



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

CONTROLE DE QUALIDADE EM CATALOGAÇÃO COOPERATIVA

Zuleika de Souza Branco
Denise Ramires Machado
Beatriz Helena Pires de Souza Cestari
Zita Prates Oliveira



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

O artigo discute os procedimentos de controle de qualidade em catalogação adotados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS). Define que o processo de catalogação consiste em descrever documentos de forma a representá-los e diferenciá-los dentro de um catálogo, visando a recuperação da informação. Analisa como o processo de controle de qualidade pode ser aplicado na catalogação para melhorar a qualidade dos registros bibliográficos. Destaca os itens a considerar no controle de qualidade: produtos ou serviços, processos e pessoas. Relaciona esses itens aos elementos de controle de qualidade na catalogação destacados na literatura. Sintetiza que a adoção de padrões, políticas, precisão, consistência e completza dos registros bibliográficos, e o aperfeiçoamento do catalogador são os elementos básicos do controle de qualidade na catalogação. Considerando o contexto de catalogação cooperativa, analisa os objetivos, os elementos e as atividades de controle de qualidade na catalogação do SBUFRGS e conclui que o controle de qualidade adotado é centrado no produto e não nos processos e nas pessoas.

Palavras-Chave: Controle de qualidade em catalogação; Bibliotecas universitárias; Catalogação cooperativa; Sistema de bibliotecas

ABSTRACT

The text discusses the procedures of cataloging quality control adopted by the Libraries System of the Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS). Defines that the cataloging process describes documents to represent and differentiate them within a catalog, in order to improve the information retrieval process. Examines how the quality control process can be applied to cataloging to improve the quality of bibliographic records. Highlights what to consider in quality control: products or services, processes and people. Relates these items to the elements identified in the cataloging quality control literature. Summarizes as the basic elements of the cataloging quality control the adoption of standards and policies, accuracy, consistency and completeness of bibliographic records, and the improvement of catalogers' skills. Considering the context of cooperative cataloging policy, analyzes the goals, elements and activities of the SBUFRGS practices in cataloging quality control and concludes that these practices are centered on product but not on processes and people.

Keywords: Cataloging quality control; University libraries; Cooperative cataloging; Libraries system



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

1 INTRODUÇÃO

A razão de ser da biblioteca universitária é a prestação de serviços de informação especializada aos integrantes da instituição Universidade. Para tal, a biblioteca reúne e organiza grande volume de documentos armazenados localmente ou acessíveis *on-line*.

Além de disponibilizar informações especializadas, o catálogo da biblioteca tem diferentes funções e usos. Registrando e organizando os metadados que descrevem os documentos do acervo e o acesso ao catálogo, possibilita ao usuário identificar a existência de um documento no mesmo e saber sua localização física local ou acessá-lo através de *link* remoto. À equipe da biblioteca, os registros do catálogo fornecem dados básicos para a seleção/aquisição de novos recursos bibliográficos e o desenvolvimento de coleções.

A eficácia dos procedimentos de recuperação de informações e de gerência de coleções está diretamente associada à qualidade dos registros bibliográficos, contendo metadados que retratam de forma precisa e abrangente as características de cada documento do acervo.

Considerado o contexto do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS), em que a catalogação é realizada de forma cooperativa e descentralizada, a questão da qualidade dos registros bibliográficos torna-se ainda mais relevante. Além disto, a possibilidade de aquisição de sistema de descoberta, que modifica a interface e os recursos de pesquisa disponibilizados para os usuários das bibliotecas, acentua a necessidade da busca sistemática pela qualidade do catálogo.

2 OBJETIVO

O presente trabalho tem por objetivo contribuir para a área da Biblioteconomia com um estudo sobre gerenciamento de dados bibliográficos, refletindo acerca da importância do controle de qualidade na catalogação. Expõe conceitos referentes ao tema, analisa as ações adotadas pelo SBUFRGS com esta finalidade e sua convergência com os tópicos identificados na literatura especializada.

3 CATALOGAÇÃO, CATÁLOGOS E NGC (NEXT GENERATION CATALOGUES)

A catalogação é uma das atividades biblioteconômicas fundamentais, cabendo a ela descrever documentos de forma a representá-los e diferenciá-los em um acervo. Também lhe cabe definir dados de localização e pontos de acesso por meio dos quais tais documentos



possam ser recuperados. Conforme Mey (1987, p. 144), a catalogação tem por objetivo “[...] vincular as mensagens contidas nos itens a mensagens internas dos usuários, de forma a tornar esses itens acessíveis ao universo de usuários”.

Além das normas em que o bibliotecário se baseia para catalogar, como o Código de Catalogação Anglo Americano (CCAA2) e os manuais de políticas e procedimentos do serviço de catalogação, ele deve levar em consideração, ao criar os registros bibliográficos que integram o catálogo, para quem está sendo descrito o acervo da biblioteca.

A catalogação deve visar tanto o controle e organização da biblioteca a qual o acervo descrito está vinculado, quanto responder às necessidades de seus usuários. Para que possa cumprir suas funções, a catalogação deve possuir algumas características: integridade, clareza, precisão, lógica e consistência (MEY; SILVEIRA, 2009).

Observadas as características indispensáveis à catalogação, isso se reflete em seu principal produto: o catálogo. Na definição clássica de Cutter (1876), relacionada basicamente ao uso de documentos impressos, o catálogo de biblioteca tem por função mostrar quais obras a biblioteca possui sobre um determinado autor, título ou assunto específico, permitindo ao usuário encontrá-las, auxiliando-o também na escolha de um livro de acordo com sua edição (bibliograficamente) ou de acordo com seu caráter (literário ou tópico). Já incorporando o conceito de documentos e catálogos digitais, os Princípios Internacionais de Catalogação de 2009 (IFLA, 2009) estabelecem que o catálogo de biblioteca deve possibilitar ao usuário:

- a) encontrar recursos bibliográficos numa coleção como resultado de uma pesquisa;
- b) identificar um recurso bibliográfico ou agente;
- c) selecionar um recurso bibliográfico que seja apropriado às suas necessidades;
- d) adquirir ou obter acesso a um item descrito;
- e) navegar num catálogo ou para além dele.

Atendendo a estas demandas de um catálogo mais abrangente em seu conteúdo (fontes impressas e digitais) e que facilite o acesso ao texto dessas fontes além dos limites físicos da biblioteca, surge o catálogo de nova geração (NGC na sigla em inglês). Utilizando sistema de descoberta, ele disponibiliza recursos que o catálogo tradicional não pode oferecer, tais como navegação facetada, interface intuitiva e avaliação de resultados pelo usuário. Os dois tipos de catálogos, o tradicional e o de nova geração, utilizam os mesmos registros bibliográficos, porém, fornecem aos usuários serviços de informação muito diferentes. (HAN, 2012).



A utilização dos registros bibliográficos em novas formas de recuperação e apresentação dessas informações traz desafios para as equipes das bibliotecas, principalmente no que se refere à qualidade dos registros incluídos na base de dados. A falta de cuidado com a qualidade dos dados inseridos e a não utilização de padrões prejudica a recuperação e acesso às informações, o gerenciamento do acervo e o usuário, tanto nos catálogos tradicionais quanto nos de nova geração.

4 CONTROLE DE QUALIDADE E CONTROLE DE QUALIDADE EM CATALOGAÇÃO

Para melhorar a qualidade dos registros bibliográficos é necessário refletir sobre o que é controle de qualidade e como ele pode ser implantado na catalogação.

4.1 Controle de qualidade

Conforme Torres (2011), o controle de qualidade é um processo utilizado para garantir um certo nível de qualidade em um produto ou serviço. Pode incluir qualquer ação que a empresa considere necessária para estabelecer o monitoramento e verificação de determinadas características de um produto ou serviço.

Um Sistema de Controle de Qualidade, também chamado de *QMS - Quality Management System*, é importante porque, a partir do momento que determinadas medidas são adotadas, permite definir políticas, procedimentos e ações de maneira uniforme que proporcionarão a melhoria e controle das diversas “atividades-chave” e processos desenvolvidos por uma organização. Deve-se considerar neste processo o grau de satisfação, bem como as expectativas e necessidades dos sujeitos envolvidos, tais como clientes, comunidades e sociedade em geral.

Para implementar um Sistema de Controle de Qualidade, deve-se destacar alguns conceitos de Qualidade Total em Serviços:

- a) todos na organização têm algo a contribuir para a qualidade final percebida pelo cliente;
- b) todos os custos relacionados com qualidade devem ser envolvidos nas análises;
- c) todo esforço bem direcionado de melhoria em qualidade repercute na competitividade;
- d) há sempre uma forma melhor de fazer as coisas;



- e) a qualidade deve ser construída ao longo do processo e não apenas verificada ao final (GIANESI; CORREA, 1996).

Frequentemente o controle de qualidade é confundido com a garantia de qualidade, embora existam diferenças básicas entre eles. O controle de qualidade tem a ver com o produto, enquanto garantia da qualidade é orientada para o processo (TORRES, 2011). Mesmo sendo clara esta diferença, às vezes pode não ser fácil identificar as características peculiares que diferenciam controle e garantia de qualidade. O que deve ficar claro é que o controle de qualidade é a avaliação de um produto, processo, atividade ou serviço. Já a garantia de qualidade é projetada para tornar os processos suficientes para alcançar os objetivos.

Para Torres (2011), o controle de qualidade não pode abranger apenas os produtos, serviços e processos, mas também as pessoas. Os funcionários são uma parte importante de qualquer negócio. Se uma empresa tem funcionários que não têm qualquer habilidade ou formação adequada, têm dificuldade em compreender ou estão mal informados, a qualidade pode ser seriamente prejudicada.

É interessante ressaltar que o termo “controle da qualidade total” foi usado pela primeira vez por Armand Feigenbaum em 1956, quando propôs a idéia de que a qualidade só poderá resultar de um trabalho conjunto de todos os envolvidos no desempenho da organização, não apenas de um grupo de pessoas. A abordagem proposta por Feigenbaum dá ênfase à comunicação entre os departamentos da empresa, principalmente os responsáveis por produção, materiais e *design*. (FARIA, [201-?]).

O objetivo básico do controle de qualidade é assegurar que os produtos, serviços ou processos preencham requisitos específicos e que sejam confiáveis e satisfatórios para os clientes. Essencialmente, o controle de qualidade envolve a análise de um produto, serviço ou processo para determinados níveis mínimos de qualidade. O objetivo de uma equipe de controle de qualidade é identificar produtos ou serviços que não cumprem as normas específicas de uma empresa de qualidade. (TORRES, 2011).

A partir do momento que se tem os objetivos definidos, baseados no resultado que se deseja alcançar, pode-se seguir alguns passos recomendáveis que permitirão uma garantia de qualidade. Exemplos:



- a) definir requisitos e critérios que permitam avaliar posteriormente se o trabalho desenvolvido está gerando resultados positivos;
- b) conduzir as diretrizes necessárias para sua aplicabilidade;
- c) monitorar a manutenção e o desenvolvimento do trabalho realizado;
- d) qualificar os sujeitos envolvidos no processo;
- e) indicar especialistas nacionais e estrangeiros nas áreas de interesse para definição conjunta dos métodos e critérios a serem aplicados;
- f) participar de eventos que proporcionem atualização e qualificação dos procedimentos que envolvem o trabalho realizado;
- g) apresentar, através da capacitação e experiência dos profissionais, laudos, pareceres e opiniões sobre o trabalho realizado.

É fundamental melhorar os processos em um sistema de controle de qualidade. A partir do momento que são estabelecidos objetivos claros e reais, bem como são desenvolvidas estratégias adequadas, é possível atingir resultados satisfatórios.

4.2 Controle de qualidade em catalogação

Em seu artigo de revisão, Schultz-Jones (2012) situa o início das discussões sobre o assunto na década de 1970-1980, analisando temas como a qualidade da catalogação cooperativa de consórcios como Online Computer Library Center (OCLC), a adoção de padrão mínimo de catalogação pela Library of Congress (LC) e as diferentes percepções de qualidade de catalogação entre bibliotecário e usuário. Dias (1999, p. 1) destaca ser “[...] de grande importância a conscientização do bibliotecário de que é através dele que tais informações bibliográficas são inseridas ou captadas em grandes Bases Bibliográficas” para assegurar a qualidade de dados de catalogação. Dez anos depois Fujita, Rubi e Boccato (2009) também destacam a necessidade de uma mudança de postura do bibliotecário em conscientizar-se da adoção de critérios de qualidade na catalogação, considerando a maior visibilidade dos catálogos disponibilizados via internet. As autoras indicam a política de tratamento da informação documentária como um elemento de qualidade na catalogação, a qual poderá impactar positivamente na recuperação da informação.

Para Graham (1990), a qualidade da catalogação é um somatório de dois elementos: completeza e precisão do registro. Completeza diz respeito a quanto os metadados



representam o documento; precisão, à correção das informações fornecidas no registro bibliográfico. Na mesma linha de raciocínio, Morris e Wool (1999) definem como elementos básicos da qualidade da catalogação a adoção de padrões reconhecidos de descrição, indexação e formato de registro, além da completeza das informações acerca dos documentos catalogados e a precisão e confiabilidade das informações contidas nos registros. Registros bibliográficos incompletos, mal grafados ou com pontos de acesso equivocados tornam impossível a localização de um dado documento.

Bereijo (1998) reforça essas afirmações, ao destacar os problemas criados pelos erros de catalogação em ambientes informatizados:

A criação de registros bibliográficos em ambientes *on-line* requer uma maior precisão quanto à tipografia, ortografia, pontuação, espaços, codificação de campos e subcampos. Os erros cometidos nessas áreas podem resultar na impossibilidade de recuperação do registro, o que não ocorre nos ambientes manuais, onde ao classificar as fichas ou ao executar buscas, a mente humana pode interpretá-los como se estivessem corretamente elaborados. Os ambientes automatizados apresentam, portanto, um nível de tolerância mais baixo aos erros tipográficos e de catalogação. (BEREIJO, 1998, p. 323, tradução nossa).

A impossibilidade de recuperação do registro é o principal problema relacionado a erros na catalogação: há todo o custo de catalogação e o usuário permanece sem acesso ao documento. E ainda mais, caso o erro seja identificado, há o custo do retrabalho para a sua correção.

Segundo Souza e Mostafa (1999, p. 128), “a qualidade de um catálogo reside na coerência e consistência de seus dados, daí o grande empenho em estabelecer regras de aceitação mundial, de forma a permitir uma rápida e eficiente troca de informações bibliográficas”. O uso de regras e padrões é um dos fatores que ajuda na consistência e coerência dos registros bibliográficos.

Analisando os catálogos de nova geração, Han (2012) reporta que os usuários consideram muito útil a navegação por facetadas neles disponíveis, pelas possibilidades de refinamento de resultados que oferecem (data, assunto, formato, etc.). Alerta, entretanto, que a utilidade desse recurso no desempenho do catálogo decorre da qualidade da catalogação dos registros bibliográficos. Pesquisa de Denton e Coysh (2011) constata que registros imprecisos, inconsistentes e incompletos não contribuem para ampliar os resultados de pesquisa por navegação facetada.

Harmon (1996) alerta para a perda da qualidade da catalogação em decorrência dos cortes de pessoal e da criação de registros bibliográficos mais enxutos visando à redução dos



custos bibliotecários. Segundo ele:

[...] nenhuma máquina, por mais avançada que seja, pode recuperar dados que não estejam lá [no catálogo]. Nem vemos, em futuro próximo, sistemas capazes de localizar dados incorretamente registrados, grafados e codificados. Tais registros constituem uma redução significativa na qualidade do produto tradicionalmente criado e utilizado por bibliotecas acadêmicas e centros de pesquisa” (HARMON, 1996, p. 306, tradução nossa).

Da sua visão pode-se inferir a necessária qualificação do catalogador para a criação de registros bibliográficos corretos, capazes de serem recuperados e pertinentes às questões de informação propostas pelos usuários do catálogo.

Baptista (2006) destaca, a respeito da formação do catalogador:

A constatação que se torna praticamente inevitável é que, a par da formação acadêmica, a catalogação demanda atualização constante e treinamento contínuo. E esse treinamento se dá, via de regra, nos ambientes de trabalho, e não necessariamente na universidade, na medida em que é neles que se colocam em prática as formas de organizar a informação que efetivamente atendem os objetivos institucionais de cada tipo de organização.” (BAPTISTA, 2006, p. [7]).

O Quadro 1 compila os elementos para controle de qualidade em catalogação identificados na literatura. Analisando esses elementos, observa-se que alguns se repetem e que cada um deles está relacionado a um item específico dos citados por Torres (2011) a serem observados no controle de qualidade – produtos ou serviços, processos e pessoas.

Quadro 1 - Elementos do controle de qualidade na catalogação

Autores	Elementos de qualidade na catalogação	Torres (2011)
Graham (1990)	Completeza do registro	Produtos
	Precisão do registro	Produtos
Bereijo (1998)	Precisão da tipografia, ortografia, pontuação, espaços, codificação de campos e subcampos	Produtos
Dias (1999)	Conscientização do bibliotecário	Pessoas
Morris e Wool (1999)	Adoção de padrões reconhecidos	Processos
	Completeza das informações dos documentos catalogados	Produtos
	Precisão das informações dos registros	Produtos
Souza e Mostafa (1999)	Confiabilidade das informações dos registros	Produtos
	Uso de regras e padrões	Processos
	Coerência dos dados	Produtos
Baptista (2006)	Consistência dos dados	Produtos
	Atualização e treinamento constantes para o catalogador	Pessoas
Fujita, Rubi e Boccato (2009)	Conscientização do bibliotecário	Pessoas
	Política de tratamento da informação documentária	Processos



Mey e Silveira (2009)	Integridade	Produtos
	Clareza	Produtos
	Precisão	Produtos
	Lógica	Produtos
	Consistência	Produtos

Fonte: Dados do referencial teórico deste trabalho.

É possível inferir que a qualidade na catalogação está diretamente relacionada à adoção de padrões, políticas, precisão, consistência e completeza dos registros bibliográficos. É importante também que o aperfeiçoamento do catalogador seja contínuo visando à qualificação e à evolução do profissional e, conseqüentemente, do catálogo.

5 CONTROLE DE QUALIDADE EM CATALOGAÇÃO NO SBUFRGS

O SBUFRGS, a partir da adoção do *software* Aleph, estabeleceu políticas e práticas de catalogação com o intuito de aprimorar a qualidade da mesma. A seguir são apresentados o contexto, os objetivos e os elementos do controle de qualidade na catalogação adotados pelas bibliotecas da UFRGS.

5.1 Contexto da catalogação nas bibliotecas da UFRGS

O SBUFRGS é formado por 33 bibliotecas dispersas em quatro *campi* em Porto Alegre e uma no município de Imbé. Utiliza o *software* Aleph v. 20 para gerência integrada das atividades, serviços das bibliotecas e catálogo *on-line* da Universidade. Adota padrões internacionais para entradas e descrição bibliográfica (CCAA2), registro de dados bibliográficos (MARC 21) e intercâmbio de informações (ISO 2709 e ANSI Z39.2).

O módulo de catalogação do Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS (SABi) abrange três bases de dados: bibliográfica - URS01, de autoridades - URS10 e administrativa - URS50 (registros de itens, transações de circulação de coleções e controle de aquisição).

Desde o ano 2000 o SBUFRGS adota a política de catalogação cooperativa e descentralizada. Cooperativa porque somente um registro bibliográfico é criado para uma obra. As demais bibliotecas que a possuem devem cooperar com o registro existente na base, incluindo seus campos específicos (notas, assunto, produção intelectual) e as informações de aquisição e de itens. Descentralizada porque é executada pelos catalogadores em cada



biblioteca do Sistema utilizando *software* em versão multiusuário para gerência da catalogação. Anterior a essa data, o processo de catalogação adotava, simultaneamente, as versões mono e multiusuários do sistema SABi, versão Isis, conforme a estrutura de rede de dados disponível em cada biblioteca. Esta situação inviabilizava a adoção da política de catalogação cooperativa no SBUFRGS.

Sobre a necessidade do uso de padrões para controle de qualidade em um ambiente de catalogação cooperativa, Souza e Mostafa (1999, p. 128) afirmam: “Por se tratar de um sistema cooperativo, normas e padrões são fundamentais para garantir a qualidade dos registros catalográficos e estabelecer padrões mínimos, com a finalidade de alcançar a consistência de dados e facilitar o intercâmbio dos mesmos.”

A documentação dos procedimentos adotados também é relevante tendo em vista que a consistência somente pode ser mantida caso sejam conhecidos os padrões e políticas utilizados na criação dos registros. A documentação utilizada pelas bibliotecas participantes do consórcio OCLC (2014a, 2014b, 2014c) exemplifica a complexidade do controle de qualidade em catalogação cooperativa. No SBUFRGS, as políticas, os manuais de procedimentos e demais documentação de interesse para a catalogação são disponibilizados no site [Document@](#), juntamente com o histórico da catalogação no SABi registrado em apresentações e trabalhos.

5.2 Objetivos do controle de qualidade em catalogação no SBUFRGS

A partir das considerações de Torres (2011) sobre a necessidade de estabelecer objetivos para um controle de qualidade, o SBUFRGS definiu os seguintes objetivos:

- a) trabalhar em conjunto para otimizar o acesso à informação disponibilizada pelas bibliotecas;
- b) identificar os procedimentos de controle de qualidade de registros bibliográficos adotados pelo SBUFRGS;
- c) identificar elementos relevantes para qualificar a catalogação de documentos nas bibliotecas no momento em que o SBUFRGS se propõe a adquirir um sistema de descoberta, o qual deverá modificar o processo de recuperação de informações no catálogo.



Tais objetivos permitiram estabelecer os elementos do controle de qualidade no SBUFRGS.

5.3 Elementos do controle de qualidade em catalogação no SBUFRGS

As estratégias escolhidas para o controle de qualidade no SBUFRGS envolvem os seguintes elementos:

- a) adoção de padrões internacionais de descrição bibliográfica e de entradas: CCAA2, MARC 21, Dublin Core (para o Lume, repositório digital da Universidade);
- b) políticas de catalogação estabelecidas e documentadas (quem faz o quê, uso de formulários de solicitação, orientações sobre o que é permitido ou não incluir/alterar em registro bibliográfico cooperativo, nível mínimo de catalogação adotado, etc.);
- c) habilitação dos catalogadores para leitura técnica, domínio das normas/padrões de catalogação, de estratégias de pesquisa, do idioma português e de outros idiomas;
- d) consistência sistemática dos registros das bases de dados via:
 - detecção, fusão e exclusão de registros duplos;
 - utilização do recurso do Aleph *Mudanças globais* para correção de grandes volumes de registros bibliográficos;
 - inclusão de remissivas no catálogo de autoridades, exclusão/alteração de registros de autoridades e em seus registros bibliográficos associados;
 - emissão de listagens de inconsistências em campos/subcampos dos registros bibliográficos para correção das mesmas.

Tais ações buscam contemplar padrões de qualidade na catalogação, bem como o aperfeiçoamento dos catalogadores ao utilizar ferramentas de comunicação interna, como *e-mail* e telefone (*helpdesk*), apresentações, seminários e treinamentos para esclarecer dúvidas (OLIVEIRA et al., 2012).

Na catalogação cooperativa uma biblioteca não cataloga simplesmente para si, assim como no caso do uso de sistema de descoberta, em que o catálogo será visto em um contexto maior do que ele mesmo. Não há um catálogo a prova de erros e inconsistências, porém sua qualidade pode ser aprimorada, buscando consistência.



6 ATIVIDADES DE CONSISTÊNCIA DAS BASES URS01 E URS10 DO SABi, COM VISTAS À QUALIFICAÇÃO DA CATALOGAÇÃO NO SBUFRGS

O SABi possui duas bases relacionadas à catalogação: a base URS01, de registros bibliográficos, e a base URS10, de registros de autoridade.

A base URS01 contém registros recentes e criados nas versões anteriores do SABi, antes da política de catalogação cooperativa; a base URS10 contém registros de autoridade novos e inseridos a partir dos cabeçalhos existentes na URS01, antes do trabalho de controle de autoridades. Devido ao histórico de criação dessas bases, ainda são identificadas inconsistências, duplicidades e registros incompletos. Estes problemas estão sendo resolvidos via atividades de controle de qualidade de catalogação no SBUFRGS, descritas no Quadro 1.

Quadro 2 - Atividades de consistência das bases SABi

Atividade	Descrição	Quantidade	Período
Consistência nas bases de dados URS01 e URS10	Registros alterados	9.331	maio a dez. 2000
	Registros eliminados	2.097	
Consistência nas bases de dados URS01 e URS10 (procedimento regular)			jan. 2001-
Emissão e envio às bibliotecas de listagens com inconsistências de campos e subcampos em registros, para correção (procedimento regular)			dez. 2000 a dez. 2008
Exclusão de registros duplos (monografias) incluídos até jun./2011	Registros avaliados	6.656	nov. 2008 a mar. 2014
	Registros excluídos	5.238	
	Registros não duplos	1.418	
	Itens transferidos	6.429	
Consistência de entradas e transferência de informações dos campos de Autoridades: 150 -> 100, 110, 111, 130, 151 Bibliográfico 650 -> 600, 610, 611, 630, 651	Registros avaliados	17.767	jan. 2010 a mar. 2014
	Registros corrigidos	9.152	
	Registros transferidos	7.158	
	Registros excluídos	1.457	
	Registros incluídos	3.559	
Exclusão de registros duplos (analíticas) incluídos até jun./2011	Registros avaliados	20.063**	jan. 2011 a dez. 2013
	Registros transferidos	2.106	
	Registros excluídos	691	
Alerta de inclusão de registros bibliográficos duplos	<i>E-mails</i> enviados	321	jul. 2011 a mar. 2014
Inclusão de remissivas	Solicitações atendidas	1.388	dez. 2012 a mar. 2014
	Solicitações rejeitadas	8	

** Inclui analíticas de eventos UFRGS (Salão de Iniciação Científica, Salão de Extensão, Mostra Perspectivas da Ciência, e outros)

Fonte: Dados de controle da Comissão de Automação.



A seguir estão detalhadas as atividades de controle de qualidade da catalogação no SBUFRGS, realizadas após a adoção do *software* Aleph.

6.1 Consistência nas bases de dados URS01 e URS10

A consistência das bases URS01 e URS10 foi realizada durante oito meses por um grupo de catalogadores do SBUFRGS, logo após a migração da base SABi, *software* proprietário, para o *software* Aleph 500. O trabalho eliminou inconsistências de entradas em registros na base de Autoridades (criada a partir das entradas 1XX e 6XX dos registros bibliográficos) e ajustou as mesmas nos registros da base Bibliográfica. Em 2001 passou a ser um procedimento regular realizado pela Comissão de Automação (COMAUT).

6.2 Emissão e envio às bibliotecas de listagens com inconsistências de campos e subcampos em registros, para correção

A base bibliográfica URS01, criada após a migração do SABi, apresentou uma série de problemas:

- a) discrepâncias de entradas entre os registros produzidos individualmente pelas bibliotecas, antes da implantação da política de catalogação cooperativa;
- b) inconsistências nos campos de informações codificadas (Líder, 008, 0XX);
- c) seleção inadequada de campos de informações variáveis;
- d) outras questões decorrentes da troca de formato de registro para o MARC 21.

Para minimizar tais problemas foram criadas críticas de preenchimento de alguns campos e subcampos, visando dar consistência às informações dos registros bibliográficos, com a emissão mensal de listas de registros para correção pelas bibliotecas. Este foi um procedimento padrão durante oito anos. A partir de 2009, o envio de *e-mails* solicitando correções passou a ser realizado quando identificada uma inconsistência recorrente nos registros incluídos.

6.3 Exclusão de registros duplos (monografias) incluídos até jun./2011

A exclusão de registros duplos foi realizada com o objetivo qualificar o processo de recuperação da informação e dar maior confiabilidade aos dados utilizados na aquisição e



circulação de documentos e no desenvolvimento de coleções. Iniciada em 2008 e ainda em execução, visa excluir registros duplos oriundos da conversão da base bibliográfica SABi versão Isis para a versão Aleph. Estes registros, denominados de *conversão*, foram criados quando o processo da catalogação utilizava simultaneamente as versões mono e multiusuário do SABi - Isis (dependendo da estrutura de rede de dados existente em cada biblioteca), as quais inviabilizavam a adoção da política de catalogação cooperativa.

Tabela 1 - Registros duplos excluídos (monografias) 2008 - 2014

Tipos de registro duplo	Nº	%
Criados entre 1990 - 1999	3.803	73
Incluídos entre 2000 - 2011	1.435	27
Total	5.238	100

Fonte: Dados de controle da Comissão de Automação.

Entre 2008 e 2014 foram excluídos 5.338 registros, dos quais 73% correspondem àqueles de conversão (objetivo inicial do trabalho) e 27%, ou seja, $\frac{1}{4}$ do total excluído, aos registros duplos. Estes últimos incluídos em desacordo com a política de catalogação cooperativa adotada no SBUFRGS a partir do ano 2000.

Tabela 2 - Registros duplos excluídos, por ano de inclusão no SABi, 1990 - 2011

	Ano												
	1990/99	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nº reg.	3.803*	34	90	165	216	264	193	264	181	277	169	21	18

* Registros duplos de conversão

Fonte: Dados de controle da Comissão de Automação.

Entre os motivos para tão grande número de registros duplos incluídos após a implantação da política de catalogação cooperativa, podem ser listados: a alteração frequente nas equipes das bibliotecas com o ingresso de novos bibliotecários (entre 2003 e 2009 ingressaram mais de 50 profissionais concursados); a desatenção dos catalogadores ao pesquisar a base antes da inclusão de novo registro; a divulgação ineficiente das políticas de catalogação no SBUFRGS ou ainda falhas no programa de treinamento para catalogação no SABi.



6.4 Consistência de entradas e transferência de informações dos campos de Autoridades e do Bibliográfico

Uma avaliação dos campos de autoridades foi realizada com a finalidade de aumentar a consistência de entradas de nomes nas bases bibliográfica/autoridades e de ajuste do formato SABi para o MARC 21. O estudo definiu a exclusão dos campos 195, 196, 197 e 198 e a transferência de seu conteúdo para os respectivos campos 100, 110, 111 e 130 de autoridades. Além disso, constatou-se a necessidade da transferência de informações de assuntos não tópicos existentes nos campos 150 e 650 para os campos 100, 110, 111, 130 e 151 (autoridades) e 600, 610, 611, 630 e 651 (bibliográfico). Com esse procedimento, as entradas de nome tornaram-se mais consistentes e únicas e os campos 150 e 650 passaram a ser usados somente para assunto tópico. A atividade de consistência é realizada regularmente com a avaliação, correção, transferência, exclusão e inclusão de registros nas bases de Autoridades e Bibliográfica.

6.5 Exclusão de registros duplos (analíticas) incluídos até jun./2011

A exclusão de registros duplos é realizada com o objetivo de qualificar o processo de recuperação da informação excluindo da base bibliográfica registros duplos de analíticas oriundos da conversão do SABi versão Isis para a versão Aleph. O procedimento permitiu concentrar, em um número menor de registros bibliográficos, o grande volume de analíticas de produção intelectual registradas nos anais de eventos promovidos pela UFRGS: Salão de Iniciação Científica (25 edições até 2013), Salão de Extensão (13 edições até 2012), Salão de Ensino (9 edições até 2013), Feira de Iniciação Científica (19 edições até 2010) e outros.

6.6 Alerta de inclusão de registros bibliográficos duplos

O problema recorrente de inclusão de registros bibliográficos duplos após 2000, ano da implantação da política de catalogação cooperativa, exigiu a adoção de procedimento formal e permanente de identificação de possível duplicidade. Um programa monitora os registros incluídos diariamente na base bibliográfica e emite *e-mail* de alerta enviado à biblioteca, para exclusão ou justificativa da duplicidade. Em 33 meses de vigência da rotina foram enviados 321 alertas, numa média de 10 alertas/mês. Assim, pode-se afirmar que o preço da unicidade dos registros no SABi é o permanente monitoramento da inclusão dos mesmos na base.



6.7 Inclusão de remissivas

Com a consistência de nomes e transferência das informações para os campos 1XX e 6XX do formato SAbi foi possível implantar os campos de remissivas na base de Autoridades. Como piloto foi selecionada a inclusão de remissiva de nome pessoal. Em 16 meses foram incluídas 1.388 remissivas na base. Após estudo e avaliação, apenas 8 solicitações foram rejeitadas. A Comissão de Automação responde pela inclusão de $\frac{3}{4}$ do volume total de remissivas (73%), reforçando o papel das mesmas como importante instrumento de consistência das bases de Autoridades e Bibliográfica do SAbi.

Tabela 3 - Inclusão de remissivas no SAbi, por solicitante, dez. 2012 - mar. 2014

Solicitante	Nº	%
Comissão	1.013	73
Bibliotecas	375	27
Total	1.388	100

Fonte: Dados de controle da Comissão de Automação.

7 CAPACITAÇÃO EM CATALOGAÇÃO NO SBUFRGS

Entre 2000 e 2013 foram realizadas sete atividades específicas com o objetivo de capacitar os catalogadores do SBUFRGS e uma capacitação integrada à visão geral dos módulos (Aquisição/Periódicos, Catalogação e Circulação) que compõem o SAbi. Este treinamento é oferecido a cada mudança de versão do *software* Aleph ou quando do ingresso de novos bibliotecários na Universidade.

O Quadro 2 lista as capacitações oferecidas e registra o longo intervalo de tempo (2 a 3 anos) entre a realização de cada uma delas, tornando mais lento o processo de atualização dos catalogadores.

Quadro 3 - Capacitação em catalogação no SBUFRGS, 1998 - 2013

Ano	Atividade	Nº horas	Nº participantes
1998	Curso técnico-prático de catalogação AACR2: pontos de acesso	30	39
2000	Treinamento específico de processamento técnico no SAbi versão Aleph (catalogação, autoridades, itens e OPAC)	20	79
2001	Treinamento no uso das ferramentas do SAbi em catalogação	7	30
2004	Treinamento no uso do SAbi versão 11.5 para catalogadores	12	20
2006	Seminário sobre armazenamento e recuperação da informação no SAbi	6	65



2010	Curso de Atualização em Catalogação: AACR2 em MARC 21	40	46
2000 a 2012	Capacitação no uso do SAbi: Módulo de Catalogação* (políticas, funcionalidades, planilhas, registros de: autoridade, bibliográfico, produção intelectual da UFRGS e itens)	10	198
2013	Reunião técnica sobre controle de autoridades e remissivas no SAbi	4	51

*Treinamento oferecido nas mudanças de versão do SAbi para Aleph v. 11.5 (2000) e v.14.2 (2004) e a cada ingresso de novos bibliotecários no SBUFRGS (2008 a 2012).

Fonte: Relatórios anuais da Comissão de Automação 1998-2013.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SBUFRGS adota, com maior ou menor ênfase, quatro dos elementos do controle de qualidade na catalogação identificados na literatura: padrões internacionais para definir entradas, descrição e registro de dados bibliográficos dos documentos (processos), política definida e documentação consolidada dos procedimentos adotados na catalogação (processos), treinamento para catalogadores (pessoas), e consistência e controle regular do conteúdo dos registros incluídos nas bases SAbi (produtos).

Entretanto, transpondo alguns elementos da qualidade total em serviços para o universo da catalogação no SBUFRGS, observa-se que, embora haja contribuição de todos (catalogadores, indexadores, Comissão de Automação) para a qualificação do catálogo, a qualidade da catalogação está sendo verificada, prioritariamente, no final do processo, com o trabalho intensivo de controle e consistência dos registros (produtos finais da catalogação). Esta qualificação deveria ser construída ao longo do processo de criação dos registros com um programa regular de capacitação dos catalogadores.

A importância da capacitação dos profissionais para a qualificação do produto de seu trabalho é reforçada por dois autores: Torres (2011) enfatiza que o controle de qualidade abrange não só produtos, serviços e processos, mas também pessoas, que são parte importante de qualquer instituição; e Baptista (2006) alerta que os catalogadores devem receber treinamento contínuo e atualização constante. No SBUFRGS este é um elo frágil no controle de qualidade da catalogação. A capacitação dos catalogadores ocorre de forma pontual e não como parte de um programa formal de treinamento contínuo para a atividade.

Os estudos em catalogação devem ser permanentes, não apenas para suprir as deficiências decorrentes de pouco aprofundamento em questões relativas à descrição de documentos durante a formação dos bibliotecários, mas também pelo fato dela ser objeto de discussão contínua na área de tratamento da informação. Na atualidade, estes estudos são



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

fundamentais considerando a perspectiva das bibliotecas adotarem sistemas de descoberta/catálogos de nova geração.

Mesmo com a possibilidade da busca "inteligente" oferecida pelos sistemas de descoberta, os registros devem ser catalogados consistentemente para assegurar que os índices de recuperação do sistema forneçam resultados relevantes nas pesquisas efetuadas.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Dulce Maria. A catalogação como atividade profissional especializada e objeto de ensino universitário. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 1, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10782>>. Acesso em: 21 mar. 2014.

BEREJO, Antonio. Caracterización del concepto de "calidad" en la catalogación descriptiva: factores que atañen al diseño de objetivos. **Boletín Millares Carlo**, Las Palmas de Gran Canaria, n. 17, p. 319-355, 1998. Disponível em: <<http://mdc.ulpgc.es/cdm/ref/collection/bolmc/id/262>>. Acesso em: 15 abr. 2014.

CUTTER, Charles A. **Rules for a printed dictionary catalog**. Washington: Government Printing Office, 1876. 89 p. (Public Libraries in the United States of America. Special Report, 2). Disponível em: <<http://hdl.handle.net/2027/miun.aey6826.0001.001>>. Acesso em: 31 mar. 2014.

DENTON, William; COYSH, Sarah J. Usability testing of VuFind at an academic library. **Library Hi Tech**, v. 29, n. 2, p. 301-319, 2011. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1927527>> Acesso em: 2 abr. 2014.

DIAS, Maria do Rosário Imene. **Catalogação e qualidade**: breve estudo. Marília: UNESP, 1999. (Publicações técnicas, n. 1).

FARIA, Caroline. **Controle de Qualidade Total (TQC)**. In: INFOESCOLA: navegando e aprendendo, [201-?]. Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao/_controle-de-qualidade-total-tqc/>. Acesso em: 21 mar. 2014.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; RUBI, Milena Polsinelli; BOCCATO, Vera Regina Casari. O contexto sociocognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, abr. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr09/Art_06.htm>. Acesso em: 17 abr. 2014.

GIANESI, Irineu G.N.; CORREA, Henrique Luiz. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviço. In: _____. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996. cap. 9, p. 196-198.

GRAHAM, Peter S. Quality in cataloging: making distinctions. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 16, n. 4, p. 213-218, 1990.

HAN, Myung-Ja. New discovery services and library bibliographic control. **Library Trends**, v. 61, n. 1, p. 162-172, Summer 2012.

HARMON, Joseph C. The dead of quality cataloging: does it make a difference for library users? **The Journal of Academic Librarianship**, v. 22, n. 4, p. 306-307, 1996.

IFLA. **Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação**. 2009. Disponível em:



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

<http://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2009-pt.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2014.

MEY, Eliane Serrão Alves. Da espiral do conhecimento à catalogação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 15, n. 2, p. 137-148, jul./dez. 1987. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=17627>>. Acesso em: 21 mar. 2014.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofoletti. **Catalogação no plural**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2009. 217 p.

MORRIS, Dilys E., WOOL, Gregory. Cataloging: librarianship's best bargain. **Library Journal**, v. 124, n. 11, p. 44-46, 1999.

OCLC. **Quality control**. Disponível em: <<http://www.oclc.org/worldcat/catalog/quality-control.en.html>>. Acesso em: 31 mar. 2014a.

OCLC. Suport & Training. **Instructions and guidelines for reporting WorldCat bibliographic and authority record changes or duplicates**. Disponível em:

<<http://www.oclc.org/support/services/worldcat/documentation/records/instruction-and-guidelines.en.html>>. Acesso em: 31 mar. 2014b.

OCLC. Suport & Training. **Quality assurance**. Disponível em:

<<http://www.oclc.org/bibformats/en/quality.html>>. Acesso em: 31 mar. 2014c.

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de et al. O papel da comunicação interna institucional na relação COMAUT – SBUFRGS. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em:

<<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QDY.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2014.

SCHULTZ-JONES, Barbara et al. Historical and current implications of cataloging quality for next-generation catalogues. **Library Trends**, v. 61, n. 1, p.49-82, 2012.

SOUZA, Terezinha Batista de; MOSTAFA, Solange Puntel. Catalogação cooperativa na rede BIBLIODATA/CALCO: a questão repetitividade dos títulos no catálogo coletivo. **Transinformação**, v. 11, n. 2, p. 127-133, maio/ago. 1999. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=14996>>. Acesso em: 21 mar. 2014.

TORRES, Luis. O que é controle de qualidade? In: PUBLICAR artigos, 15 abr. 2011. Disponível em:

<<http://www.publicarartigos.com/controle-de-qualidade.php>>. Acesso em: 21 mar. 2014.