apontam em sua maioria para o uso do catálogo: «Porque permitem facilmente uma busca optimizada e eficaz» (BFL-30); «Depende, mas geralmente no catálogo aparece sempre o título que não poderá dar alguma ideia do que será o tema tratado» (BFL-44); «Em vez de procurar livro estante por estante, é só consultar o catálogo e localizarmos a estante onde o livro se encontra» (AG-25); «Ajuda a descobrir livros cuja existência me é desconhecida e cujo assunto me interessa potencialmente» (BF-68).

Muitas foram os inquiridos que não entenderam a pergunta, e apresentaram justificativas como as apresentadas a seguir: «Todos têm uma lógica na sua ordenação» (AG-40); «Para as pessoas apressadas» (AG-110); «Se calhar não é de entendimento geral, mas penso que é o mais conveniente porque identifica o documento em poucas palavras» (AG-80).

Assim como falta por parte dos utilizadores uma compreensão da lógica de formação dos números de classificação, para eles também não é clara a forma de recuperação da informação, ou a importância da utilização dos sistemas de recuperação da informação, é como se estes recursos fossem imperceptíveis a alguns utentes. Para nós o acto de fazer a busca por assunto é um processo natural e imediato, mas, para alguns utentes, o facto de se fazer a busca por assunto é apresentado como uma novidade, como se não fosse um processo natural de recuperação da informação: «É através do assunto que, muitas vezes encontro o livro que pretendia» (BFL-108); «Embora nunca tenha utilizado, penso que sejam uma mais valia» (AG-23).

O processo de recuperação da informação, segundo afirmação de Naves (2004), «consiste numa multiplicidade de operações consecutivas, executadas para localizar uma informação necessária ou documentos que contenham, com a recuperação subsequente destes documentos», a autora confirma ainda que os «índice tem sido descrito como a chave para o acesso aos documentos, ou como um ponto ou elo entre o conteúdo de um arquivo e seus usuários». Esta visão também foi reconhecida por parte de alguns dos inquiridos: «Os temas estão bem escolhidos e são eficazes em dirigir o leitor para os livros que pretende» (BFL-23); «O sistema de indexação são as placas de saída de um labirinto» (AG-10); «Até hoje com uma simples palavra-chave encontrei sempre tudo o que precisei, ao menos aqui na FLUP» (BFL-68).

Na visão de Strehl (1998), o objectivo de um serviço de indexação «é assegurar a recuperação de qualquer documento ou informação no momento em que o usuário busca um assunto em um sistema de informações». A autora afirma ainda que o processo de indexação compreende a análise conceptual e a tradução, sendo que, a análise conceptual «é a actividade de definição dos assuntos que são tratados no documento» e define a tradução como sendo «a actividade de conversão dos conceitos identificados na análise para uma linguagem de indexação». Entretanto, a autora ressalta um factor que pode assentar em risco o processo de coerência da indexação, que é o facto de que, «distintos indexadores (ou até mesmo um mesmo indexador em momentos distintos) percebem de forma diferente, o conteúdo real do documento», Strehl (1998) atribui esta coerência à concordância dos termos a serem usados para indexar um assunto tratado em diferentes documentos. Ressalta ainda que a coerência na definição dos termos de indexação é que irá garantir uma recuperação eficaz.

Naves (2004) atribui a consistência da indexação ao desempenho do indexador e à qualidade dos instrumentos de indexação, ressaltando a importância da imparcialidade do indexador e um alto controlo da sua subjectividade como pessoa humana; o autor aconselha que seja estabelecida uma política de indexação.

Diante de tantas dificuldades manifestadas pelos utentes de bibliotecas em relação à compreensão das formas de acessos aos documentos, nos leva a acreditar que é necessário modificar o formato apresentado aos nossos utilizadores, uma vez que, no molde apresentado só os torna cada vez mais dependentes, uma vez que a estrutura organizacional adoptada pelas bibliotecas, na verdade só é acessível aos bibliotecários. Finalizamos nosso questionamento, através da citação de Gigante (1995):

Se é verdade que estamos presenciando a mudança de paradigma no que diz respeito a sistemas de informação, de centrado em bases de dados para centrado nos usuários, então é necessário que se pense melhor a organização do acervo e seu sistema de acesso. É necessário que isso se faça de modo a tornar o usuário cada vez mais independente dentro de uma biblioteca ou centro de informação.

5.1 *Análise dos dados obtidos nos supermercados*

Os supermercados objecto de estudo desta pesquisa estão sediados na Cidade de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, no Brasil. Os inquéritos foram aplicados em lojas das grandes redes em pequenos mercados de bairros⁶. A ideia preliminar desta pesquisa foi desenvolvida inicialmente no ano de 2001, na ocasião, o universo da pesquisa compreendeu 240 inquéritos, igualmente divididos entre os utilizadores dos supermercados e das bibliotecas. Para este estudo foi utilizado os mesmos inquéritos aplicados nos supermercados, uma vez que entendemos que os resultados obtidos vão de encontro com o objectivo da pesquisa. O inquérito original era composto de 10 questões, entretanto, não utilizaremos as questões de números 7 e 10, uma vez que a abordagem destas questões tem interesse diferente aos objectivos desta pesquisa.

A primeira questão abordou sobre a escolaridade dos inquiridos. A segunda questão foi referente ao sexo dos inquiridos, e na terceira questão foi referente à faixa etária. Depois dos inquiridos devidamente identificados, foi colocado as questões propriamente da pesquisa.

Na quarta questão, indagamos o que leva o inquirido a ser cliente do supermercado. Era uma questão de múltipla escolha, aonde apon-

⁶ No Brasil chamamos de bairros o que aqui em Portugal se chama freguesia.

tamos algumas situações que poderiam levar os inquiridos a dar preferência a um supermercado específico. Apresentaremos os resultados por números de maiores indicações:

- Variedade de produtos e marcas – Este *item* apresentou 72 indicações. O resultado obtido na pesquisa vai ao encontro com o pensamento do Sebrae quando afirma:

A selecção e disponibilidade de produtos numa loja ou num estabelecimento comercial podem satisfazer e fidelizar, ou não, o cliente. Tudo depende da selecção e combinação do *mix* de produtos que fizer. Oferecer um grande número de produtos existentes no mercado a uma determinada altura é uma tarefa complicada do ponto de vista da logística e das finanças. Por isso, saber seleccionar o melhor *mix* de produtos é essencial. Esta combinação é um factor de concorrência que também contribui para assegurar o êxito do negócio (SEBRAE).

- Proximidade de casa – Apresentou 66 indicações. Sobre a conveniência do consumidor, Araújo (2006) assegura que, «quanto mais próximo está o consumidor de um supermercado, maior sua força de atracção sobre o mesmo».
- Preços baixos – Em relação aos preços, houve 65 indicações, ficando em terceiro lugar na preferência dos inquiridos. Santos *et al* (1998) acreditam que os preços juntamente com o crédito ao consumidor e qualidade dos serviços prestados, são principais factores de concorrência.
- Bom atendimento – Este *item* foi indicado por 52 dos inquiridos. Os supermercados têm extraído de seus sistemas de automação, informações dos hábitos de compras de seus clientes, identificando preferências e necessidades. Muitos têm sido os programas desenvolvidos pelas empresas sobre *marketing* de relacionamento, visando oferecer um relacionamento diferenciado aos seus clientes. Segundo afirma Mendonça (2001), a sobrevivência do varejo, se baseia no conhecimento dos hábitos de compra de seu público, onde «o consumidor se transforma na fonte de sucesso da actividade comercial, é preciso cativá-lo de modo a torná-lo fiel».
- Os *itens* Facilidade de Pagamento e Facilidade de localização dos produtos obtiveram, a mesma quantidade de indicações, ou seja, foram indicados por 37 dos inquiridos. À facilidade de localização dos produtos nas gôndolas, bem como a exposição dos mesmos, está directamente relacionada com uma estratégia montada pelos supermercados com o objectivo de fascinar e conquistar o cliente. Segundo afirmação do Sebrae, «a utilização do espaço de

forma mais eficiente contribui para aumentar as vendas e gerar lucro» (SEBRAE). Schibuola (2004) assegura que existe toda uma lógica na disposição dos produtos nas gôndolas e que, se os produtos são expostos em lugar estratégico, podem obter até 30% de aumento na venda.

Na quinta questão, indagámos se eles conseguiam localizar os produtos com facilidade e rapidez. Era uma questão de múltipla escolha e foi dividida em duas opções: opção A para quem optasse pelo SIM e a opção B para quem preferisse o NÃO. Listamos alguns *itens* para a opção A que poderiam ocasionar a facilidade na localização dos produtos, e para a opção B imaginamos uma situação inversa, ou seja, se na falta dos mesmos motivos que proporcionaram a facilidade no acesso, se provocaria uma dificuldade no acesso aos produtos. 90,83% dos inquiridos afirmaram ter facilidade de localização dos produtos. As situações apresentadas por nós, foram as seguintes:

- As secções são organizadas por géneros – este *item* apresentou 72 indicações – A organização dos produtos nas prateleiras dentro dos supermercados corresponde a toda uma estrutura em forma de cadeia organizacional que envolve varejista, atacadista, o distribuidor e o fabricante, numa grande operação possibilitada por recursos tecnológicos gerados a partir de um sistema de informação.
- Há uma boa sinalização – 46 dos inquiridos associam a facilidade de localização dos produtos nos supermercados à sinalização existente. As empresas cada vez mais estão conscientes da grande importância de investir em Comunicação Visual nos pontos de vendas, aplicando valores significativos para consolidar sua comunicação com o cliente. Nos supermercados, geralmente são utilizadas as sinalizações suspensas, sempre tentando evidenciar o produto que, como afirma Hilário (2006), precisam ser colocadas em pontos focais, tendo o cuidado de não interferir na visualização dos *itens* expostos nas gôndolas.
- As secções permanecem no mesmo local – este *item* foi escolhido por 42 dos inquiridos. Toda a estrutura organizacional dos supermercados é feita de forma estratégica, visando sempre a satisfação do cliente, as mudanças ocorridas no *layout* são baseadas em estudos feitos com os próprios clientes, logo, toda mudança ocorrida na loja está de acordo com as necessidades do cliente.
- Os *itens* «Existe colaborador para ajudar» e «Existe uma arrumação lógica» obtiveram 41 indicações. É interessante o facto

desses dois *itens* terem obtido a mesma quantidade de indicações, uma vez que existe, de certa forma, uma associação entre eles. O cliente de supermercado solicita ajuda quando não consegue localizar um produto ou uma secção desejada; a falta de orientação espacial por parte do cliente, dentro de um supermercado, pode ocorrer exactamente por ele não perceber ou não existir uma arrumação lógica.

Na **sexta questão**, abordamos o seguinte tema: «Quando você entra num supermercado, pela primeira vez, localiza os produtos com a mesma agilidade em relação ao que frequenta regularmente?». 71,67% dos inquiridos afirmaram NÃO, este total corresponde a 86 pessoas; 33 inquiridos, ou 27,5% afirmaram ter a mesma agilidade e apenas 1 inquirido, ou 0,83% não respondeu a questão.

Assim como os inquéritos aplicados nas bibliotecas, numeramos cada inquérito dos supermercados, e a fala deles será identificada pelos números. Agrupamos as respostas por grandes assuntos em termos de ocorrência para facilitar a amostra dos resultados. Lembremos que nem em todo inquérito as pessoas justificam suas respostas, deste modo, quando nos referirmos a quantidade de indicações dos inquiridos agrupados por assuntos, estamos mencionando apenas os inquéritos que além da marcação da opção (sim ou não), apresentam também a justificativa.

- 25 dos inquiridos que responderam não ter agilidade ao entrar num supermercado pela primeira vez associam esta falta de agilidade à **falta de hábito com o novo supermercado**. «Porque estou acostumado com a organização do que eu estou habituado a frequentar» (5).
- 15 inquiridos atribuem esta falta de agilidade, ao facto dos supermercados **possuírem estruturas organizacionais diferentes**. «Cada supermercado possui uma organização particular, mas os géneros em geral estão associados entre si no que as vezes ajuda» (29).
- 12 inquiridos relacionam esta falta de agilidade ao facto de serem **locais diferentes**. «O novo demanda tempo» (9); «Porque são locais diferentes» (20).
- 7 inquiridos atribuem esta falta de agilidade ao **sistema de sinalização dos supermercados**, ou à falta de sinalização adequada, ou pelo simples facto de não terem o hábito de ler as sinalizações disponíveis. «Porque não há boa sinalização» (12); «Falta de costume de olhar placas de sinalização expostas bem altas» (23).

- A **falta de lógica na arrumação** foi indicada por 2 inquiridos como justificativa para a falta de agilidade dentro de um novo supermercado. «Nem todos obedecem uma arrumação lógica, por secções organizadas por géneros» (43).
- 2 inquiridos acreditam que **falta um padrão** nos supermercados, sendo este o factor apontado por estes inquiridos como factor que dificulta a agilidade ao entrar em um novo supermercado. «Por falta de um padrão» (74).

Alguns dos inquiridos que afirmaram ter agilidade no supermercado independente de ser a primeira vez que ai vão, apresentaram como justificativas o facto de conhecerem a lógica utilizada nos supermercados; outros simplesmente por criarem uma lógica própria que os facilite localizarem os produtos; outros alegaram ainda que os sistemas de sinalização ajudam a localização dos produtos. «Eu circulo p/ todas as secções em ordem de chegada/entrada» (3); «Cada supermercado tem sua estratégia de vendas. Faz com que o cliente visualize o produto mais rápido» (50).

Na **sétima e última questão**, indagamos se os inquiridos indicariam o supermercado para algum amigo. 86,67% afirmaram que sim, 10% dos inquiridos asseguraram que não indicariam e apenas 3,33% não responderam. As justificativas apontadas por eles, estão relacionadas:

- Atendimento – este *item* foi indicado por 19 dos inquiridos que justificaram suas respostas positivas.
- O preço foi apontado por 16 dos inquiridos como factor que os levariam a indicar o supermercado a um amigo.
- A qualidade foi indicada por 9 dos inquiridos.
- Organização – foi indicada por 6 dos inquiridos, que associam a organização; a limpeza; organização das prateleiras; facilidade de localização dos produtos nas prateleiras, entre outros.
- Facilidade de pagamento – Indicado por 5 dos inquiridos e está associado apenas ao prazo de pagamento.
- Variedade de produtos – este *item* foi apontada por 4 dos inquiridos

Os 10% que afirmaram não indicar o supermercado a um amigo, atribuem esta decisão ao facto de o supermercado ser desorganizado. Neste caso especifico, acreditamos tratar-se de um inquérito aplicado em pequeno supermercado de bairro, uma vez que, nas grandes redes, nas quais aplicamos os inquéritos, não ocorre este tipo de observação.

6. Bibliotecas e Supermercados: semelhanças e diferenças

6.1 Clientes de supermercados versus utentes de bibliotecas

Procuramos entender o que leva um consumidor a ser cliente de um determinado supermercado ou utente de uma biblioteca, além de avaliar o grau de facilidade na localização de documentos e produtos em biblioteca e supermercado quando se vai pela primeira vez.

Na elaboração dos inquéritos, tanto das bibliotecas como dos supermercados, tivemos o cuidado de aplicar duas questões que aparecem em simultâneo para os dois tipos de inquéritos, sendo as seguintes: «O que leva o usuário a ser cliente da biblioteca ou do supermercado» e se «Conseguem localizar documentos e produtos com facilidade e rapidez», como eram questões de múltipla escolha, criamos uma lista de opções, sendo que algumas destas opções foram apresentadas de forma semelhantes para os inquéritos aplicados nas bibliotecas e nos supermercados. No quadro abaixo estão agrupadas o resultado da tabulação destas duas questões, mas, apenas das opções que aparecem em paralelo nos dois inquéritos. Existiam outras opções listadas nestas duas questões, que eram situações individualizadas para cada instituição, por este motivo, ao efectuarmos esta análise de relação entre as questões dos inquéritos das bibliotecas e dos supermercados, não iremos considerar estas outras opções.

6.1.1 Facilidade de localização de documentos e produtos: Biblioteca versus Supermercado

Para os utentes de bibliotecas, este *item* é essencial na escolha da biblioteca a utilizar. Acreditamos que isso aconteça pela dificuldade de compreensão da lógica organizacional adoptada nas bibliotecas. Quando o utente encontra uma biblioteca que seja de fácil acesso para ele, obviamente ele a «escolhe», para desenvolver suas pesquisas.

Segundo os utilizadores de supermercados, este *item* não é importante, o que justificaria a colocação em quarto lugar na preferência dos inquiridos. Acreditamos que isto ocorra porque o supermercado prepara suas lojas voltadas para a satisfação do cliente, modernizando e aprimorando cada vez mais sua estrutura organizacional. As bibliotecas, por sua vez, permanecem obedecendo a mesma lógica cres-

QUADRO 5
Relação entre as questões

Pergunta	Situações apresentadas para os utentes das Bibliotecas	% Relativa ⁷	Situações apresentadas para os usuários dos Supermercados	% Relativa
O que leva o usuário a ser cliente da biblioteca ou do supermercado	Facilidade de localização de documentos	37,5 %	Facilidade de localização dos produtos	30,83%
	Proximidade de casa	33 %	Proximidade de casa	55 %
	Exemplares em grandes quantidades	24,16%	Variedade de produtos e marcas	60 %
Conseguem localizar documentos e produtos com facilidade e rapidez	Bom atendimento	21,16%	Bom atendimento	43,33%
	Estantes organizadas por assuntos	61,66%	As seções são organizadas por género	60 %
	Existe colaborador para auxiliá-lo	38,5 %	Existe colaborador para auxiliá-lo	34,16%
	Há uma boa sinalização	30,66%	Há uma boa sinalização	38,33%
	Existe uma arrumação lógica dos documentos	28,33%	Existe uma arrumação lógica	34,16%
	Não existe rotatividade dos documentos nas estantes	10 %	As seções permanecem no mesmo local	35 %

⁷ Chamamos esta percentagem de relativa, uma vez que esta questão era de múltipla escolha, os valores não devem ser somados a fim de totalizar 100%. Para melhor entendimento e análise, em termos de comparação, resolvemos mostrar os resultados em termos percentuais, levando-se em conta cada *item* isoladamente e a percentagem tirada baseada no total de inqueritos aplicados em cada segmento.

cente dos números de classificação, mesmo que esta não seja a lógica de interesse do utente. Sempre se começa a organizar as estantes pela classe 0, mesmo que a área de especialização da biblioteca seja, por exemplo, Ciências Puras e Aplicadas.

6.1.2 Proximidade de casa

De acordo com os inquiridos nos supermercados, este *item* foi apontado em segundo lugar na preferência da escolha do supermercado. Como já foi explicado anteriormente, a conveniência é um factor primordial na definição da opção de compra. Isto justificaria uma diferença de 22% a mais na preferência sobre este *item*, dos inquiridos nos supermercados em relação aos utentes de bibliotecas. Na preferência dos utentes de biblioteca, este *item* está em segundo lugar, embora em termos percentuais apresente 33% contra 55% dos inquiridos dos supermercados.

Baseados nestes dados, podemos analisar que a escolha da biblioteca está directamente ligada com a necessidade específica da pesquisa do utente, mesmo que esteja a biblioteca esteja a quilómetros de distância de sua casa. Para os que apontaram a proximidade de casa, foi uma mera coincidência morar próximo a biblioteca de interesse.

6.1.3 Exemplares em grandes quantidades versus variedade de produtos e marcas

Para os clientes de supermercados, a variedade de produtos e marcas é um *item* primordial na escolha do supermercado, e foi apontado na preferência de 60% dos inquiridos. Já para os utentes de bibliotecas, foi indicado em terceiro lugar, estando na preferência de apenas 24,16% dos inquiridos.

A análise da questão nos leva a acreditar que os mecanismos utilizados pelas bibliotecas, como alternativa para suprir a falta de exemplares em números suficientes para atender a demanda, é mais relevante do que a própria escassez de exemplares. Podemos citar aqui, a fotocópia, a reserva, a consulta local, entre outros. Já os supermercados podem oferecer produtos alternativos, na falta da marca preferida pelo cliente. Mas, não há como substituir um determinado produto, por outra marca que não seja aquela da preferência do cliente. Por exemplo: sabão em pó, pela fotocópia da caixa do sabão em pó.

6.1.4 Bom atendimento

Este *item* foi indicado por 43,33% dos inquiridos nos supermercados, e por 21,16% dos utentes de bibliotecas. Esta diferença é justificada pela escassez de funcionários, geralmente encontrada nas bibliotecas, e que não teria levado mais inquiridos das bibliotecas a indicarem este *item*.

Os utentes de bibliotecas entendem por bom atendimento a ajuda recebida para localizar os documentos nas estantes, uma vez que eles sentem dificuldades de entender a estrutura organizacional da biblioteca. Esta ajuda está directamente relacionada com o número de funcionários que a biblioteca disponibiliza para atendimento.

Os clientes de supermercados por sua vez, sentem-se mais seguros. Uma vez que os supermercados mantêm dentro das lojas um bom número de funcionários capazes de ajudar na localização de produtos e marcas.

6.2 Clientes de supermercados e utentes de bibliotecas conseguem localizar documentos e produtos com facilidade e rapidez?

6.2.1 Estantes localizadas por assunto e por género

Este *item* foi o mais apontado pelas duas categorias pesquisadas – nas bibliotecas totalizou 61,66% da preferência, e nos supermercados, 60% – nos levando a acreditar que, de facto, os inquiridos entendem que localizar documentos por assuntos e produtos por géneros é o método mais eficiente.

6.2.2 Existe colaborador para auxiliá-lo

Foi mostrado, ao longo do trabalho que, utentes de bibliotecas são em sua maioria dependentes da orientação por parte dos funcionários da biblioteca, alguns por não terem segurança da forma como pesquisar e localizar os documentos desejados, outros, por simples acomodação, mas, o facto é que 38,5% atribuem a facilidade de acesso à ajuda dos colaboradores, ocupando o segundo lugar na preferência dos utentes.

Novamente os clientes de supermercados mostram a sua facilidade e tranquilidade na localização de produtos. Para eles, este *item*, embora tenha totalizado 34,16% da preferência, ocupa o quarto lugar.

6.2.3 Há uma boa sinalização

A existência da sinalização como factor de facilidade na localização de produtos, aparece em segundo lugar na preferência dos inquiridos dos supermercados, cobrindo 38,33% das preferências. Este valor é justificado pelos altos investimentos feitos nos supermercados em termos de comunicação visual. Em contrapartida, observamos que não existe, por parte das bibliotecas, uma grande preocupação em investir esforços e capital para empregar em sistemas de sinalização. Geralmente, o que encontramos são discretos e inexpressivos indicadores, espalhados em locais nem sempre estratégicos e que, em sua maioria não conseguem atingir o fim ao qual estão destinados, ou seja: indicar caminhos.

6.2.4 Existe uma organização lógica nas estantes

A lógica organizacional dos supermercados é voltada para a satisfação do cliente. É uma lógica fácil e transparente, exactamente porque segue o mesmo raciocínio utilizado pelas pessoas, no acto de fazer compras.

A organização do acervo nas bibliotecas, é baseada em sistemas de classificações, que são construídos sob os princípios da divisão científica do conhecimento. Segundo explica Gigante (1995), «a sua macroorganização lógico-hierárquica faz com que os documentos sejam alocados, separadamente, obedecendo às diversas áreas de assuntos existentes e classificáveis por suas tabelas». A autora lembra ainda que, se as tabelas são organizadas baseadas em organizações do conhecimento, que não são mais reconhecidas na actualidade, devido a interdisciplinaridade das ciências, na hora da composição dos assuntos nas tabelas, pode ocorrer uma «relação hierárquica inconsistente». Esta inconsistência, na visão dos utentes, pode ser ilustrada na fala do seguinte inquirido: «Na maioria dos arquivos, não existe uma lógica de organização, e muitos dos livros encontram-se fora da temática na qual estão colocados» (BFL-30). Acreditamos que o resultado apresentado nas duas categorias, onde surgiu uma diferença de 38,33% de indicações para os supermercados contra 28,33% nas bibliotecas, reflecte exactamente o que foi descrito acima.

6.2.5 Não existência de rotatividade de documentos nas estantes e produtos nas secções

A rotatividade dos livros nas estantes é uma situação possível de acontecer, uma vez que os livros não possuem uma localização fixa

nas prateleiras. A própria estrutura dos sistemas de classificações permite um crescimento natural nas colecções, embora isso não ocorra com frequência, em virtude de os recursos geralmente serem escassos para compra de acervos.

O facto de haver rotatividade nas estantes, mesmo que de forma esporádica, não deveria ser factor de empecilho para os utentes de bibliotecas, uma vez que, na organização dos livros nas estantes será sempre obedecida a ordem crescente dos números. Os utentes entendendo esta lógica e sendo disponibilizado sistema de sinalização que mostre os caminhos, rapidamente chegam aos livros.

Segundo os inquiridos nas bibliotecas, este *item* não provoca dificuldades. Por isso mesmo, foi indicado apenas por 10%. Um detalhe interessante também a comentar sobre isso é o facto de os utentes de bibliotecas, normalmente «decorarem» onde estão situados os livros de suas áreas de interesse, não ocorrendo rotatividade com frequência; de facto, este *item* não gera dificuldade.

Nos clientes de supermercados, houve 35% de indicações para este *item*. Esta diferença, em termos percentuais é justificada, uma vez a organização do *layout* dos supermercados está voltada para técnicas de *merchandising*, ocorrendo sempre mudanças que provocam uma maior aproximação do cliente com o produto. A dificuldade encontrada neste caso, acreditamos ser pela falta de hábito de ler as indicações, uma vez que são disponibilizados, por toda a extensão da lojas, sistemas de sinalização que visam facilitar o acesso aos produtos.

6.3 Biblioteca & supermercado: falando ao coração do cliente

Falamos ao longo do trabalho sobre a representação do conhecimento nas bibliotecas através do seu sistema de classificação, assim como sobre a utilização da linguagem de indexação nos pontos de acesso à informação; explanámos sobre a qualidade e a consistência dos termos de indexação utilizados; sobre as dificuldades de compreensão de utentes em relação à tradução deste conhecimento, sobre a dificuldade da tradução por parte dos utentes das cotas dos livros; sobre a falta de compreensão da estrutura organizacional das bibliotecas; sobre a comunicação entre biblioteca e utentes; a forma de apresentação dos serviços nas bibliotecas e a maneira como os utentes compreendem estes serviços.

Contamos, também, como é a estrutura organizacional dos supermercados, como ocorreu a reformulação de seu processo organiza-

cional; falamos da gestão competitiva decorrente da globalização levando o mercado de varejo à elaborar acções e organizações estratégicas; mostrámos a aplicação das tecnologias da informação, buscando resultados significativos para conhecer seus clientes; e, por fim, narramos como se processa a lógica de organização das gôndolas dentro dos supermercados.

Cada um a seu modo procura alcançar a «Excelência Operacional» de produtos e serviços. Falando um pouco sobre cada categoria procuramos identificar os pontos em comum, e acreditando que, se aplicássemos as práticas de varejo em nossas bibliotecas e se usássemos efectivamente nossos sistemas de informação, em benefício de nossos utentes, as bibliotecas deixariam de ser sub-utilizadas para tornarem-se necessárias e indispensáveis para seus utentes.

Analisamos, a princípio, as semelhanças entre bibliotecas e supermercados, mas, se observarmos as diferenças, aí sim, poderemos entender o que faz com que os supermercados estejam bem à frente das bibliotecas, em seus sistemas de informação, o que parece paradoxal, uma vez que as bibliotecas são administradas por profissionais da informação.

Os sistemas de automação em bibliotecas propiciam eficazmente seu funcionamento, mas, efectivamente, não são aplicados para conhecer os utentes e muito menos para estruturar os serviços e produtos da biblioteca. Usaremos alguns exemplos para fazer alguns questionamentos, tais como:

- O que é feito com os dados obtidos, se apurássemos, por exemplo, qual a obra mais consultada na biblioteca?
- Quantos exemplares existem na biblioteca dessa obra?
- Quantos utentes utilizaram esta obra?
- Quantos estão na lista de espera, aguardando o retorno desta mesma obra, para poderem se beneficiar do empréstimo?
- Quantos docentes utilizam, em sua bibliografia básica, esta obra?
- Quantos discentes estão matriculados nestas disciplinas, sendo, portanto, utentes potenciais desta obra?
- Qual o ciclo de vida de uma obra muito consultada?
- Qual a média anual de empréstimo por obra?
- Qual é o utente que mais utiliza a biblioteca?
- Qual é o utente que mais multas paga na biblioteca?
- Quais são os utentes potenciais e que nunca utilizaram os serviços da biblioteca?
- Quais os livros que foram baixados? E o porquê da baixa?
- Quanto tempo cada utente leva para efectivar o empréstimo? E para devolver um livro?

Com os sistemas de automação nas bibliotecas, o levantamento destes dados são obtidos com um simples comando, mostrando resultados em forma de relatórios. Estas informações, quando muito, são lançadas nos relatórios anuais da biblioteca. O facto de a biblioteca conhecer qual a obra mais consultada fez com que houvesse uma acção concreta de aquisição de novos exemplares, por exemplo? Conhecer o número de utentes na lista de espera (ou reserva) de uma obra, já não é dado suficiente para, ou comprar novos exemplares ou reduzir o tempo de empréstimo por obra? O utente, que mais utilizou o serviço de empréstimo ou os serviços da biblioteca, ganhou algum prémio de incentivo? E aquele que mais multa pagou, foi questionado sobre o motivo de tantos atrasos? E aquele que nunca usou a biblioteca, será porque nele não há nada que interesse a ele? Nunca lhe foi enviado um e-mail, mostrando os serviços da biblioteca?

Agora, imaginemos que a um cliente no supermercado, ao passar no caixa, lhe é perguntado: «houve algum produto, que procurou e não conseguiu achar?» imediatamente este dado é anotado e passado através de computador para a central de atendimento, que processa, analisa e providencia a aquisição deste produto.

Dentro da estrutura organizacional dos supermercados, voltada para a excelência dos serviços, existe um forte canal de comunicação entre os clientes, onde as reclamações vindas a partir de suas insatisfações, são vistas pelos supermercados como uma «declaração de expectativa não satisfeita», e são utilizadas como ferramenta primeira na elaboração de programas de *marketing*, a fim de melhorar o atendimento.

Para que um sistema de gestão da qualidade seja implementado em um ambiente de bibliotecas, de maneira a obter melhores resultados, é necessário que estas bibliotecas estejam atentas às expectativas de seus utentes, garantindo a qualidade nos produtos e serviços que oferecem, bem como nos procedimentos internos executados.

Melhorar e propor novos serviços em bibliotecas perpassa por muitas questões, entre elas a de pessoal; um dos grandes problemas enfrentados hoje, principalmente em bibliotecas de instituições públicas, é a falta de motivação, gerada por salários, pela não realização pessoal, por falhas no relacionamento interpessoal e nos benefícios e reconhecimento. Considerando que todos os serviços em bibliotecas são voltados ao público, é necessária e indiscutível uma equipa coesa onde todos entendam a filosofia e a missão da biblioteca e sintam-se elementos importantes para o funcionamento da mesma. De que vale dispor de modernas TIC se a equipa não consegue mudar seu posicionamento frente aos utentes da biblioteca?

7. Conclusões

A ideia que originou a pesquisa em pauta foi baseada no pressuposto que tínhamos, de que existem inúmeras dificuldades encontradas por utentes de bibliotecas em relação a compreensão do sistema de representação do conhecimento, adoptado nos sistemas de recuperação da informação. Esta análise foi feita de forma comparativa, aonde tivemos oportunidade de verificar que utentes de diferentes bibliotecas manifestavam as mesmas dificuldades.

Devido às semelhanças identificadas entre biblioteca e supermercado, apresentadas ao longo da pesquisa, utilizámos a estrutura organizacional dos supermercados como forma de avaliar, através de uma comparação, os sistemas de informação e representação adoptadas nas duas instituições. Ao identificar as semelhanças, encontrámos também enormes diferenças na forma de representação e utilização de seus sistemas de informação, gerando, em ambas, resultados bem diferentes.

Visando apresentar algumas reflexões conclusivas recolhidas ao longo desta pesquisa, entendemos ser importante retomar aos nossos questionamentos referidos na introdução, tecendo comentários acerca de cada um deles

1. Os utentes de bibliotecas compreendem os signos utilizados nas representações dos documentos, adoptados nestas unidades de documentação?
Podemos constatar, que existe por parte dos utentes de bibliotecas, uma grande dificuldade de compreensão do sistema de representação adoptado. Muitos deles não conseguem sequer associar que a organização nas estantes segue uma divisão de assuntos. Outros acreditam que os números das cotas dos livros são um simples controlo interno, utilizado pela biblioteca.
2. Quais os motivos ou razões que contribuem para que as bibliotecas sejam sub-utilizadas pelos seus utentes?
Podemos citar como factores: a falta de compreensão da representação temática utilizada; a inexistência de um trabalho efectivo por parte da biblioteca de forma a oferecer produtos e serviços que despertem interesse nos utentes; modelo organizacional pouco acessível; falta de campanhas motivacionais junto à comunidade à qual a biblioteca presta serviço; falta de *layout* adequado nas bibliotecas que atenda às necessidades dos utentes; inexistência de estudos de utentes que possam identificar o perfil de utilizadores de bibliotecas; ausência de programas intensivos de formação de utentes, direccionados para a compreensão

são da estrutura organizacional das bibliotecas, no aspecto da representação utilizada; enfim, o treino para torná-los independentes dentro das bibliotecas, entre outros.

3. Os utentes de bibliotecas seguem os caminhos que lhe são indicados para a busca e a recuperação da informação, ou eles constroem seu próprio caminho?

Existe por parte dos utentes uma acomodação em relação ao «saber» usar os recursos da biblioteca; concretamente, o que acontece com a grande maioria dos utentes é que eles «decoram» a localização dos livros nas estantes, ou da sua área de interesse. Um outro facto constatado é que os utentes dão preferência a utilizar o recurso de ajuda aos funcionários da biblioteca. Os utentes que conseguem acompanhar o raciocínio da lógica organizacional da biblioteca, obtêm uma boa *performance* no manuseio, na busca, e na localização da informação desejada. Outro factor interessante observado foi que, os utentes que manifestaram compreender a lógica utilizada nas bibliotecas, conseguiram por observação pessoal; em nenhum caso, foi exteriorizado que esta habilidade foi adquirida através de programas de formação de utentes oferecidos pelas bibliotecas.

4. As formações de utentes oferecidas nas bibliotecas facilitam a sua comunidade, a compreensão dos processos de representação utilizados nas bibliotecas?

As formações de utentes nos modelos utilizados nas bibliotecas, concretamente e efectivamente, não capacita seus utilizadores quanto ao manuseio e uso de produtos e serviços. Faltam-lhes informações utilitárias que os façam perceber a lógica utilizada nas bibliotecas, no processo de representação do conhecimento, informações essas que, ao bibliotecário, são corriqueiras, mas, ao utilizador que não as possui fazem muita falta no processo de compreensão da estrutura.

Não levantamos a bandeira de que os utentes de bibliotecas precisam conhecer os complexos códigos de classificação e catalogação, mas que possam pelo menos entender que os números, que compõem as cotas dos livros, nada mais são que a representação do assunto da obra; ou que, os livros estão dispostos nas estantes obedecendo duas lógicas crescentes, uma de números, do menor para o maior; e a outra, que é a ordem alfabética do nome do autor. Estes dois detalhes, que parecem tão insignificantes, fazem uma enorme diferença quando se tenta localizar um livro. O conhecimento desta lógica facilita o processo de localização dos livros nas estantes. Um outro pequeno

grande detalhe que o utente desconhece, é que as estantes são organizadas por blocos, e dentro de cada bloco, as prateleiras são organizadas em formato de Z, conforme ilustrado abaixo. A tendência dos utentes, é procurar os livros por prateleira. A falta de conhecimentos destes pequenos detalhes dificulta o processo de localização das obras.

Os programas de utentes necessitam ser reformulados, para que possam dar respostas concretas, tirando dúvidas reais de seus utilizadores. Acreditamos que a eficácia das bibliotecas depende, exclusivamente, de ações concretas voltadas para a satisfação dos utentes, onde esses possam ser ouvidos, entendidos, e que possam manifestar suas insatisfações, diante das dificuldades encontradas. Que possam ter voz activa e que suas reclamações sejam vistas como oportunidades. Que as bibliotecas deixem de ser organizadas, seguindo padrões rigidamente estabelecidos, que elas reflectam os anseios da comunidade à qual prestam serviços.

De que adianta complexos e arrojados sistemas de representação se eles na prática não facilitam o acesso, e se não são funcionais na visão do utilizador? As práticas de varejo apresentadas nesta pesquisa e tão bem empregadas pelos supermercados, como forma de satisfação de clientes, que sejam vistas e aplicadas como viabilidades no processo de remodelação de serviços de bibliotecas, como fórmula para solucionar o problema da subutilização das mesmas.

Que esta pesquisa possa servir de incentivo a que novos trabalhos sejam direccionados para estudos que busquem soluções mais eficazes para a forma de representação temática e acesso das informações nas bibliotecas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVARENGA, Lídia

2003 «Representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação em tempo e espaço digitais». *Enc. BIBLI. R. electrónica de Bibl. Ci. Inform.*, Florianópolis, 15 (1.º semestre 2003). Disponível em: «http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_15/alvarenga_representacao.pdf». Acesso em: 03 mar. 2006»

ANDIA FILHO, Luiz; LEPSCH, Sérgio Luiz

2004 «Comunicação de marketing em redes de pequenos supermercados: um estudo de caso na associação regional de supermercados do interior do estado de São Paulo». *REA. Revista Electrónica de Administración*, São Paulo, 3:1, (Jan./Jun. 2000). Disponível em: «http://www.facef.br/rea/edicao04/ed04_art05.pdf». Acesso em 07 mar. 2006

ARAÚJO, Walkiria

1992 «Toledo de. Uso da informação audiovisual em bibliotecas: dados de pesquisas». *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, 2:1 (1992). Disponível em: «<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/42/4>». Acesso em: 22 maio 2006

ARAÚJO, Osinaldo

Disponível em: «<http://www.dearaujo.ecn.br/cgi-bin/asp/distribuicao.asp>». *Composto de distribuição «Praça»*. Acesso em: 08 ago. 2006

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira; COSTA, Rosane Maria Costa

1998 «Inovação e criatividade no treinamento de usuários da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará». In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, Fortaleza, 1998. Disponível em: «<http://www.biblioteca.ufc.br/>» na secção «O que pensam os bibliotecários»

BUPREM, Leilah Santiago; SILVA, Helena de Fátima Nunes; BREDÁ, Sônia Maria

2005 «Contribuições teóricas para uma revisão dos princípios e práticas da representação do conhecimento». *EDT - Educação Temática Digital*, 7:1 (2005). Disponível em: «<http://143.106.58.55/revista/viewarticle.php?id=62&layout=abstract>» Acesso em: 13 mar. 2006

CAMPOS, Maria Luiza Almeida

1995 «Perspectivas para o estudo da área de representação da informação». *Ciência da Informação*, Brasília, 25:2 (1995). Disponível em: «<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=482&layout=abstract>». Acesso em 10 mar 2006

CAGNOLI, R.

2002 *Evaluation de la biblioteca universitaria: aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficiencia de la biblioteca*. Palermo, 2002. Disponível em: «<http://www.amicus.udesa.edu.ar/evaluacion.html>». Acesso em: 10 ago. 2006

DAHLBERG, Ingetraut

1972 «Teoria da classificação, ontem e hoje». In: CONFERÊNCIA BRASILEIRA DE CLASSIFICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA, Rio de Janeiro, 12-17 de Setembro de *Anais*. Brasília, IBICT/ABDF, 1 (1979) 352-370. Trad. do inglês por Henry B. Cox. 1972. Disponível em: «http://www.conexaorio.com/bit/dahlbergteoria/dahlberg_teoriam.htm». Acesso em: 28 out 2005

DID, Simone Faury; OLIVEIRA, Verónica Pereira de; SOARES, Marcia Ferreira

2003 *Um novo modelo de negócio para bibliotecas universitárias*. Rio de Janeiro: COOPE/UFRJ, 2003. 49 p. Projecto final apresentado como requisito para obtenção do grau de Especialista em Gestão do Conhecimento e Inteligência Artificial. Disponível em: «http://portal.crie.coppe.ufrj.br/portal/data/documents/storedDocuments/%7B93787CAE-E94C-45C7-992B-9403F6F40836%7D/%7B5D57E44F-A12D-4E46-9AEA-43574DB7404E%7D/RJ6_Projeto11.pdf». Acesso em: 25 maio de 2005

FIGUEREDO, N. M.

1987 «Da necessidade de promover o uso da informação». *Ciência da Informação*, Brasília, 16:1 (Jan./Jun. 1987) 75-79 (apud TORRES; DIAS 2003)

FONTENELLE, Maria de Fátima Silva

1997 *Necessidade de informação dos professores universitários*. João Pessoa: Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 1997. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). (Recebido por e-mail)

FREURY, A., FLEURY, M.T. L.

2000 *Estratégias empresariais e formação de competências*. São Paulo: Atlas, 2000.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes

2004 «A leitura documental na perspectiva de suas variáveis: leitor-texto-contexto». *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, 5:4 (ago 2004). Disponível em: «http://dici.ibict.br/archive/00000350/01/A_leitura_documento%3%A1ria_na_perspectiva_de_suas_vari%C3%A1veis.pdf». Acesso em: 13 mar. 2006

GIGANTE, Maristela Cid

1995 «Os sistemas de classificação bibliográfica como interface biblioteca/usuário». *Ciência da Informação*, Brasília, 25:2 (1995). Disponível em: «<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=477&layout=abstract>». Acesso em 15 junho 2006

GUARISSE, Elisângela; WENDLER, Janaina; LIZ, Maurício Rafael de et al.

2005 *Codificação utilizada nas bibliotecas*. Curitiba: Fundação de Estudos Sociais do Paraná, 2005. Disponível em: «<http://www.fesppr.br/~erico/x%202005%20%20X%202%20bim%20%20ADM/Trabalhos%20305/Codifica%E7%E3%20de%20Bibliotecas.doc>». Acesso em 21 jul. 2006

HILÁRIO, Wagner

2006 «Comunicação visual: o ponto forte da reforma da loja». *SUPERHIPER*, fev. 2006. Disponível em: «http://www.abrasnet.com.br/super/fevereiro_2006_capa.asp». Acesso em: 10 ago. 2006

KAULA, Prithi N.

1984 *Repensado os conceitos no estudo da classificação*. Disponível em: <http://www.conexaorio.com/bit/kaula/index.htm> Acesso em 28 out 2005. (Do original em inglês: «Rethinking on the concepts in the study of classification», publicado em *Herald of Library Science*, 23:2 (Jan./Apr. 1984), 30-44 – direitos de tradução e divulgação cedidos pelos editores de Herald of Library Science.).

LIMA, Vânia Maria Alves

1998 *Terminologia, comunicação e representação documental*. São Paulo: Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, 1998. 118 f. Dissertação (Mestrado em Ciências). Disponível em: «http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-11052004-122839/publico/Term_Comum_Repres_Documentaria.pdf». Acesso em: 02 fev 2006

2003 «A função da terminologia na representação documental». In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 5, Belo Horizonte, 2003. Disponível em: «http://www.sibi.usp.br/sibi/boletim_inter/vol_8_num_6/VaniaLima.pdf». Acesso em: 25 fev 2006

MENDONÇA, Joseane

2001 *Reestruturação produtiva no comércio: o sector de supermercados na década de 90*. Bahia. SEI – Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia. (Série Estudos e Pesquisas; 57). 2001. Disponível em: «http://www.sei.ba.gov.br/publicacoes/publicacoes_sei/bahia_analise/sep/pdf/sep_57/pag_141.pdf». Acesso em 25 mar. 2006

MEUNIER, Jean-Guy

2000 «La représentation en sciences cognitives». In: COMPENDIUM DE RECHERCHE ET D'ESSAIS, septembre 2000

NAVES, Madalena Martins Lopes

1998 «Aspectos conceituais do browsing na recuperação da informação». *Ciência da Informação*, Brasília, 27:3 (1998). Disponível em: «<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=348&layout=abstract>». Acesso em: 10 maio 2006

2004 *Curso de Indexação. Princípios e técnicas de indexação, com vistas à recuperação da informação*. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais. Biblioteca Universitária, 2004. 22 f. Disponível em: «http://www.finaltec.com.br/oicd/uploads/principios_tecnicas_de_indexacao.doc». Acesso em 31 jul. 2006

NETTO, Carlos Xavier de Azevedo

2005 «Signo, Sinal, Informação: as relações de construção e transferência de significados». *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, 15:2 (2005). Disponível em: «<http://www.informacaosociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/143/137>». Acesso em 07 fev 2006

PEREIRA, Edmeire Cristina; BUFREM, Leilah Santiago

2005 «Princípios de organização e representação de conceitos em linguagens documentárias». *Enc. BIBLI: R.electrônica de Bibl. Ci. Inform.*, Florianópolis, 20 (2.º semestre 2005). Disponível em: «<http://www.encontros-bibli.ufsc.br/sumario.htm>». Acesso em: 13 fev., 2006

- PINTO, Júlio Cesar.
1996 «Semiótica e informação» *Perspectivas em Ciências da Informação*, Belo Horizonte, 1:1 (Jan./Jun. 1999) 87-92. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=10&layout=abstract>>. Acesso em: 29 mar. 2006
- PINTO, Marli Dias de Souza; BLATTMANN, Ursula; KROEFF, Márcia Silveira; *et al.*
2004 «Diversidade da recuperação de informações via Internet na pesquisa e ensino». *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 5 (2004) 143-154. Disponível em: <http://www.geocities.com/ublattmann/papers/internet_ensino.html>. Acesso em: 18 maio de 2006
- PINTO, V. Bentes.; MEUNIER, J.-G.
2006 *Les images visuelles: un regard sur leur représentation indexale*. Montreal; (Rapport. Estage Post-Doctoral – LANCI). 2006
- POMBO, Olga
1998 «Da classificação dos seres à classificação dos saberes». *Leituras. Revista da Biblioteca Nacional de Lisboa*, Lisboa, 2 (1998) 19-33. Disponível em: <<http://www.educ.fc.ul.pt/hyper/resources/opombo-classificacao.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2006
- REBELLO, Maria Alice de França
2004 «Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de Informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo». *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, 2:1 (Jul./Dez. 2004). Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=27&layout=abstract>>. Acesso em: 27 maio 2006
- SANTOS, Ângela Maria Medeiros Martins; GIMENEZ, Luís Carlos Perez; MATTOS, Carolina Barbosa
1998 *Hiper e supermercados no Brasil*. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento, 1998. (Publicações BNDES). Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/relato/hiperm3.pdf>>. Acesso em 12 fev. 2006
- SCHIBUOLA, Tatiana
2004 «Designers de prateleiras: supermercados contratam arquitetos e decoradores para modernizar suas lojas». *Revista Veja*, São Paulo (Jun. 2004). Disponível em: <<http://veja.abril.uol.com.br/vejasp/090604/comercio.html>>. Acesso em: 08 ago. 2006
- SEBRAE/SP. Serviço de Apoio a Micros e Pequenas Empresas de São Paulo
Como eu defino o meu «Mix» de Produtos e Serviços? Disponível em: <<http://www.sebraesp.com.br/principal/melhorando%20seu%20negócio/orientações/marketing/produtos/mixprodutoserviços.aspx>>. Acesso em 10 abr 2006
- SETZER, Valdemar W.
2004 «Dado, informação, conhecimento e competência». *Folha Educação*, 27 (out./nov. 2004) 6-7. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info-Folha.html>>. Acesso em: 04 maio 2006
- STREHL, Leticia
1998 «Avaliação da consistência da indexação realizada em uma biblioteca universitária de artes». *Ciência da Informação*, Brasília, 27:3 (Set./Dez. 1998) 329-335. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=354&layout=abstract>>. Acesso em 31 jul. 2006
- SILVA, Maria dos Remédios da; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes
2004 «A prática de indexação. Análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas». *Transinformação*, Campinas, 16:2 (Maio/Ago. 2004). Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=65>>. Acesso em: 06 fev 2006.
- TÓRRES, Cristiane Batista Bezerra; DIAS, Eduardo José Wense
2003 «Busca e obtenção de informação: um estudo na área de odontologia». *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, 13:1 (2003). Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view-File/126/121>>. Acesso em: 03 dez. 2005
- TRISTÃO, Ana Maria Delazari; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; ALARCON, Orestes Estevam
2004 «Sistemas de classificação facetada e tesauros: instrumentos para organização do conhecimento». *Ciência da Informação*, Brasília, 33:2 (2004). Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=120&layout=abstract>>. Acesso em: 18 fev 2006
- VAN DER LAAN, Regina Helena; FERREIRA, Glória Isabel Sattamini
2000 «Tesauros e terminologia». In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, Rio Grande do Sul, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000302/01/T149.pdf>>. Acesso em 16 mar 2006
- VOGT, Hannelore
2004 *Conceitos de marketing para bibliotecas orientadas a clientes – bibliotecas que são verdadeiros oásis!* (Palestra proferida em 2004). Disponível em: <http://www.arb.org.br/hannelore_palestra.doc> Acesso em: 10 maio 2006. Workshop apresentado por Hannelore Vogt, palestra traduzida por Ana Teresa Vianna de Fiqueredo Sannanzaro
- WERNER, Alexandre; SEGRE, Lidia Micaela
2002 «Uma análise do segmento de supermercados: estratégias, tecnologias e emprego». *Boletim Técnico do SENAC*, 28:1 (Jan./Abr. 2002). Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/281/boltec281e.htm>>. Acesso em 01 mar. 2006
- WOJCIECHOWSKI, J. A.
1974 «The philosophical relevance of the problem of the classification of knowledge». In: Wojciechowski J. A., ed. – *Conceptual basis of the Classification of Knowledge*. Pullach; Munchen: Verlag Dokumentation. 1974. P. 13-19. (apud POMBO 1998)

FÁBIO MARIA PEREIRA BEZERRA fabbezerra@yahoo.com.br
Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará – Brasil.
Depto. Ciências da Informação