

ISSN 3085-5624

Eixo Temático 6 - Organização da Informação e do Conhecimento

UMA REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS**GRAPHICAL REPRESENTATION OF INFORMATION ORGANIZATION IN LIBRARIES**

Iuri Rocio Franco Rizzi – Universidade Federal de Alagoas (UFAL), iuri.rizzi@ichca.ufal.br,
<https://orcid.org/0000-0002-1153-2948>

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Apresenta uma representação gráfica dos processos de Organização e Recuperação da Informação em bibliotecas. Focando no fluxo do tratamento documentário, detalha os principais processos, instrumentos e produtos. A partir da revisão de literatura, contextualiza teoricamente conceitos como Análise Documental, Representação Descritiva e Temática, e discute o papel essencial dos bibliotecários na mediação entre usuários e acervos. O estudo demonstra como a aplicação de teorias e técnicas impacta diretamente a estruturação do conhecimento e a experiência informacional dos usuários. A representação gráfica proposta tem como objetivo facilitar a compreensão e o ensino dessas práticas na área da Biblioteconomia.

Palavras-chave: bibliotecas; organização da informação; recuperação da informação.

Abstract: Presents a graphic representation of the Information Organization and Retrieval processes in libraries. Focusing on the documentary treatment workflow, it details the main processes, tools, and products. Based on a literature review, it theoretically contextualizes concepts such as Document Analysis, Descriptive Representation, and Thematic Representation, and discusses the essential role of librarians in mediating between users and collections. The study demonstrates how the application of theories and techniques directly impacts the structuring of knowledge and the users' informational experience. The proposed graphic representation aims to facilitate the understanding and teaching of these practices in the field of Library Science.

Keywords: library; knowledge organization; retrieval information.

1 INTRODUÇÃO

A Organização e a Recuperação da Informação são consideradas subáreas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, fundamentais para o funcionamento das bibliotecas e dos centros de informação. Compreender estas áreas e visualizar os seus principais conceitos pode ser útil para a formação e o desenvolvimento dos profissionais da área. Contudo, imagens que representem e exemplifiquem as relações entre os processos, instrumentos e produtos da Organização da Informação são raros na literatura da Ciência da Informação. Por isso, apesar das limitações que uma imagem pode ter com relação à realidade que representa, buscou-se neste trabalho elaborar uma representação gráfica, em forma de

fluxograma, dos principais conceitos relacionados à organização e recuperação da informação em bibliotecas.

A questão que o presente trabalho buscou responder foi: quais os principais práticas e instrumentos da Organização da Informação e de que forma estes podem ser representados graficamente? Para tanto, realizou-se uma breve revisão de literatura, de forma a levantar e embasar os principais conceitos da Organização da Informação, bem como os fluxos do tratamento e da busca informacional, com foco nos processos, instrumentos e produtos da Organização da Informação.

2 A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS

As bibliotecas são instituições fundamentais na sociedade. Como destaca McGarry (1999), elas existem desde os primórdios da escrita, motivadas pelo desejo de preservar e colecionar registros. Embora, inicialmente, o foco das bibliotecas tenha sido a preservação dos documentos, com o tempo, a ênfase passou a ser o acesso e uso da informação. Em seu sentido mais amplo, a biblioteca é entendida como uma instituição voltada à reunião, organização e disseminação do conhecimento registrado, seja ele físico ou digital (Mey *et al.* 2008).

Para alcançar seus objetivos, empregam-se técnicas e procedimentos da Biblioteconomia, que se subdividem em campos específicos com métodos próprios, como a seleção, a organização, a recuperação e a disseminação da informação.

Os procedimentos e as técnicas empregados pelos(as) **bibliotecários(as)** podem variar de acordo com o local onde são desenvolvidas e dos leitores ou usuários. Embora essas técnicas na prática atuem de forma integrada, elas podem ser separadas para fins de formação profissional. Dias (2006, p. 65), por exemplo, as apresenta da seguinte maneira, sob a denominação de ‘funções’:

Independentemente das características ambientais e das pessoas atendidas, encontram-se, nos diversos tipos de bibliotecas e bibliografias/sistemas de recuperação da informação, as mesmas funções básicas: a função de selecionar e adquirir os materiais de informação; de fazer o tratamento, organização e armazenagem desse material; a função de dialogar com o usuário em torno de uma consulta para melhor defini-la, entre outras funções.

A Biblioteconomia lida com a informação registrada e os registros informacionais podem ser denominados **documentos**. A informação objeto da Biblioteconomia está atrelada ao suporte no qual está inscrita, desenhada, gravada, enfim, registrada. Uma vez que a publicação de livros é gigantesca, resultando em um enorme **universo documental**, muito além do que pode ser armazenado em uma biblioteca, se faz necessário selecionar quais documentos irão compor o seu acervo. Assim, para iniciar a formação e o desenvolvimento dos acervos de uma biblioteca é necessário selecionar tais obras. A **seleção** da informação diz respeito aos processos que vão desde o estudo do perfil dos usuários e do levantamento das suas necessidades (para as quais a atuação do bibliotecário de referência pode ser de grande valia), até o recebimento dos materiais na biblioteca, passando pelo levantamento e escolha dos materiais disponíveis e por todo o processo de aquisição dos materiais selecionados.

Após sua seleção e aquisição, o documento é encaminhado para o chamado processamento técnico. Esta etapa pode variar, entre outros fatores, de acordo com o tamanho, os recursos, objetivos de cada biblioteca, e abarca atividades como a conferência dos itens, tombamento e registro, o preparo físico para empréstimo (se for o caso), catalogação, classificação, indexação etc. Elas estão inseridas em um processo que os teóricos da área, para fins de estudo, têm separado em uma espécie de disciplina ou campo de estudo, chamado de Organização da Informação, que constitui um campo central da Biblioteconomia, responsável pelas atividades de representação, como catalogação, classificação e indexação. Essas práticas visam não apenas ao controle do acervo, mas principalmente ao acesso eficiente ao conhecimento.

A Organização da Informação em bibliotecas é um conjunto de processos e práticas que visam facilitar o uso e a recuperação da informação para os usuários. Ela envolve a criação de sistemas de classificação, catalogação e indexação que descrevem e organizam os recursos informacionais (livros, periódicos, documentos digitais, etc.) de forma sistemática. Essa organização facilita a busca e o acesso à informação, permitindo que os usuários encontrem rapidamente o que precisam, otimizando o uso dos recursos da biblioteca e promovendo a disseminação do conhecimento. Em essência, a Organização da Informação atua como a espinha dorsal de uma biblioteca, garantindo que o conhecimento seja ordenado, acessível e relevante para a comunidade que ela serve.

Nas bibliotecas, o agente central na organização da informação é o **bibliotecário**, que faz a mediação entre as informações armazenadas pela biblioteca e os usuários, efetivos ou potenciais. Para tanto, estes profissionais se utilizam de processos, como a Análise Documental, e instrumentos, como normas de descrição bibliográficas e sistemas de classificação bibliográfica, para produzir catálogos, índices, listas de cabeçalhos de assunto etc. A organização da informação, de acordo com Fujita (2003, p. 3), compreende “[...] as atividades e operações do tratamento da informação, envolvendo para isso, o conhecimento teórico e metodológico disponível quanto ao tratamento descritivo do suporte material da informação e ao tratamento temático de conteúdo da informação”.

A organização da informação está diretamente ligada à organização do conhecimento. A ligação entre os dois termos está no fato de a organização física dos objetos nos quais são registrados os conhecimentos passou a depender, a partir de certo momento histórico, diretamente também da organização abstrata e intelectual do conhecimento.

Pode-se dizer que tanto a organização intelectual do conhecimento quanto a organização física dos registros do conhecimento têm suas origens na classificação. A primeira tem sua origem nas classificações filosóficas do conhecimento e das ciências realizadas desde a Antiguidade, por Aristóteles. Desde então, diversas pessoas buscaram sistematizar o conhecimento humano.

Buscando contribuir para o desenvolvimento da Organização e Recuperação do Conhecimento, o VI Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, em 2002, conforme apontado por Guimarães *et al.* (2004, p. 170-1), sugere em seu relatório final algumas recomendações, dentre as quais destacamos duas: a necessidade de apoiar a formação discente em uma “forte base teórica”, paralelamente a uma dimensão prática, e a necessidade de “[...] se abordar a área a partir de três aspectos básicos: processos, instrumentos e produtos”. Neste sentido, o encontro sistematizou os diferentes aspectos da Organização e da Recuperação da Informação (Quadro 1) com algumas modificações.

Um ponto fundamental na organização da informação é a maneira como os documentos são ordenados, isto é, sua disposição física. Para Piedade (1983, p. 65), “os documentos podem ser ordenados segundo os mais variados critérios, como o tamanho ou a cor da encadernação, mas a característica mais útil à classificação de documentos é a ideia apresentada, pois a sua finalidade é facilitar a localização de informações”. A ordenação do

acervo é feita a partir de determinado critério, que determina o arranjo *conceitual* dos documentos. Normalmente tais critérios precisam ser representados nas obras que organizam. Esta representação possibilita a ordenação *física* dos documentos e é conhecida como notação. Normalmente as notações são elaboradas por meio de símbolos gráficos, numéricos, alfabéticos ou ambos, isto é, alfanuméricos. As notações desempenham importante função na organização do conhecimento.

Quadro 1 - Processos, instrumentos e produtos da Organização e Recuperação da Informação

Elemento	Organização da Informação		Recuperação da Informação
	Análise Documental	Análise Documental	
Processos	- Catalogação - Elaboração de referências	- Classificação - Indexação - Elaboração de resumos	- Busca - Avaliação
Instrumentos	-Bases de dados/catálogos - Normas, regras - Padrões, formatos	- Linguagens Documentais - Listas de cabeçalho de assunto - Sistemas de classificação -Ontologias -Tesouros -Terminologias	- Sistemas de Recuperação da Informação - Bases de dados/catálogos - Interfaces
Produtos	- Bases de dados/catálogos	- Acervo ordenado - Índices - Listas de cabeçalho de assunto - Resumos	

Fonte: Adaptado de: Encontro... (2002, *apud* GUIMARÃES *et al.*, 2004, p. 184).

Os critérios de ordenação resultam ainda na localização fixa ou relativa dos documentos. Na fixa os documentos sempre ocuparão a mesma localização no acervo. Na medida em que novos itens são inseridos no acervo eles passam a ocupar o lugar no ‘fim da fila’. Na localização relativa, por sua vez, as obras acrescentadas ao acervo passam a ocupar um lugar próximo a outras de acordo com o critério estabelecido, mantendo a ordem ou sequência lógica do arranjo. Necessário destacar que na localização fixa os catálogos exercem papel ainda mais importante na recuperação, devido às limitações impostas aos usuários pela impossibilidade de ir diretamente ao acervo e ‘percorrer’ as estantes.

Além da ordenação dos documentos são necessários instrumentos para auxiliar na organização e na recuperação da informação, como explica Mey (1995, p. 1):

Como seria impossível aos usuários das bibliotecas, para escolha do mais conveniente, folhear todos os livros, ouvir todos os discos, ou manusear todas as outras formas de registro disponíveis no acervo, mesmo que os itens estivessem ampla e corretamente organizados, nós, bibliotecários, elaboramos representações

desses itens, de forma a simplificar a busca. Essas representações abrangem tanto o aspecto físico dos itens como seu conteúdo. Com essas representações, criamos instrumentos diversos: bibliografias, catálogos, boletins de serviço de alerta, entre outros.

As representações dos documentos são produtos do processo de **Análise Documental (AD)**¹. A AD é fundamental à Organização da Informação, sendo objeto de estudo de diversos pesquisadores. As concepções e definições da AD não são consensuais, mas integram diferentes perspectivas teóricas, sendo possível encontrar na literatura de CI diferentes concepções. Dentre elas, duas se destacam: uma considera a Análise Documental um processo que envolve a representação temática (referente ao conteúdo dos documentos) e descritiva das obras (referente às características físicas dos documentos); a outra um processo que envolve apenas o tratamento temático dos documentos. Estas abordagens teóricas são conhecidas por correntes espanhola e francesa, respectivamente.

[...] a expressão Análise Documentária, do ponto de vista dos teóricos espanhóis, comporta dois níveis de divisão: o da forma – análise descritiva ou bibliográfica – refere-se ao tratamento físico da informação ligado com o suporte; e o do conteúdo, que se refere ao tratamento temático da informação e destina-se à representação condensada do assunto intrínseco ou extrínseco tratado em um determinado documento (Fujita, 2003, p. 5-6).

Entretanto, essa não é a visão predominante entre os pesquisadores brasileiros, conforme aponta Guimarães (2001, p. 67):

[...] a realidade brasileira apresenta-se de maneira distinta, seja por influência da dicotomia norte-americana classificação X catalogação, seja por influência de Jean-Claude Gardin e seus seguidores, como o grupo TEMMA, para quem a análise documental refere-se basicamente a questões de conteúdo.

Assim, embora não seja a visão predominante no Brasil, consideramos a Análise Documental como atividade responsável tanto pela descrição das características físicas quanto temáticas dos documentos, conforme pode ser constatado na representação gráfica proposta

¹ Conhecida amplamente, no Brasil, pelo termo de Análise Documentária, optamos aqui pela forma Análise Documental e Linguagens Documentais, conforme Guimarães et al. (2005, p. 135), que propõem “o uso da expressão análise documental ao invés de análise documentária devido ao fato de que a derivação dos adjetivos procedentes dos substantivos terminados em **-nto** (comportamento, monumento, departamento etc.) faz-se em nossa língua, mediante o sufixo **-al** (comportamental, monumental, departamental etc.)”. Contudo, nas citações apresentadas no decorrer do texto foram mantidas as formas originais, conforme utilizadas por seus autores.

e em estudo anterior². Porém, as correntes teóricas concordam em pelo menos um ponto: a AD é um processo que se inicia na leitura. Nas palavras de Lucas (2000, p. 13),

O bibliotecário trabalha o tempo todo com a memória, seja ela científica, literária, artística; e o seu instrumento de trabalho é a leitura. É lendo que ele codifica, classifica, indexa, atribui palavras-chave, descritores, que vão ser os indicadores para a consulta aos índices das bibliotecas, dos arquivos, quer estejam em formato magnético ou em papel.

Devido às finalidades a que se destina, a leitura na AD possui características que a diferenciam da leitura tradicional. Segundo Fujita (2003, p. 8):

[...] no contexto da Análise Documentária, [a leitura] é o processo pelo qual realiza-se sua fase inicial – a análise – que desencadeia o desempenho de todas as outras operações. A leitura em análise documentária tem uma conotação mais direcionada aos objetivos da condensação documentária pela indexação, classificação e elaboração de resumos e diferente da leitura normal.

Neste sentido, a leitura tem como finalidade permitir aos bibliotecários visualizar o conteúdo dos documentos e extrair suas informações descritivas. Comumente chamada de leitura técnica, observam-se os elementos pré e pós-textuais dos documentos: os elementos pré-textuais são aqueles que antecedem o corpo do trabalho, como capa, folha de rosto (título, responsabilidade, local de publicação, ano, dentre outras), dedicatória, epígrafe, agradecimentos, resumo, sumário etc.; os elementos pós-textuais são aqueles que o sucedem como bibliografia, glossário, anexos, apêndices, índices e outros (Dupas, 2004, p. 16-20). A leitura é, portanto, fundamental na Análise Documental e, conseqüentemente, nos processos de organização e recuperação da informação.

A **Representação Descritiva (RD)** abrange a descrição das características físicas dos documentos e diz respeito às práticas de **catalogação** e de elaboração de **referências**. De acordo com Mey (2005, p. 5),

Catalogação é o estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir interseção entre as mensagens contidas nos itens e as mensagens internas dos usuários.

Para tanto, são utilizados normas, **padrões** e formatos de descrição dos diferentes tipos de suportes informacionais. A Representação Descritiva tem sido estudada e discutida,

² Cf. RIZZI; MURGUÍA, 2007, p. 693.

no âmbito da Ciência da Informação, motivando o desenvolvimento de outras pesquisas, tanto em nível de graduação quanto de pós-graduação, embora ainda mais no exterior do que no Brasil.

A **Representação Temática (RT)**, por sua vez, compreende a representação do conteúdo dos documentos. Abrange principalmente as práticas de classificação e indexação. A história da **indexação** tem início no surgimento da bibliografia, conforme apontam Gomes e Gusmão (1983, p. 13-4):

O fato que abriu novos horizontes no campo da indexação foi a necessidade de elaborar uma técnica para a organização por assunto do conteúdo das publicações periódicas que estavam crescendo assustadoramente. Em meados do século XIX, William Frederick Poole publica '*An Alphabetical Index to Subjects treated in the Reviews and other Periodicals*' sob os auspícios da Universidade de Yale. Já no final do século XIX as contribuições a esse campo tornam-se mais expressivos com a publicação do índice relativo da Classificação Decimal de Melvin Dewey. [...] A indexação [no início do século XX] começa a ser estudada mais profundamente surgindo, assim, como uma importante técnica de recuperação da informação.

A **classificação**, de acordo com Lentino (1959, p. 1) “[...] um processo mental, pelo qual as coisas são reunidas, de acordo com o grau de semelhança”. Na Biblioteconomia, a Classificação por assuntos possibilita a ordenação sistemática dos acervos documentais, especialmente os bibliográficos, e representa um processo fundamental da Representação Temática e da Organização da Informação, bem como um importante meio de recuperação.

No que diz respeito à relação entre indexação, classificação e Representação Temática, a literatura da área não é consensual. Alguns autores consideram a classificação incluída ou subordinada à Indexação. Cintra *et al.* (2002, p. 39), por exemplo, afirmam que “a operação de tradução de textos em LN para uma LD denomina-se indexação. Inerente ao processo de indexação estão operações de classificação”. Outras linhas as consideram processos distintos, mas com pontos convergentes:

uma diferença básica entre classificar um documento para colocação nas estantes de uma biblioteca (ou, mais genericamente, para situá-lo numa coleção) e catalogá-lo ou indexá-lo por assunto é que, no primeiro caso, o classificador deve optar por um único lugar para o documento na coleção, o que não acontece nos outros casos, pois o catalogador de assunto e o indexador podem decidir que um determinado documento tenha várias entradas de assunto, num catálogo ou num índice. O catalogador ou indexador tem como limite apenas a política de indexação do sistema, em que princípios de recuperação da informação têm evidentemente um papel fundamental, mas considerações de ordem econômica também podem operar (Dias; Naves, 2007, p. 18).

Enfim, há extensa literatura discutindo a questão, devido às limitações de espaço, não é possível aprofundar aqui essa discussão. No presente estudo consideramos a classificação e a indexação como processos distintos, embora com pontos em comum, o que se explica pelo fato de ambas estarem inseridas no processo de Representação Temática, vinculados à Análise Documental (conforme se verifica na representação gráfica). Entretanto, esta separação não deve ir além dos objetivos de ensino e pesquisa. Na prática, as atividades de classificação e indexação, a nosso ver, devem ser consideradas complementares no tratamento temático das bibliotecas, uma mais restrita, responsável pela ordenação física do acervo e seus registros bibliográficos, e a outra mais abrangente, garantindo as formas de acesso não incluídas pela primeira.

No geral, indexação e classificação são desenvolvidas com o auxílio das chamadas Linguagens Documentais, instrumentos fundamentais da OI. As **Linguagens Documentais (LDs)** possibilitam aos bibliotecários representar, de maneira estruturada e padronizada, o conteúdo dos documentos, de modo a permitir e otimizar o acesso dos usuários e atender às suas necessidades informacionais. Dentre as principais Linguagens Documentais, destacam-se as listas de cabeçalhos de assunto, os sistemas de classificação bibliográfica e os tesauros, bem como os vocabulários controlados em geral. As LDs podem abranger o conhecimento como um todo, como os sistemas de classificação generalistas, também chamados de enciclopédicos ou universais, ou uma área específica do conhecimento, como os tesauros, um tipo de LD especializada.

Ao contrário das Linguagens Naturais (presentes nas mais diversas sociedades e agrupamentos humanos), as LDs são construídas e, portanto, artificiais. Para Cintra *et al.* (2002, p. 34), “as LDs são sistemas simbólicos instituídos que visam facilitar a comunicação. Sua função comunicativa, entretanto, é restrita a contextos documentários, ou seja, as LDs devem tornar possível a comunicação usuário-sistema”. Entretanto, “as LDs não se confundem com léxicos, vocabulários, nomenclaturas e terminologias, embora incorporem elementos de todos eles” (Cintra *et al.*, 2002, p. 38).

A principal característica das LDs é o seu controle terminológico:

El lenguaje documental es un lenguaje no natural, aunque utiliza los signos de este. Esos signos adquieren valor semántico por medio de su normalización y de las reglas morfosintácticas que lo articulan. Son precisamente esas reglas las que le dan categoría de lenguaje (Gil Urdiciain, 2004, p. 20).

Alguns autores atribuem ao termo vocabulário controlado o significado de Linguagens Documentais:

um vocabulário controlado é essencialmente uma lista de termos autorizados. [...] Identificam-se três tipos principais de vocabulários controlados: esquemas de classificação bibliográfica (como a Classificação Decimal de Dewey), listas de cabeçalhos de assunto e tesauros (Lancaster, 1993, p. 14).

Existem diferentes maneiras de se caracterizar as Linguagens Documentárias, diferenciando-as de acordo com critérios específicos, como controle de vocabulário, coordenação dos termos e estrutura. Segundo o controle do vocabulário utilizado, as LDs podem ser divididas em livres (por exemplo, listas de descritores livres) e controladas (sistemas de classificação, tesauros etc.) (Gil Urdiciain, 2004, p. 23).

De acordo com a coordenação dos conceitos, as LD podem ser pré-coordenadas (quando os termos são combinados quando se elaboram as linguagens ou ainda no momento da representação) ou pós-coordenadas (quando os termos são combinados no momento da busca, como no caso de sistemas automatizados). Nas LDs pré-coordenadas a relação entre os termos é gramatical, enquanto nas pós-coordenadas esta relação é lógica (Gil Urdiciain, 2004, p. 23-24).

Outra tipologia das LDs se refere à sua estrutura: hierárquica ou associativa ou combinatória. Ainda sob a visão de Gil Urdiciain (2004, p. 25);

A la estructura jerárquica responden determinadas clasificaciones, a la combinatoria, los léxicos documentales y los tesauros, si bien es cierto que en la organización multidimensional de estos últimos participa también la estructura jerárquica – en concreto en la presentación sistemática.

A representação temática pode não utilizar LD, utilizando um vocabulário do próprio documento ou ainda livre, opção pouco utilizada, uma vez que o controle terminológico é necessário para o tratamento documental e para a recuperação da informação.

Quando utilizados os termos dos próprios documentos, na medida em que estes são inseridos no fluxo do tratamento documental, pode ser mais compatível com a linguagem dos usuários, uma vez que ela é realizada na própria biblioteca, possibilitando uma representação temática mais próxima aos usuários e às suas especificidades. Em contrapartida, este tipo de indexação tem diversas desvantagens, basicamente a ausência das características e vantagens possibilitadas pelo controle vocabulário.

Um terceiro elemento a ser considerado na Análise Documental, mais especificamente com a Representação Temática, são os **resumos**. Segundo Fujita (2003, p. 3-4), o resumo:

[...] apresenta um nível de condensação menor do que os termos de indexação ou o número de classificação, entretanto, o resultado da indexação, da classificação e da elaboração de resumos é uma representação do conteúdo do documento para sua acessibilidade temática.

Por estar acompanhado da referência da obra resumida, os resumos resultam da Representação Descritiva e Temática, sendo processos da Análise Documental, resultando em produtos indispensáveis à busca e acesso aos documentos e ao conhecimento registrado. O objetivo da Organização da Informação é permitir ou facilitar a busca e a localização das informações e do conhecimento.

A **Recuperação da Informação** uma atividade que busca localizar e obter determinada informação ou documento. Tanto a recuperação quanto a disseminação dizem respeito ao acesso de informações por parte dos usuários, mas de maneiras diferentes: na recuperação o usuário busca a informação procurada e na disseminação a informação é encaminhada, por meio de ações e instrumentos específicos, para os usuários que potencialmente delas façam uso. De modo geral, um usuário pode recuperar uma informação ou documento de três maneiras: por meio do serviço do bibliotecário de referência; por meio de instrumentos como catálogos e bases de dados em geral; e, quando possível, buscando diretamente no acervo. Estes três caminhos são, cada uma a sua maneira, mediados por atividades da Biblioteconomia.

De acordo com Frederick Holler (*apud* Grogan, 2001, p. 10), “a recuperação da informação é positivamente uma disciplina plenamente desenvolvida e não uma mera habilitação menor adquirida como subproduto de outros estudos”. A recuperação depende diretamente da organização da informação. De fato, os bibliotecários organizam os documentos para recuperá-los, para que os aglomerados documentais se tornem acervos e não simplesmente estoques. Assim, a recuperação da informação é, no final das contas, um dos objetivos finais das bibliotecas e centros de informação. Mesmo nas bibliotecas com a finalidade de preservar a memória coletiva contida nos documentos há, no fundo, a preocupação de conservar para que não se perca o acesso aos mesmos.

Na recuperação da informação o agente em destaque é o **usuário**, que busca por determinado conjunto de informações. Em uma biblioteca convencional uma pessoa pode optar por três caminhos para obter uma informação: a) indo diretamente ao acervo; b) por intermédio de um profissional mediador, normalmente chamado de bibliotecário de referência e; c) utilizando-se de instrumentos que a levem ao documento no qual contenha a informação procurada, isto é, que façam a ponte entre ela e o documento que lhe será útil: as bases de dados³.

A primeira das três maneiras pode parecer trivial, mas possui particularidades interessantes e considerável grau de complexidade. Por mais simples e óbvio que pareça, hoje, a ideia de um usuário buscar uma informação ou obra percorrendo livremente as estantes de uma biblioteca, de fato nem sempre foi assim. Durante muito tempo os livros foram ordenados de acordo com critérios que não o seu conteúdo e por isso, dentre outros motivos, os usuários não tinham acesso direto aos acervos na maioria das bibliotecas e, mesmo naquelas em que isso era possível, dificilmente encontrariam algum documento desta forma. A busca e a recuperação eram realizadas por meio de instrumentos como os catálogos, bibliografias etc., e por intermédio dos profissionais responsáveis pela guarda dos acervos bibliográficos.

No final do século XIX, o bibliotecário Melvin Dewey, interessado em permitir ao público da biblioteca na qual trabalhava entrar em contato direto com o **acervo**, desenvolveu um sistema de classificação bibliográfica que possibilitava ordenar os livros a partir de seus conteúdos. A ordenação por assuntos representa, deste modo, um grande avanço nos métodos de organização e de recuperação da informação⁴. No entanto, o ‘percorrer’ as estantes, talvez por sua aparente simplicidade, tem sido pouco discutido e estudado no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, com exceção de alguns teóricos, que se dedicam ao tópico sob a denominação de *browsing*, como, dentre outros, Olson (2002, p. 11-2), Foskett (1973, p. 16) e, no Brasil, Naves (1998).

A segunda maneira de se obter uma informação desejada é conhecida como o serviço de referência nas bibliotecas.

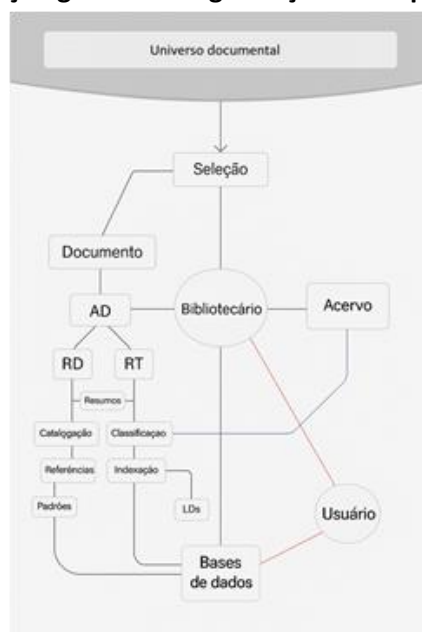
³ Na representação gráfica apresentada (figura 1), estes três caminhos estão representados pelas linhas vermelhas, que ligam, direta ou indiretamente, os usuários às informações contidas nos acervos bibliográficos.

⁴ A linha azul da representação gráfica representa a ligação direta entre o processo de classificação e seu produto direto, a ordenação do acervo de acordo com o conteúdo dos documentos.

Chegara a hora em que os estudiosos já não mais conheciam nem mesmo os nomes de quem escrevia sobre os temas de seu interesse, e então começaram a procurar livros pelos seus assuntos. A isso os bibliotecários responderam com mais catálogos de assuntos, sistemas de classificação e ajuda pessoal. A ampliação do ensino público e o avanço da alfabetização criaram um novo público leitor. É na assistência exigida por esse novo tipo de leitor, num novo tipo de biblioteca – a biblioteca pública mantida com impostos –, principalmente nas grandes cidades industriais da Grã-Bretanha e dos Estados Unidos, que se pode localizar as origens daquilo que hoje conhecemos como serviço de referência (Grogan, 2001, p. 24).

O serviço de referência é realizado pelo **bibliotecário** de referência. Considerada uma atividade recente, em comparação à história das bibliotecas, o serviço de referência, de acordo com Samuel Rothstein (*apud* Grogan, 2001, p. 2), pode ser definido de maneira geral como “a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações”. Contudo, o tipo de assistência não é um consenso entre os profissionais e pesquisadores da área. Existem duas concepções para este serviço: a primeira acredita que o serviço de referência deve caracterizar-se por levar ao usuário a informação que este almeja ou necessita e que, por algum motivo, não a tenha conseguido por conta própria; a segunda defende que os bibliotecários de referência não devem entregar a informação simplesmente, mas orientar, instruir os usuários a utilizar os instrumentos de recuperação e elaborar as estratégias de busca. As duas concepções podem ser resumidas na oposição: informação *versus* instrução (Grogan, 2001, p. 11-22). Para o presente estudo as duas concepções são válidas.

Figura 1 - Representação gráfica da organização e recuperação da informação



Fonte: Elaboração do autor (2025)

Finalmente, a terceira maneira de se obter uma informação ou ter acesso a um determinado conhecimento é por meio de instrumentos de comunicação entre usuário-informação. Os mais utilizados são as **bases de dados** bibliográficas em geral, especialmente os catálogos. Eles são, ao mesmo tempo, instrumentos e produtos dos processos de organização e recuperação da informação. Segundo Mey (1995, p. 9), os catálogos podem ser definidos como “[...] um canal de comunicação estruturado, que veicula mensagens contidas nos itens, e sobre os itens, de um ou vários acervos, apresentando-as sob forma codificada e organizada, agrupadas por semelhanças, aos usuários desse(s) acervo(s)”.

Os catálogos permitem a recuperação dos itens documentários a partir de três critérios essenciais das obras de um acervo: o autor, o título e o assunto⁵. De forma sucinta, as funções do catálogo, de acordo com a Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação (ENCONTRO..., 2003, p. 3), destinam-se a permitir ao usuário: (1) encontrar recursos bibliográficos em uma coleção; (2) identificar os recursos localizados; (3) selecionar um ou mais recursos bibliográficos que atendam às suas necessidades informacionais; (4) adquirir ou obter acesso a um ou mais exemplares selecionados; e (5) percorrer um acervo por meio da representação descritiva e temática das obras. Diante do exposto, considerando os principais conceitos da Organização e da Recuperação da Informação, elaborou-se a representação gráfica apresentada acima (Fig. 1).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A representação gráfica da Organização e Recuperação da Informação proposta neste trabalho tem como objetivo contribuir para a visualização e a compreensão das práticas fundamentais da Biblioteconomia. A partir da revisão bibliográfica e da sistematização dos processos, instrumentos e produtos envolvidos na Organização da Informação foi possível destacar a complexidade e a importância das operações que viabilizam o acesso eficiente à informação pelos usuários.

Ao percorrer as etapas que envolvem o tratamento técnico, a representação descritiva e temática dos documentos, e a mediação por meio de catálogos e serviços de referência, evidenciou-se o papel central do bibliotecário como mediador entre os registros

⁵ Atualmente, os catálogos automatizados possibilitam a recuperação de documentos a partir de outras características, além da autoria, título e assunto.

documentais e as necessidades informacionais da comunidade atendida. Também ficou claro que a organização da informação é indissociável da organização do conhecimento e que ambas se estruturam a partir de concepções teóricas, técnicas e, inevitavelmente, culturais.

Além disso, refletiu-se sobre como a estrutura conceitual de instrumentos como os sistemas de classificação influencia tanto a organização quanto a recuperação da informação, moldando as formas pelas quais o conhecimento é buscado e acessado. A representação gráfica, portanto, não é apenas um recurso didático, mas uma ferramenta de análise crítica sobre os fundamentos e implicações das práticas biblioteconômicas.

Espera-se que este estudo contribua para o aprofundamento teórico e prático na formação de estudantes e profissionais da área, estimulando uma atuação consciente, crítica e fundamentada frente aos desafios contemporâneos da organização e mediação da informação em ambientes informacionais cada vez mais complexos e dinâmicos.

REFERÊNCIAS

CINTRA, Anna Maria Marques et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Polis, 2002. 92 p.

DIAS, Eduardo Wense. Organização do conhecimento no contexto de bibliotecas tradicionais e digitais. In: NAVES, M. M. L.; KURAMOTO, H. (Orgs.). **Organização da Informação**: princípios e tendências. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. p. 62-75.

DIAS, Eduardo Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes. **Análise de assunto**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2007. 116 p.

DUPAS, Maria Angélica. **Pesquisando e normalizando**: noções básicas e recomendações úteis para a elaboração de trabalhos científicos. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 71 p.

ENCONTRO DE PERITOS SOBRE UM CÓDIGO DE CATALOGAÇÃO INTERNACIONAL, 1. 2003. Frankfurt (Alemanha). **Declaração de princípios internacionais de catalogação**. Disponível em: <http://www.ddb.de/news/pdf/statement_portugese.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2005.

FOSKETT, A. C. **A abordagem temática da informação**. São Paulo: Polígono; Brasília: Ed. UnB, 1973. 437 p.

FUJITA, M. S. L. **A análise documentária no tratamento da informação**: as operações e os aspectos conceituais interdisciplinares. Marília, 2003. 15 p.

GIL URDICIÁIN. **Manual de lenguajes documentales**. 2. ed. rev. y amp. Gijón, Espanha: 2004. 280 p.

GOMES, Hagar Espanha; GUSMÃO, Heloísa Rios. **Guia prático para elaboração de índice.**

Grupo de Bibliotecários em Informação e Documentação em Ciências Sociais e Humanidades da APB – RJ, 1983. 68 p.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

GUIMARÃES, J. A. C. Perspectivas de ensino e pesquisa em organização do conhecimento em cursos de Biblioteconomia: uma reflexão. In: CARRARA, Kester (org.). **Educação, universidade e pesquisa.** Marília: Unesp Marília Publicações, 2001. p. 61-72.

GUIMARÃES, J. A. C.; DANUELLO, J. C.; MENEZES, P. J. Formação para a atuação profissional em organização de conteúdos informacionais: uma análise das bases teórico-pedagógicas dos cursos de Biblioteconomia do Mercosul. In: VALENTIN, M. L. P. (Org.). **Atuação profissional na área de informação.** São Paulo: Polis, 2004. p. 167-187.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos:** teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 1993. 347 p.

LENTINO, Noêmia. **Classificação Decimal:** teoria, prática, comparada. São Paulo: LEIA, 1959. 259 p.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. **Leitura e interpretação em Biblioteconomia.** Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2000. 91 p.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação.** Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 206 p.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Algumas questões sobre o ensino da Representação Descritiva, ou a catalogação na berlinda.** 2005. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=35>. Acesso em: 26 nov. 2007.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação.** Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 123 p.

MEY, Eliane Serrão Alves et al. **Ética, etiqueta e cia.:** rumos para o incentivo à leitura. 2008. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=184>. Acesso em: 22 maio 2008.

NAVES, Madalena Martins Lopes. Aspectos conceituais do *browsing* na recuperação da informação, **Ciência da Informação**, v. 27, n. 3, 1998.

OLSON, Hope A. **The power to name:** locating the limits of subject representation in libraries. London: Kluwer Academic Publisher, 2002. 261p.

PIECADE, Maria Antonieta Requião. **Introdução à teoria da classificação.** 2. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Interciência, 1983. 221 p.