

OS RECURSOS DIGITAIS AO SERVIÇO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO: UM OLHAR SOBRE A DESCRIÇÃO DOCUMENTAL NAS BIBLIOTECAS

Patrícia de Almeida¹, Sílvia Cardoso²

¹ *Universidade de Coimbra (PORTUGAL)*

² *Escola Superior de Saúde de Santa Maria (PORTUGAL)*

Resumo

Num mundo em constante transformação digital, é natural que as organizações reflitam uma mudança de paradigma. Os serviços de informação não estarão alheios a esta mutação, esperando-se que assumam a inovação e mostrem uma posição charneira neste processo de transformação. Sem dúvida que os recursos digitais vieram trazer consideráveis mais-valias e ampliar as capacidades do ser humano, especialmente aquelas associadas à informação e ao conhecimento. Assim, os profissionais da informação deverão integrar os novos recursos digitais no seu trabalho diário, não só para facilitar e apoiar as suas tarefas, mas também para promover a informação junto dos utilizadores e produzir conhecimento. É neste contexto que, no âmbito da gestão da informação e do conhecimento, se olha para a descrição documental, especificamente no que toca à indexação ou determinação do(s) assunto(s) de um documento. Com enfoque para as potencialidades que os recursos digitais podem trazer ao futuro das bibliotecas, aborda-se a indexação por etiquetagem colaborativa e exemplifica-se com dois estudos já realizados, em documentos científicos e em documentos ficcionais.

Palavras-chave: Recursos digitais; Gestão da informação; Gestão do conhecimento; Etiquetagem colaborativa; Biblioteca.

Abstract

In a constantly changing digital world, organizations reflect the paradigm shift. Naturally, information services are expected to take on innovation and show a tipping point in this transformation process. No doubt, digital resources brought considerable gains and increased human capabilities, especially those associated with information and knowledge. Thus, information professionals should integrate digital resources into their job, not only to facilitate and to support their work but also to promote information among users and produce knowledge. In the scope of information and knowledge management, we look at the documentary description, specifically concerning indexing or the determination of the subject (aboutness) of a document. Focusing on the potential that digital resources can bring to the future of libraries, we approached the collaborative tag indexing and also two studies carried out, concerning both scientific and fictional documents.

Keywords: Digital resources; Information management; Knowledge management; Collaborative tagging; Library.

1 INTRODUÇÃO

Num mundo em transformação e cada vez mais digital, é natural que as organizações reflitam uma mudança de paradigma. Os serviços de informação não estarão alheios a esta dinâmica, pelo contrário, espera-se que assumam a inovação e mostrem uma posição charneira neste processo de transformação. No geral, os recursos digitais vieram trazer consideráveis mais-valias e ampliar as capacidades do ser humano (Lévy, 1999), especialmente as associadas à informação e ao conhecimento. Assim sendo, os profissionais da informação em bibliotecas, arquivos, museus e centros de documentação deverão integrar os novos recursos digitais no seu trabalho diário, não só para facilitar e apoiar as suas tarefas, mas também para promover a informação junto dos utilizadores dos serviços e produzir conhecimento.

É neste contexto que, no âmbito da gestão da informação e do conhecimento, se olha, ainda que brevemente, para a descrição documental. Em concreto, foca-se a indexação ou determinação do(s) assunto(s) de um determinado documento, com enfoque para as potencialidades que os recursos digitais podem trazer ao futuro das bibliotecas. Neste sentido, aborda-se a indexação por etiquetagem colaborativa, tendo como referência dois estudos com documentos científicos e com documentos ficcionais e já realizados pelas autoras. Os resultados mostraram que a etiquetagem colaborativa poderá constituir uma forma de auxílio ao trabalho do indexador e um fator de enriquecimento do catálogo das bibliotecas.

2 AS NOVAS TECNOLOGIAS AO SERVIÇO DOS CONSUMIDORES

Nos últimos anos, assiste-se a uma revolução digital, visível em diversos aspetos do quotidiano dos cidadãos e, genericamente, com acesso fácil, rápido e barato a novas tecnologias. Muito embora, este mundo digital é caracterizado pela permanente mudança de paradigmas informacionais – ultrapassado o ambiente estático da simples entrega de conteúdos da *web 1.0*, vive-se o ambiente participativo da criação e da partilha da *web 2.0* e avizinha-se já o ambiente dinâmico das plataformas móveis e do mundo virtual da *web 3.0*.

No paradigma designado por *web 1.0*, o conteúdo informacional surge estático e sem interatividade com os utilizadores. No paradigma seguinte, assiste-se a uma mudança de atitude e usam-se novas ferramentas, enquadradas numa *web 2.0*. Esta terminologia é a sugerida por Tim O'Reilly (2005), consciente das mudanças em curso. As diferenças entre estes momentos informacionais são claras e referidas por diversos autores, nomeadamente Carrera (2009) e Lizana (2016).

De uma forma sucinta, Ian Davis (2005) explica que a *web 1.0* levou as pessoas à informação, mas que a *Web 2.0* levou a informação às pessoas. A *web 2.0* é também conhecida como *web social*, uma vez que se enquadra num paradigma participativo, com conteúdos produzidos e partilhados pelos próprios utilizadores. Aqui, o utilizador deixa a postura passiva e passa a elemento ativo na construção de conteúdo informacional, interagindo com as plataformas da *internet* e tornando-se um *prosumidor* (produtor-consumidor de informação).

Nesta mudança de paradigma, parece insinuar-se uma espécie de avanço do 1.0 para o 2.0, como se se tratasse da atualização de um programa, no entanto não foi o que aconteceu na realidade. Não se trata de uma alteração de especificações técnicas de uma qualquer tecnologia, mas sim de uma modificação na forma como a própria *web* é encarada pelos utilizadores. Tratou-se, portanto, de uma mudança de atitude perante as ferramentas digitais que foram surgindo e que estão ao dispor dos cidadãos.

Michael Casey (2006) confirma esta ideia e refere não só a mudança de atitude, mas também uma nova abordagem com três características: 1) alcança novos utilizadores; 2) convida à participação dos consumidores de informação; 3) encontra-se em constante mudança. Em sentido abrangente, Carvalho (2008) afirma que esta ligação à *internet* será imprescindível para existir, aprender, dar e receber. Já Nassar e Vieira (2017) referem que a *web 2.0* coloca em evidência a formação intensa de relacionamentos entre os utilizadores.

Outros investigadores preferem colocar mais a ênfase na alteração de paradigma e menos na mudança de atitude, salientando a nova abordagem às funcionalidades da *internet*, em que o utilizador passa a ter o papel também de autor, editor, organizador e classificador de conteúdos

informacionais (Furtado & Silva, 2009). Desta feita, a comunicação torna-se um instrumento de criação de conhecimento coletivo, por outras palavras, de agregação de inteligência coletiva (O'Reilly, 2005).

Pela evolução natural do mundo digital e em lógica enumerativa, antevê-se já um novo paradigma - a *web 3.0*. Prevê-se que, além de se destinar aos utilizadores humanos e de se basear no seu comportamento informacional, possa alcançar a máquina, algo próximo da designada *inteligência artificial*. Desta feita, o novo paradigma pode ser igualmente designado por *web semântica* (pela semântica das redes) ou *web inteligente* (pela inteligência das máquinas).

Em suma, o mundo digital e os diferentes paradigmas informacionais vêm trazendo mudanças consideráveis em diferentes áreas da vida dos cidadãos. No que toca ao processo informacional e à produção de conhecimento, abre-se um leque de potenciais mais-valias, a que os serviços de informação devem estar atentos.

3 PERSPETIVAS FUTURAS DA DESCRIÇÃO DOCUMENTAL EM BIBLIOTECAS

É neste contexto, e com enfoque para as potencialidades que os recursos digitais podem trazer ao futuro das bibliotecas, que se olha para a descrição documental, especificamente no que toca à indexação ou determinação do(s) assunto(s) de um determinado documento. No âmbito da gestão da informação e do conhecimento, os novos recursos digitais vieram não só proporcionar a produção e a expansão de conhecimento, como também estão na base da possibilidade e necessidade de criar sistemas, métodos e técnicas que permitam uma melhor recuperação da informação pelos utilizadores.

Os novos pressupostos da *web* permitem que os utilizadores sejam não só os consumidores da informação, mas também os seus criadores e difusores, disponibilizando ferramentas para que eles próprios possam recuperar essa mesma informação num ambiente essencialmente colaborativo. Tornam-se, portanto, os *prosumidores*. Desta forma, os utilizadores podem participar na organização dos recursos digitais e fazê-lo, frequentemente, através da atribuição de etiquetas e palavras-chave a esses mesmos recursos.

Para descrever este comportamento, em 2004, Thomas Vander Wal utilizou o termo *Folksonomia*, como resultado da junção das palavras *folks* e *taxonomy*. Para o autor, trata-se do produto da atribuição livre e pessoal de etiquetas, por parte de um utilizador, a um recurso identificado por um URI (*Uniform Resource Identifier*), tendo como objetivo a sua recuperação; normalmente, esta atribuição de etiquetas é realizada num ambiente social, quer dizer compartilhado e aberto a outros (Wal, 2005). Assim, as etiquetas contêm os termos e as palavras-chave que os utilizadores usam para descrever e representar o conteúdo de determinado item.

No entanto, o termo em causa não é consensual e outros foram propostos, tanto em língua portuguesa como inglesa, por exemplo: “etnoclassificação”, “classificação social”, “classificação distribuída”, “tagsonomia”, “collaborative tagging”, “social tagging”, “tag generation” “tag annotation”... As autoras deste estudo consideram “etiquetagem colaborativa” a terminologia mais adequada, por não indiciar a presença de uma taxonomia, o que pressupõe a existência de uma hierarquia impositiva, e por destacar o ato (etiquetagem) e o carácter participativo, social e coletivo desta prática (colaborativa). Em sistemas de informação regulados, em concreto as bibliotecas, poder-se-á falar de “indexação colaborativa”, salientando-se o caminho híbrido entre os termos dos vocabulários controlados e as etiquetas livres em linguagem natural. Segundo e Vidotti (2011) designam este caminho de “folksonomia controlada” ou “folksonomia assistida”.

Alguns catálogos dos serviços de informação e documentação consideram já esta possibilidade e permitem que os utilizadores possam classificar os itens presentes nesses catálogos. Esta tarefa, até agora reservada apenas aos profissionais especializados (indexadores), começa a ser alargada aos utilizadores, pelo menos em teoria. Após a compreensão do conteúdo do

documento, os utilizadores identificam os conceitos que consideram serem representativos do mesmo e selecionam os que consideram servir para a sua recuperação.

Uma das vantagens da participação dos utilizadores apontada pela literatura é o carácter social e colaborativo, que permite não só a partilha de conhecimento, mas também a formação de comunidades com interesses comuns (Catarino & Baptista, 2007). Yunta (2009) refere a agilidade para captar novidades e a proximidade real às práticas sociais, que atribuem aos ambientes folksonómicos alguma vantagem perante ferramentas tradicionais de controlo de vocabulário. González (2009) fala da exaustividade da linguagem e de uma representação mais consistente da informação. Gracioso (2010) alude à precisão na recuperação da informação através de valor acrescentado, considerado como garantia pragmática. Também parece assinalável que a etiquetagem colaborativa promova não só a atualização facilitada dos termos e o tratamento de grandes volumes de informação (Yedid, 2013), bem como a exploração de todas as formas de interpretação do conteúdo, sem limitações culturais, linguísticas e interpretativas.

Desta forma, face a um novo paradigma digital, a Ciência da Informação tenta dar resposta às necessidades dos utilizadores dos sistemas e serviços de informação. Compreende-se, então, que Catarino e Baptista (2007) refiram os ambientes folksonómicos como o novo paradigma para a organização dos conteúdos dos recursos digitais na *Web*. Mais concreta, Gracioso (2010) especifica e fala já na centralização de esforços para uma possível flexibilização dos vocabulários controlados, em utilização nos serviços de informação pelos indexadores.

Não obstante esta perspetiva otimista, a generalidade da literatura indica que as práticas folksonómicas não substituem a aplicabilidade dos vocabulários controlados na indexação, ou seja, que a ação livre de etiquetagem por parte dos utilizadores dos serviços não substitui o trabalho controlado dos indexadores. A etiquetagem colaborativa nas bibliotecas vai sendo encarada como uma possibilidade promissora, mas reconhecem-se-lhe problemas, entre eles sinonímia, homonímia, erros, gralhas, subjetividade ou interesse próprios dos utilizadores. Um controlo ou supervisão (caminho híbrido e práticas colaborativas assistidas) poderá ajudar a colmatar as falhas da etiquetagem livre realizada pelos utilizadores, bem como a combater possíveis atitudes de desconfiança e desagrado por parte dos profissionais da informação.

A título exemplificativo do que vai sendo produzido pela literatura da Ciência da Informação sobre este assunto, refere-se a questão na prática, em dois estudos realizados com documentos científicos e com documentos ficcionais, pelas autoras deste trabalho:

- Exemplo 1 – Documentos científicos (Cardoso & Almeida, 2018)

Estudo de caso analítico e exploratório sobre etiquetagem colaborativa na área da saúde, na biblioteca da Escola Superior de Saúde de Santa Maria, na cidade do Porto (Portugal).

Objetivo: Apurar se a etiquetagem colaborativa poderá constituir uma forma de enriquecimento do catálogo e se melhoraria o serviço prestado em termos de indexação, face à linguagem controlada utilizada, a saber o vocabulário estruturado e trilingue DeCS - Descritores em Ciências da Saúde.

Conclusão: A etiquetagem livre dos utilizadores não substitui a utilização de vocabulários controlados e não substitui o trabalho do profissional, porém verificou-se que poderá constituir um considerável auxílio para o indexador e para uma eficaz recuperação da informação pelos utilizadores do serviço.

- Exemplo 2 – Documento ficcionais (Almeida, 2018):

Estudo de caso com as obras literárias do escritor português Almeida Garrett, tendo como recurso aos dados da plataforma *LibraryThing*, uma rede social/catálogo para os amantes de livros (<https://www.librarything.com/>).

Objetivo: Verificar se a etiquetagem colaborativa seria um fator de enriquecimento do catálogo das bibliotecas e se melhoraria o serviço por estas prestado na área da Literatura de ficção (classe 8).

Conclusão: Apesar de se verificar a ocorrência dos aspetos problemáticos já referidos em estudos anteriores, constatou-se o predomínio de informação correta e o valor acrescentado nas etiquetas atribuídas livremente pelos utilizadores da plataforma. Concluiu-se, portanto, que este sistema seria vantajoso para os utilizadores de um catálogo 2.0, para os profissionais da informação (indexadores, no caso) e para a construção coletiva de conhecimento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os novos recursos digitais estão ao serviço da gestão da informação e do conhecimento nos sistemas de informação. Além de armazenar e organizar (paradigma 1.0), as tecnologias são também utilizadas para processar, comunicar, partilhar e difundir a informação (paradigma 2.0). Num paradigma colaborativo, a literatura da Ciência da Informação aponta a participação dos utilizadores como um caminho de futuro para a melhoria dos serviços relativos às bibliotecas e aos seus catálogos.

No que toca especificamente à descrição documental, a generalidade da literatura e os resultados dos dois casos referidos parecem mostrar que a etiquetagem colaborativa poderá vingar não só como uma forma de auxílio ao difícil trabalho dos indexadores, mas também como fator de enriquecimento dos vocabulários e dos catálogos das bibliotecas. Perante as evidentes e significativas vantagens, mas sem esquecer as questões problemáticas, considera-se que a atribuição de etiquetas pelos utilizadores das bibliotecas pode e deve ser encarada como um complemento à indexação. Defende-se, portanto, o caminho híbrido da indexação colaborativa como perspetiva futura na descrição documental em bibliotecas. Um olhar mais recetivo e abnegado da parte dos profissionais da informação sobre esta questão permitirá incorporar novas práticas, proporcionar uma cultura participativa e aproximar-se dos hábitos e da linguagem dos utilizadores das bibliotecas.

REFERÊNCIAS

- Almeida, P. (2018). Etiquetagem colaborativa nas bibliotecas: o caso da Literatura. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 23(2), 50-70. Disponível em <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2741/2079>
- Cardoso, S. e Almeida, P. (2018). Collaborative Tagging vs. Controlled Vocabulary: A Case Study in Healthcare Area (pp.169-186). In Sosińska-Kalata, B., Tafiłowski, P. & Wiorogórska, Z. (Ed.s) *Miscellanea Informatologica Varsoviensia, Vol. IX - INFORMATION SCIENCE IN THE CHANGE, Innovative Information Services*. Warsaw: Polish Librarians Association. ISBN: 978-83-65741-07-3
- Carrera, F. (2009). *Marketing Digital na versão 2.0*. Lisboa: Sílabo.
- Carvalho, A. (2008). *Manual de ferramentas da web 2.0 para professores*. Lisboa: Ministério da Educação - DGIDC.
- Casey, M. (2006). *Born in the Biblioblogsphere*. Disponível em http://www.librarycrunch.com/2006/01/post_1.html
- Catarino, M. E., e Baptista, A. A. (2007). Folksonomia: um novo conceito para a organização dos recursos digitais na Web. *Revista de Ciência da Informação*, 8(3). Disponível em <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3234>.

- Davis, I. (2005). *Talis, Web 2.0 and All That*. Disponível em <http://blog.iandavis.com/2005/07/talis-web-2-0-and-all-that/>
- Furtado, C. e Silva, L. (2009). BIBLON - Portal da Biblioteca Escolar 2.0: criação de um espaço de aprendizagem, criatividade, cooperação, interculturalidade e ludicidade. 8.º Congresso Lusocom. Disponível em https://www.academia.edu/200444/BIBLON_-_Portal_da_Biblioteca_Escolar_2.0_cria%C3%A7%C3%A3o_de_um_esp%C3%A7o_de_aprendizagem_criatividade_coopera%C3%A7%C3%A3o_interculturalidade_e_ludicidade
- González, O. (2009). Folksonomías: el valor agregado de la indización social en el web. *Acimed*, 20(3), pp.82-91. Disponível em http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=65424&id_seccion=686&id_ejemplar=6569&id_revista=51
- Gracioso, L. S. (2010). Parâmetros teóricos para a elaboração de instrumentos pragmáticos de representação e organização da informação na Web: considerações preliminares sobre uma possível proposta metodológica. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 1(1), pp. 138-158. Disponível em <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42310/45981>
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.
- Lizana, F. (2016). Evaluar para Publicar vs Evaluar para Transformar. In Gutiérrez e Galván (org.) *eSalud: aplicaciones e tendencias*. Madrid: Fundación Gaspar Casal. Disponível em http://www.fgcasal.org/publicaciones/Libro_eSalud_aplicaciones_y_tendencias.pdf
- Nassar, V. e Vieira, M. (2017). Análise da participação dos usuários nos conteúdos de site institucionais a partir dos níveis de interatividade. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, 40(1), pp.121-142. Disponível em <https://dx.doi.org/10.1590/1809-5844201717>
- O'Reilly, T. (2005). *What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software*. Disponível em <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Segundo, J., e Vidotti, S. (2011). Rede de tags para recuperação da informação no contexto da representação iterativa. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 2(1), pp. 86-109. Disponível em <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42336>
- Wal, T.V. (2005). Folksonomy definition and wikipedia. *Vanderwal.net* [Website]. Disponível em <http://www.vanderwal.net/random/entrysel.php?blog=1750>.
- Yedid, N. (2013). Introducción a las folksonomías: definición, características y diferencias con los modelos tradicionales de indización. *Información, cultura y sociedad*, 29, pp. 13-26. Disponível em <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n29/n29a02.pdf>.
- Yunta, L. R. (2009). Etiquetado libre frente a lenguajes documentales. Aportaciones en el ambito de biblioteconomia y documentacion. *Actas del IX Congreso ISKO-España*, 2, pp. 832-845. Disponível em <http://hdl.handle.net/10261/12295>