

MILENA POLSINELLI RUBI

**A POLÍTICA DE INDEXAÇÃO NA PERSPECTIVA DO
CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL**

MILENA POLSINELLI RUBI

**A POLÍTICA DE INDEXAÇÃO NA PERSPECTIVA DO
CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, campus de Marília, para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: **Prof^a. Dr^a. Mariângela Spotti Lopes Fujita**

Financiamento: CAPES

Marília, SP
2004

Rubi, Milena Polsinelli

R896p A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional / Milena Polsinelli Rubi. -- Marília, 2004. 135 f. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2004

Bibliografia: f. 116

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Mariângela Spotti Lopes Fujita

1. Política de indexação. 2. Conhecimento organizacional. 3. Sistemas de recuperação da informação. 4. Manual de indexação. I. Autor. II. Título.

CDD 025.35

MILENA POLSINELLI RUBI

**A POLÍTICA DE INDEXAÇÃO NA PERSPECTIVA DO
CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL**

Banca Examinadora

Prof^a. Dr^a. Mariângela Spotti Lopes Fujita

Dr^a. Maria Isabel Asperti Nardi

Dr^a Nair Yumiko Kobashi

Marília, 13 de maio de 2004.

Quim
“[...] na alegria e na tristeza [...]”
Minha vida só faz sentido se for
compartilhada com você!

AGRADECIMENTOS

A Deus...

À **Mariângela Spotti Lopes Fujita**, pela confiança depositada durante esses anos de orientação e convivência, pela preocupação em sempre fazer o melhor, pela segurança e seriedade transmitida, pelo interesse por cada descoberta, pelo respeito às minhas idéias e pela amizade que sempre existirá. “Antes de sermos orientadora e orientanda, somos mulheres, somos seres humanos”.

À **Maria Isabel Asperti Nardi** (sempre Bel) pela orientação carinhosa e atenciosa e por continuar chamando minha atenção para “pequenos grandes” detalhes da vida.

Aos meus pais, **Rinaldo e Rosângela**, pelo amor desmedido e pelo apoio incondicional às minhas decisões nos momentos mais difíceis tanto para eles quanto para mim.

Às minhas irmãs, **Damiana e Débora**, que fazem com que eu seja uma pessoa melhor a cada dia.

Aos meus avós **Luzia e Michele, Julieta e Jamil** (*in memoriam*) que compartilharam comigo cada etapa, alegre ou triste, da minha vida.

Aos queridos **Lourdes e Edmundo** pelo encorajamento e por me receberem de braços abertos.

Aos meus **colegas do Mestrado** com os quais aprendi que sempre há outro ponto de vista.

Às minhas amigas **Maria dos Remédios e Brígida**, pelas conversas, pelos almoços, pelos desabafos e por tudo aquilo que faz de uma amizade verdadeira.

Às bibliotecárias **Telma, Vera, Luzinete, Vânia, Regina, Cybelle, Marisa, Helena, Izamar, Helena O. e Josefina** por me receberem com tanto carinho e pelo exemplo de amor e dedicação à profissão.

À **Sylvia**, do escritório de pesquisa, pela alegria constante e por tentar resolver tudo sempre da melhor maneira possível.

Aos **funcionários da biblioteca da UNESP**, Campus de Marília, pelo pronto atendimento, pela disposição e pela amizade.

Às “meninas da pós-graduação” **Maria Inês, Cecília, Yara, Márcia e Edna** por toda simpatia, atenção e amizade.

***"Grandes realizações são possíveis quando se dá importância aos
pequenos começos."
Lao Tzu***

RUBI, Milena Polsinelli. *A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional*. 2004. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2004.

RESUMO

A política de indexação deve ser constituída de estratégias pertinentes ao alcance dos objetivos de recuperação do sistema de informação. Isto porque, sob o ponto de vista do sistema, a indexação é reconhecida com sua parte mais importante dentro dos procedimentos realizados para o tratamento da informação, pois condiciona os resultados das estratégias de busca. O indexador tem a função primordial de compreender o documento ao realizar uma análise conceitual que represente adequadamente seu conteúdo, de modo que ocorra correspondência entre o índice e o assunto pesquisado pelo usuário. Para isso, existem os manuais de indexação que devem refletir a política de indexação do sistema de informação e a realidade de trabalho do indexador. No entanto, devido à literatura escassa sobre política de indexação, procurou-se obter por meio da experiência do indexador mais subsídios sobre o tema. Nossos objetivos operacionais são: analisar o contexto do indexador e investigar seu conhecimento sobre política de indexação por meio da metodologia de leitura como evento social/protocolo verbal em grupo. Dessa maneira poderemos atingir nosso objetivo final que é tentar preencher uma lacuna teórica sobre política de indexação. Primeiramente, realizou-se uma primeira coleta de dados com três indexadoras de duas bibliotecas universitárias de Marília – SP das áreas de Medicina e Direito que não estão subordinadas à nenhum sistema de informação maior. Essa coleta teve como objetivos verificar a aplicabilidade da metodologia para os fins desta dissertação e servir como modelo quanto à forma de aplicação do método e conduta durante a coleta dos dados. Posteriormente, realizou-se uma segunda coleta de dados com duas indexadoras e duas gerentes de duas bibliotecas universitárias da área de Odontologia, consideradas núcleos básicos pelo Sistema de Informação Especializado em Odontologia (SIEO) ao qual estão subordinadas. Os resultados obtidos a partir da análise das transcrições dos protocolos verbais demonstraram que a metodologia pode ser utilizada por sistemas de informação para que se tenha acesso ao conhecimento do indexador e, assim, propiciar a geração de conhecimento organizacional do sistema. Além disso, verificou-se que, a geração de conhecimento organizacional pelos modos de interação - externalização, socialização e combinação - propiciam, aos indexadores, expressar conhecimento tácito a ser registrado em manuais de indexação. Concluiu-se que o indexador deve ser o alvo de investimento dos sistemas de informação por meio de treinamento constante, formação continuada e grupos de estudos, para que ele possa iniciar e dar continuidade aos processos de construção de novos conhecimentos sobre a indexação e, conseqüentemente, sobre política, dentro do sistema de informação. Finalmente, sugere-se aos sistemas de informação que a experiência do indexador também seja utilizada como parâmetro para política de indexação.

Palavras-chave: política de indexação; indexador; manual de indexação; sistema de recuperação da informação; leitura como evento social; conhecimento organizacional.

ABSTRACT

The indexing policy must be constituted of pertaining strategies being appropriate to the information system retrieval objectives. That's because under the system viewpoint indexing is recognized as its most important part within the procedures carried on to treating information once it influences the results of searching strategies. The indexer has the primary function of understanding the document while carrying on a conceptual analysis that properly represents its contents so that correspondence occur between the index and the subject searched by users. For that, there are indexing manuals that must represent the information system indexing policy and the reality of the indexer work. However, due to scarce literature on indexing policy it was aimed to obtain more subsides on the subject through the indexer practical experience. Our operational objectives are: analyzing the indexer context and investigating his/her knowledge on indexing policy through the methodology of reading as a social event/verbal protocol in groups. Thus we can reach our final goal of trying to fill a theoretical gap on indexing policy. First, it was carried on a primary data collecting with three indexers in two university libraries in Marília – SP, that are not subordinate to any larger information system, on the areas of Medicine and Law. That collecting had as goals verifying the methodology applicability towards the ends of this thesis and serve as a model in relation to the way of method application and carrying on during data collecting. Afterwards, it was carried on a second data collecting with two indexers and two university libraries managers on the Dentistry area, considered basic centers by Sistema de Informação Especializado em Odontologia (SIEO) to which they are subordinate. The results obtained from the analysis of verbal protocol transcripts demonstrated that the methodology could be used by information systems to have access to the indexer knowledge and provide the system organizational knowledge release. Besides, it was verified that the organizational knowledge release through interaction modes – externalization, socialization and combination – provides indexers with ways to express tacit knowledge to be recorded on indexing manuals. It was concluded that the indexer must be the aim of investments from information systems through constant training, continued education and study groups, so that he/she can start and carry on the process of building new knowledge on indexing and consequently on policy, inside the information system. Finally, it is suggested to information systems that the indexer practical experience also be used as criterion to indexing policy.

Keywords: indexing policy; indexer; indexing manual; information retrieval system; reading as a social event; organizational knowledge.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
--------------------------	-----------

PARTE A – PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

2 POLÍTICA DE INDEXAÇÃO EM SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	16
--	-----------

3 O CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL PARA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO EM SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	23
---	-----------

PARTE B – METODOLOGIA E COLETA DE DADOS

4 O CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL DE GERENTES E INDEXADORES DE SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: o uso da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.....	38
---	-----------

4.1 Definição do tipo de pesquisa.....	43
---	-----------

4.2 Descrição dos procedimentos de coleta de dados.....	44
--	-----------

4.2.1 Procedimentos anteriores à sessão de realização da primeira coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.....	44
---	-----------

4.2.2 Procedimentos anteriores à sessão de realização da segunda coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.....	45
--	-----------

4.2.3 Procedimentos durante as sessões da primeira e da segunda coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.....	52
---	-----------

4.2.4 Procedimentos após o término das sessões da primeira e da segunda coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.....	52
---	-----------

4.3 Decisões sobre a análise dos dados.....	53
--	-----------

PARTE C – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

5 RESULTADOS PARA UMA DEFINIÇÃO DE POLÍTICA DE INDEXAÇÃO.....	58
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	111
REFERÊNCIAS.....	116
APÊNDICES	
Apêndice A – Questionário ao gerente.....	119
Apêndice B – Questionário ao indexador.....	123
Apêndice C – Questionário para apreender a infra-estrutura.....	127
ANEXO A – Texto-base selecionado.....	129

1 INTRODUÇÃO

Nossa pesquisa tem como tema um processo da Análise Documentária, a indexação, com foco na política de indexação sob o ponto de vista do conhecimento organizacional dos indexadores e gerentes de sistemas de informação.

A origem do nosso problema de estudo está em pesquisa realizada sobre política de indexação, em manuais de indexação, de sistemas de informação especializados (RUBI, 2000). Os resultados demonstraram que a política de indexação deriva de decisões administrativas adotadas pelos sistemas de informação e que estão descritas formalmente em seus manuais. Entretanto, destacamos que durante a realização desse estudo sobre política de indexação de manuais dos sistemas de informação, a literatura encontrada sobre o tema foi escassa e desatualizada.

Devido a essa limitação teórica, optamos por continuar os estudos sobre política de indexação, utilizando como fonte de informação o conhecimento e a experiência de indexadores e gerentes para um possível preenchimento dessa lacuna, por considerarmos que este conhecimento deverá servir como subsídio para elaboração da política de indexação pelo sistema de informação.

Considerando que o trabalho do indexador deve ser norteado pelas diretrizes estabelecidas pelo sistema de informação contidas no manual de indexação, a qualidade de sua elaboração refletirá na qualidade da indexação realizada pelo indexador e, por conseguinte, na qualidade da recuperação da informação pelo usuário do sistema.

Para que problemas não aconteçam, é necessário que os sistemas de informação, ao elaborarem seus manuais de indexação, reconheçam a importância da definição das diretrizes sobre política de indexação e levem em consideração o conhecimento dos seus indexadores. Assim, o manual de indexação poderá realmente refletir o ambiente de trabalho do indexador,

tornando-se, principalmente, um instrumento passível de mudanças e atualizações, acompanhando assim a rotina dos indexadores.

Nossa proposta foi analisar como a política de indexação e seus aspectos relacionados são percebidos pelos indexadores e gerentes de duas bibliotecas universitárias contextualmente diferentes: uma que indexa para organização e acesso de seu próprio acervo bibliográfico e outra com indexação vinculada a um sistema de informação de âmbito internacional.

Nossos objetivos operacionais foram: analisar o contexto do indexador e do gerente e investigar seu conhecimento sobre política de indexação. Dessa maneira, pretendemos atingir nosso objetivo final: tentar preencher uma lacuna teórica sobre política de indexação, fazendo assim uma contribuição para a própria área de Ciência da Informação.

Para isso, utilizamos como metodologia, a leitura como evento social ou protocolo verbal em grupo. É importante ressaltar que a utilização da leitura como evento social/ protocolo verbal em grupo para coleta de dados na Ciência da Informação é recente, razão pela qual, pretendemos aprimorar sua aplicação apresentando novos contextos para sua utilização e novos parâmetros para análise dos dados. Além disso, podemos considerar a opção pelo seu uso como resultado de nosso avanço teórico em relação à metodologia, uma vez que trabalhamos com protocolos verbais desde 1998 aprimorando sua utilização e trabalhando com diferentes parâmetros para análise dos dados.

Consideramos que realizar um estudo sobre política de indexação foi importante por dois motivos: primeiramente porque em levantamento bibliográfico realizado constatou-se que poucos autores trabalham com política de indexação. Em segundo lugar, e principalmente, porque a política de indexação influencia a leitura documentária realizada pelo indexador, pois constitui seu contexto de trabalho e portanto condiciona suas estratégias.

Podemos considerar que a recuperação do documento é mais eficaz quando sua indexação proporcionou a identificação de conceitos mais pertinentes ao seu conteúdo, produzindo uma correspondência precisa com o assunto pesquisado em índices. Para que essa correspondência aconteça, a adoção de uma *política de indexação* torna-se imprescindível, pois ela será norteadora de princípios e critérios que servirão de guia na tomada de decisões para otimização do serviço e da racionalização dos processos, e principalmente, influenciará o trabalho do indexador durante o processo de leitura documentária para a indexação.

Para alcançar os objetivos propostos, inicialmente, apresentamos a política de indexação, seus elementos e sua importância no planejamento gerencial das atividades dentro do sistema de informação. A seguir, enveredamos pela área da Administração de Empresa por meio da Cultura Organizacional com a finalidade de obter respaldo teórico que nos permitisse elaborar parâmetros para análise do conhecimento do indexador e do gerente de sistema de informação. Posteriormente, fazemos um levantamento a respeito dos tipos de manuais existentes dentro de uma organização e traçamos um paralelo sobre como deveria ser um manual de indexação. A seguir, apresentamos uma síntese dos manuais de indexação dos sistemas de informação International Nuclear Information System (INIS), International Information System for Agricultural Sciences and Technology (AGRIS) e Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) com o objetivo de demonstrar como a política de indexação desses sistemas de informação apresenta-se em seus manuais de indexação.

Como metodologia, apresentamos a leitura como evento social ou protocolo verbal em grupo, utilizada para coleta de dados a respeito do conhecimento do indexador e gerente sobre política de indexação e seus aspectos correlatos, com posterior descrição dos procedimentos realizados antes, durante e após a realização da leitura como evento social ou protocolo verbal em grupo na primeira e na segunda coleta de dados. A seguir, sintetizamos a fundamentação

teórica para que nos respaldasse no estabelecimento de parâmetros para análise dos dados e descrevemos nossa decisão quanto à análise dos dados. Finalmente, apresentamos as seqüências da interação entre as participantes seguidas da análise dos dados como resultados que culminaram na definição de mais um elemento para política de indexação: consulta ao indexador.

Nossas considerações finais foram apresentadas tendo em vista os objetivos propostos e os resultados obtidos com especial ênfase aos aspectos de que o indexador deve ser o alvo de investimento dos sistemas de informação por meio de treinamento constante, formação continuada e grupos de estudos e, além disso, seu conhecimento também deve ser utilizada como parâmetro para o estabelecimento de política de indexação e; que o manual de indexação deve ser apenas um entre os vários instrumentos a serem utilizados para conscientização do indexador a respeito da política de indexação.

Considero a conclusão desta pesquisa uma importante realização pessoal e profissional e um marco para o início de uma nova etapa em minha vida. Lembrando dos anos como bolsista de iniciação científica na graduação, confirmo a importância que se deve dar aos pequenos começos para que grandes realizações aconteçam. Nas páginas seguintes, espero que o leitor possa reconhecer, além da importância do indexador e da política de indexação para os sistemas de informação, o desafio em procurar novos caminhos em buscas de soluções.

PARTE A – PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

2 POLÍTICA DE INDEXAÇÃO EM SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Antes de falarmos diretamente sobre política de indexação, convém conceituar, rapidamente e de maneira geral, a política dentro do contexto da organização.

Para Oliveira (1998, p. 395) “Uma política pode ser definida como um parâmetro para a tomada de decisão.”

De maneira mais detalhada, Bio (1996, p. 54) apresenta alguns pontos que ajudam na caracterização de política: ela define caminhos até o objetivo; ela permite arbítrio (a decisão de julgamento de casos deverá ser feita com base na política); não é mérito da política estabelecer procedimentos ou definir funções e responsabilidade; ela deve refletir o desejo da administração; é aplicada a todos os casos semelhantes e não a um caso específico.

No nosso caso, a política de indexação, especificamente, é uma decisão administrativa indispensável a um sistema de recuperação de informação, pois somente depois de seu estabelecimento é que o sistema em questão poderá definir suas características principais.

De acordo com Carneiro (1985, p. 221) uma política de indexação

[...] deve servir como um guia para tomada de decisões, deve levar em conta os seguintes fatores: características e objetivos da organização, determinantes do tipo de serviço a ser oferecido; identificação dos usuários, para atendimento de suas necessidades de informação e recursos humanos, materiais e financeiros, que delimitam o funcionamento de um sistema de recuperação de informações.

Lancaster (1993) considera que a política, além da exatidão da indexação, é um fator que influencia no desempenho de um sistema de recuperação da informação e que é diretamente atribuído à indexação. Ainda segundo o autor, “[...] a principal decisão política diz respeito à exaustividade da indexação, a qual corresponde, *grosso modo*, ao número de termos atribuídos.” (LANCASTER, 1993, p. 23, grifo do autor).

Segundo Van Slype (1991, p. 123), “A exaustividade depende fundamentalmente da política de indexação e qualidade do trabalho dos documentalistas, e especialmente de sua capacidade de julgar o que é importante e o que não é importante e seu ‘olfato’ para detectar os conceitos implícitos.”

Cesarino (1985, p. 165) explica que uma política de indexação só pode ser estabelecida depois de observados alguns aspectos:

- identificação das características do usuário (áreas de interesse, nível, experiência, atividades que exercem);
- volume e características da literatura a ser integrada ao sistema;
- volume e características das questões propostas pelo usuário;
- número e qualidade dos recursos humanos envolvidos;
- determinação dos recursos financeiros disponíveis para criação e manutenção do sistema;
- determinação dos equipamentos disponíveis.

Para Carneiro (1985, p. 231) os seguintes elementos devem ser considerados na elaboração de uma política de indexação:

1. Cobertura de assuntos: assuntos cobertos pelo sistema (centrais e periféricos);
2. Seleção e aquisição dos documentos-fonte: extensão da cobertura do sistema em áreas de assunto de seu interesse e a qualidade dos documentos, nessas áreas de assunto, incluídos no sistema;
3. Processo de indexação:
 - 3.1 *Nível de exaustividade*: “uma medida de extensão em que todos os assuntos discutidos em um certo documento são reconhecidos na operação de indexação e traduzidos na linguagem do sistema” (LANCASTER¹, 1968 apud CARNEIRO, 1985, p. 232);
 - 3.2 *Nível de especificidade*: “a extensão em que o sistema nos permite ser precisos ao especificarmos o assunto de um documento que estejamos processando” (FOSKET², 1973 apud CARNEIRO, 1985, p. 232);

¹ LANCASTER, F. W. *Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation*. New York: John Wiley & Sons, 1968.

² FOSKET, A. C. *A abordagem temática da informação*. São Paulo: Polígono, 1973.

3.3 *Escolha da linguagem*: a linguagem de indexação afeta o desempenho de um sistema de recuperação de informação tanto na estratégia de busca (estabelece a precisão com que o técnico de busca pode descrever os interesses do usuário) quanto na indexação (estabelece a precisão com que o indexador pode descrever o assunto do documento). Portanto, a partir de estudos do sistema, deve-se optar entre linguagem livre ou linguagem controlada e linguagem pré-coordenada ou pós-coordenada;

3.4 *Capacidade de revocação e precisão do sistema*: exaustividade, revocação e precisão estão relacionadas. Quanto mais exaustivamente um sistema indexa seus documentos, maior será a revocação (número de documentos recuperados) na busca e, inversamente proporcional, a precisão será menor;

4. Estratégia de busca: deve-se decidir entre a busca delegada ou não;
5. Tempo de resposta do sistema;
6. Forma de saída: é o formato em que os resultados da busca são apresentados. Tem grande influência sobre a tolerância do usuário quanto à precisão dos resultados. Deve-se verificar qual a preferência do usuário quanto à apresentação dos resultados;
7. Avaliação do sistema: determinará até que ponto o sistema satisfaz as necessidades dos usuários.

Guimarães (2000, p. 55) lembra que Carneiro (1985, p. 55) apresenta muitos dos elementos contemplados por Fosket (1973) e ressalta a importância de outros três aspectos apresentados pelo referido autor como complementares ao estudo sobre política de indexação.

São eles:

- a) Capacidade de consulta a esmo (*browsing*): torna-se necessário pensar a respeito da interface dos sistemas de busca, revelando, de maneira fácil e direta, a estrutura temática que os organiza;

- b) Garantia literária (*literary warrant*): diz respeito a linguagem de indexação, suas representações de conceitos realmente utilizados pela comunidade usuária em questão;
- c) Formação do indexador: em termos de conhecimento das áreas de assunto dos documentos; da metodologia de indexação; das características da linguagem documentária e de suas habilidades linguísticas.

Guimarães (2000, p. 54-55) também acrescenta aos elementos compilados por Carneiro em 1985 alguns dados referentes à realidade atual dos sistemas de informação quanto à:

- Cobertura de assuntos: aspectos como a conversão retrospectiva de dados e a compatibilidade de linguagem de indexação entre integrantes de um mesmo sistema cooperativo;
- Seleção e aquisição de documentos-fonte: aliar procedência (especialmente no que diz respeito a *sites*), ao custo, à língua etc.

O que Carneiro (1985) chama de política de indexação, Lancaster (1968, p. 62) chamou de políticas de entrada de documento (tradução nossa de *Document Input Policies*) explicando que “[...] é a política adotada a respeito do material indexado no sistema.” (LANCASTER, 1968, p. 62, tradução nossa). O autor ressalta que há dois aspectos nessa política de aquisição que dizem respeito diretamente ao usuário: a) a extensão da cobertura das áreas de assunto de seu interesse e b) a qualidade dos documentos adquiridos nestas áreas. Além disso, o autor aponta a capacidade de revocação e precisão do sistema de informação como a mais importante característica a ser observada.

Devemos ressaltar que a política de indexação não deve ser vista como uma lista de procedimentos a serem seguidos, e sim uma filosofia que reflete os interesses e objetivos da biblioteca. Isso nos leva a refletir sobre a indexação não somente do ponto de vista do processo, da operação técnica, mas sim da biblioteca como uma organização, pois a tarefa da

indexação só terá sentido uma vez norteada e respaldada por essa filosofia. Dessa maneira, estaremos inserindo a indexação no contexto administrativo da biblioteca e não relegando-a a um contexto meramente de cunho técnico, sendo assim valorizada.

Isso porque, não podemos esquecer, os sistemas de informação são compostos por partes interligadas (inserção de documentos, classificação, catalogação, indexação etc.) com objetivo comum de disponibilizar a informação da melhor maneira possível. Nota-se, portanto, que a indexação, e por conseguinte, sua política, é uma das partes desses sistemas e, como tal, deve fazer parte também do planejamento global dos sistemas de informação como um parâmetro de sua administração no contexto gerencial.

Sobre isso, Carneiro (1985) apresenta os seguintes requisitos imprescindíveis ao planejamento de um sistema de recuperação de informação ao se estabelecer uma política de indexação:

- a identificação da organização à qual estará vinculada ao sistema de indexação (contexto);
- a identificação da clientela a que se destina o sistema (destinatário);
- os recursos humanos, materiais e financeiros (infra-estrutura).

Podemos considerar, portanto, que a política de indexação está inserida em dois contextos complementares:

- contexto sociocognitivo do indexador: a política de indexação, as regras e procedimentos do manual de indexação, a linguagem documentária para representação e mediação da linguagem do usuário e os interesses de busca dos usuários;
- contexto físico de trabalho do indexador e dos gerentes – o sistema de informação.

(FUJITA, 2003).

Kobashi (1994, p. 17-19) destaca que as atividades de coleta, tratamento e difusão da informação não são neutras, pois são realizadas dentro de instituições informacionais e, por essa razão, é necessário que se faça uma análise rigorosa do contexto no qual se insere o

sistema documentário. Assim, a autora também esclarece que a política de tratamento e recuperação da informação está condicionada a características dos sistemas documentários:

- necessidades do usuário;
- instituição onde se desenvolve
- domínio tratado;
- recursos humanos, físicos e financeiros disponíveis;
- produtos e serviços;
- relação custo/desempenho.

Nesse contexto também, segundo Guimarães (2000), o estabelecimento de uma política de indexação contribuirá para que o usuário e o documento deixem de ser sujeito e objeto para se tornarem dois sujeitos que interagem, uma vez que o usuário estará sempre recriando o documento e, por conseqüência, alimentando novamente o sistema.

Reconhecendo a importância que a política de indexação tem ao permear todo o processo do ciclo documentário, desde a coleta da informação até sua recuperação e disseminação, torna-se necessário que ela esteja descrita de maneira clara e objetiva e ao alcance de todos aqueles que contribuem para desenvolvimento desse ciclo dentro do sistema de informação.

Sobre isso, Guimarães (2000, p. 55-56) afirma que “[...] uma política só poderá ter continuidade e aperfeiçoamento no decorrer dos anos se devidamente registrada em documentos, de modo a que se possa ter clareza (independentemente dos elementos humanos) do conjunto de decisões tomadas, suas razões e seu contexto.”

Em razão disso, consideramos que a política de indexação de um sistema de informação pode ser observada por meio de diagnósticos de infra-estrutura física, de serviços e de recursos humanos como também por meio de sua documentação oficial, como o manual de indexação.

Responsável pelo processo de indexação, o indexador realiza a análise de um texto com fins de indexação. Essa análise, segundo Fujita (1999), está diretamente vinculada com sua concepção de análise adquirida através de sua formação educacional e da política de indexação do sistema onde está inserido. Dessa maneira, podemos afirmar que o manual de indexação para o indexador deve ser um instrumento real de trabalho e norteador dos princípios de indexação adotados pelo sistema de informação a fim de que seja garantida a consistência na indexação.

Por isso, e pela importância da indexação sob o ponto administrativo e gerencial da biblioteca, procuramos novos caminhos através da Administração de Empresas e da Cultura Organizacional, uma vez que um sistema de informação não deixa de ser uma organização, e tentaremos transpor essa realidade administrativa para os serviços de recuperação dos sistemas de informação.

3 O CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL PARA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO EM SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Um sistema de informação pode ser considerado um tipo de “empresa” que, geralmente, não visa lucro direto, mas agrega valor à informação ao adquiri-la e processá-la tecnicamente de forma a torná-la disponível. Portanto, de maneira mais ampla, podemos considerar sistema de informação como uma organização.

Sob esse ponto de vista, Tamayo (1998), que trabalha com estudos sobre cultura organizacional, esclarece que existem duas abordagens principais que podem ser utilizadas no estudo dos valores organizacionais: a partir dos documentos oficiais da empresa e a partir de observações de como os valores são percebidos pelos empregados.

No nosso caso, elementos de política de indexação são os valores peculiares de cada sistema de informação que estão expressos oficialmente em manuais de indexação e expressam a visão do dirigente sobre como deve proceder todos os centros subordinados ao sistema de informação.

A maior parte dos estudos feitos sobre os valores organizacionais têm utilizado a primeira forma, através de estudos da missão da empresa, dos seus documentos oficiais, das suas políticas oficiais e do discurso de seus dirigentes. Esse tipo de abordagem leva à identificação dos valores oficiais, aqueles que existem nos documentos oficiais considerados pelos dirigentes como orientadores da organização.

No caso da nossa pesquisa, esses valores existentes nos documentos oficiais da organização foram observados por meio dos manuais de indexação, documentos oficiais dos sistemas de informação, onde estão descritos formalmente os elementos de política de indexação, os valores orientadores do sistema (RUBI, 2000). Portanto, encaixando-se na primeira abordagem de estudo de cultura organizacional.

Convém esclarecer que não é de nosso interesse estudar cultura organizacional dentro do sistema de informação sob a perspectiva da administração. Mas, comparativamente, é o caso dos manuais de indexação dos sistemas de informação nos quais se verificaram as regras/diretrizes que norteiam o trabalho dos indexadores dos sistemas de informação, nosso foco nesta dissertação.

Enveredando ainda pela área da Administração, encontramos também os estudos a respeito do conhecimento tácito e do conhecimento explícito, objetos de estudos da gestão do conhecimento e que, por definição, atende aos interesses de nossa pesquisa.

De acordo com Futami, Valentina e Possamai (2002), a crescente importância que o conhecimento desempenha nos processos operacionais exige uma mudança comportamental da organização para administrar esse novo recurso. Nonaka e Takeuchi (1997) esclarecem que as empresas não só processam as informações que recebem como também criam conhecimentos de dentro para fora a fim de que o seu meio possa ser recriado.

Os referidos autores explicam que

A criação do conhecimento organizacional deve ser entendida como um processo que amplia “organizacionalmente” o conhecimento criado pelos indivíduos, cristalizando-o como parte da rede de conhecimento da organização. (NONAKA E TAKEUCHI, 1997, p. 65)

Utilizando definições estabelecidas por Michael Polanyi³ (1966), Nonaka e Takeuchi (1997, p. 65) distinguem dois tipos de conhecimentos complementares: conhecimento tácito e conhecimento explícito.

O conhecimento tácito é pessoal, específico ao contexto e, assim difícil de ser formulado e comunicado. O conhecimento explícito refere-se ao conhecimento transmissível em linguagem formal e sistemática. (NONAKA E TAKEUCHI, 1997, p. 65).

Nota-se, portanto, que identificar e compartilhar conhecimento explícito não é tarefa difícil, pois este é claro e estruturado podendo ser representado facilmente por meio de

³ POLANYI, M. *The tacit dimension*. Garden City, N.Y.: Doubleday & Co., 1966.

procedimentos, linguagem, documentos, bancos de dados, etc. A maior dificuldade está na identificação e compartilhamento do conhecimento tácito, o que exige um intenso contato pessoal, pois se refere ao conhecimento subjetivo, às experiências, habilidades e intuições acumuladas pelo indivíduo ao longo de sua vida.

Entretanto, mesmo com essa dificuldade aparente,

O conhecimento tácito de natureza subjetiva, altamente pessoal e difícil de formalizar, é a base do conhecimento organizacional. A eficiência da criação do conhecimento é dada pela capacidade da organização em converter o conhecimento tácito em conhecimento explícito. Assim, a criação de um novo conhecimento é o resultado de uma intensiva interação entre os membros da organização. (FUTAMI, VALENTINA, POSSAMAI, 2002).

Nonaka e Takeuchi (1997) partem do pressuposto que o conhecimento é criado por meio da interação entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. Por isso, estabelecem quatro modos diferentes de conversão do conhecimento:

- socialização: de conhecimento tácito em conhecimento tácito;
- externalização: de conhecimento tácito em conhecimento explícito;
- combinação: de conhecimento explícito em conhecimento explícito;
- internalização: de conhecimento explícito para conhecimento tácito.

A socialização, segundo Nonaka e Takeuchi (1997, p. 69) “[...] é um processo de compartilhamento de experiências e, a partir daí, da criação do conhecimento tácito como modelos mentais ou habilidades compartilhadas.”

A externalização é um processo de criação do conhecimento perfeito, na medida em que o conhecimento tácito se torna explícito, expresso na forma de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses ou modelos. (NONAKA E TAKEUCHI, 1997, p. 71).

A combinação, para os referidos autores, é um processo de sistematização de conceitos em um sistema de conhecimento em que os indivíduos trocam e combinam conhecimentos através de documentos, reuniões, conversas ao telefone ou redes de comunicação computadorizadas.

Finalmente, a internalização é o processo de incorporação do conhecimento explícito no conhecimento tácito. Está relacionada ao “aprender fazendo”. (NONAKA E TAKEUCHI, 1997, p. 77, grifo dos autores).

Convém ressaltar aqui o alerta que os autores fazem sobre a necessidade da verbalização e diagramação do conhecimento sob a forma de documentos, manuais ou histórias orais para que o conhecimento explícito se torne tácito, para que a documentação ajude os indivíduos a internalizarem suas experiências, aumentando seu conhecimento tácito e para facilitar a transferência do conhecimento explícito para as outras pessoas, ajudando-as a vivenciar a experiência dos outros.

Dessa maneira, segundo Futami, Valentina e Possamai (2002), torna-se necessária a utilização de um sistema de trabalho muito mais interativo visando suprimir as deficiências de fragmentação e de isolamento, maximizando a amplificação do conhecimento individual em nível de grupo e de organização.

Sobre isso, Nonaka e Takeuchi (1997, p. 83) explicam que “A função da organização no processo de criação do conhecimento é fornecer contexto apropriado para facilitação das atividades em grupo e para a criação e acúmulo de conhecimento em nível individual.”

Respaldando-nos no referencial teórico citado, podemos dizer que o conhecimento explícito dentro do sistema de informação é composto por sua documentação oficial e que, especificamente no caso do serviço de indexação, por seu manual de indexação. Já o conhecimento tácito é aquele inerente a cada indivíduo que atua no sistema de informação, como o gerente e o próprio indexador. É esse conhecimento que nos interessa observar, por meio da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, pois nem sempre o que está descrito nos documentos oficiais (manual de indexação) é praticado pelos funcionários (indexadores). Além disso, a utilização da metodologia propiciará, de acordo com os autores

citados, um contexto apropriado para a reunião de indexadores e gerentes para o desenvolvimento de uma atividade em grupo.

Devemos lembrar, porém, que os pressupostos teóricos referentes aos conceitos de externalização, socialização, combinação e internalização descritos por Nonaka e Takeuchi (1997) dentro da área de Cultura Organizacional não apresentam novidade por si mesmos, uma vez que, inseridos no contexto de evento social de leitura/protocolo verbal em grupo (reunião de pessoas para o desenvolvimento de uma atividade em grupo) ecoam as idéias preconizadas por Vygotsky⁴ (1981 apud NARDI, 1999) e disseminadas por seus seguidores.

Com ênfase no contexto escolar, Vygotsky (op. cit. apud NARDI, 1999, p. 27) apresenta sua noção de zona de desenvolvimento proximal (ZDP). Ela concorre para o desenvolvimento do indivíduo ao oferecer um elemento importante para a compreensão de como se dá a interação ensino-aprendizagem/desenvolvimento: as situações que criam contexto para aprendizagem, para o desenvolvimento, são as que envolvem interações assimétricas entre um aprendiz e um indivíduo mais experiente.

Wells⁵ (1992 apud NARDI, 1999, p. 34), considera eficaz a aprendizagem na interação porque acredita que as pessoas aprendem melhor, não quando alguém lhes diz o que pensar e o que fazer, mas sendo agentes de sua própria aprendizagem. Segundo Newman et al.⁶ (1989 apud NARDI, 1999, p. 28-29) para que a aprendizagem ocorra é necessário que “[...] o aprendiz seja envolvido em uma atividade partilhada complexa em que seja possível uma mente apropriar-se dos pensamentos de outra(s) e desenvolver novos significados”.

Em contextos de leitura, como a nossa pesquisa, ela é uma atividade essencialmente mental e conseqüentemente não observável, por isso

⁴ VYGOTSKY, L. S. The genesis of higher mental functions. In: Wertsch, J. V. (Ed.). *The concept of activity in Soviet psychology*. NY. Sharpe: Armonk, 1981.

⁵ WELLS, G. *Working with a teacher in the zone of proximal development: action research on the learning and teaching of science*. First Conference for Social Cultural Research. Madri. 15-18 de setembro 1992.

⁶ NEWMAN, D.; GRIFFIN, P.; COLE, M. Social mediation goes into cognitive change. In: Newman, D.; Griffin, P., Cole, M. *The construction zone*. Cambridge: University Press, 1989. Cap. 6.

[...] é crucial que professor e alunos envolvam-se em conversa sobre o texto, que torne possível a exteriorização dos processos mentais envolvidos. Tal conversa inclui desde a discussão do conteúdo do texto, do seu significado no contexto da atividade em que lee está sendo usado, até conversa metalingüística sobre estratégias que os leitores estão usando. (NARDI, 1999, p. 32).

Portanto, para a nossa pesquisa, podemos dizer que, segundo os pressupostos Vygotsky (1981 apud NARDI, 1999) e de seus seguidores, a interação propicia a externalização, a socialização e a combinação, uma vez que os indivíduos participantes estão reunidos com objetivo de construir conhecimento a partir das discussões suscitadas pelo texto e por outros participantes. A internalização também ocorre, porém, de acordo com Vygotsky (1981 apud NARDI, 1999) é um fenômeno em que o sujeito internaliza o conhecimento adquirido na interação com outros participantes, apropria-se dele e passa a agir e/ou pensar como o outro. No nosso caso, para esta pesquisa, devemos adiantar que não foi possível verificar essa apropriação de conhecimento por nenhum dos participantes pelo fato de que a realização da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo ter tido duração média de 2 horas.

Após esse esclarecimento, ressaltamos que nossa proposta foi observar como a política de indexação da instituição é percebida pelos indexadores e gerentes, para elaboração de uma manual de indexação que seja realmente condizente com a sua realidade de trabalho, facilitando, desse modo, a tarefa de indexação considerada tão importante em sistemas de informação. Complementando também, desse modo, o estudo dos manuais de indexação com a segunda abordagem proposta por Tamayo (1998), conforme explicitado no início deste Capítulo.

Entretanto, primeiramente, convém caracterizar o manual dentro da organização “empresa”.

Popper (1981, p. 2) afirma que

O Manual deve espelhar sempre as diretrizes e normas mais convenientes à empresa e não esta que deve ater-se obstinadamente ao que rege o manual.

[...] um Manual só cumpre satisfatoriamente sua finalidade se está constantemente submetido à análise crítica e avaliação daqueles que são responsáveis por sua elaboração e daqueles que o utilizam.

Para Simcsick (1992, p. 311) “[...] um manual pode ser considerado na empresa como o conjunto sistemático de normas que indicam as atividades a serem cumpridas pelos indivíduos que mantêm relações com a empresa, e a forma pela qual as mesmas deverão ser realizadas.”

Araújo (1994, p. 144) esclarece que “[...] o objetivo da manualização é permitir que a reunião de informações dispostas de sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador do funcionamento da organização.”

De acordo com as necessidades de cada organização ou de cada setor dentro de uma organização, os manuais podem ser de diferentes tipos.

De acordo com Chinelato Filho (1997) existem quatro tipos de manuais:

- Manual de Organização: define estruturas hierárquicas;
- Manual de Operação: dá instruções e define rotinas e procedimentos de determinado serviço;
- Manual de Formulários: exhibe os formulários em uso na empresa, definindo seu preenchimento, finalidade, área que os utiliza e especificações físicas;
- Manual de Normas: reúne leis, normas disciplinares, normas éticas e morais e normas de funcionamento.

Para Oliveira (1998) são cinco os tipos de manuais:

- a) Manual de Organização (ou de Funções): enfatiza e caracteriza os aspectos formais das relações entre os diferentes departamentos da empresa;
- b) Normas e Procedimentos: descreve as atividades que envolvem as unidades organizacionais, bem como detalha como elas devem ser desenvolvidas;

- c) Normas de Política e Diretrizes: descreve de maneira detalhada e completa as políticas que devem ser seguidas pelos executivos e funcionários da empresa no processo de tomada de decisões que levam ao alcance dos objetivos estabelecidos;
- d) Manual do Empregado: agrupa normas e instruções de aplicação específica a determinado tipo de tarefa;
- e) Manual de Instruções Especializadas: recebido pelos funcionários no seu 1º dia de trabalho. Muito utilizado em empresas de médio e grande porte, principalmente nos níveis intermediários e inferiores da empresa.

Cury (2000) sintetiza os tipos de manuais em três:

1. Manual de política: estabelece o modo de agir da empresa, expresso de maneira geral e filosófica. Em consequência, os executivos assimilam as políticas diretrizes gerais estabelecidas pela administração estratégica e prescrevem os objetivos e metas necessários à execução das políticas e diretrizes em sua área de eficácia. Tem por objetivos: comunicar as decisões da alta administração aos executivos responsáveis pelos setores operacionais da empresa; delegar autoridade aos departamentos descentralizados da empresa, para tomarem as providências necessárias em consonância com as condições estabelecidas; evitar que os executivos operacionais submetam todos os problemas à alta administração e coordenar os esforços de todos para que sejam atingidos os propósitos gerais da empresa;
2. Manual de procedimentos: descreve as atividades que interessam aos diversos órgãos da empresa e explicita como elas devem ser desenvolvidas. Tem por objetivos: veicular instruções corretas aos preparadores das informações a serem processadas por um centro de serviços; proporcionar métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços; atribuir aos departamentos competência para definição das informações que serão

incluídas no manual e coordenar as atividades do departamento para que se atinja os objetivos propostos;

3. Manual de organização: tem por objetivos: comunicar aos gerentes as linhas de autoridade de toda a empresa; retratar o plano organizacional da empresa; documentar a forma como a empresa está organizada e comunicar possíveis alterações; fazer com que os documentos referentes à organização sejam elaborados conforme as políticas e os objetivos gerais da empresa e tornar-se um repositório das experiências acumuladas dos gerentes mais antigos, a serem aproveitadas para facilitar o treinamento dos mais novos, podendo, também, constituir-se num útil manual de consultas.

Independentemente do tipo, Chinelato Filho (1997, p. 87-88) alerta que

O manual deve ter as características de clareza e simplicidade. O grau de concisão das instruções depende da necessidade de seu maior ou menor detalhamento. Aconselha-se ainda a sua permanente atualização para que não leve os empregados a erros involuntários.

Várias podem ser as razões que justificam a elaboração de um manual dentro da organização.

Chinelato Filho (1997) destaca três razões:

- Crescimento da organização: torna-se inviável a instrução particular a cada funcionário, condensando-se, assim, cada tarefa em um manual;
- Complexidade da operação: às vezes, a tarefa possui muitos detalhes que tornam inevitável o aparecimento de dúvidas. Para isso, utiliza-se o manual onde estão previstos todos os casos, podendo este ser consultado pelo próprio empregado sempre que preciso;
- Alta taxa de *turnover*: em algumas áreas de trabalho, a rotatividade de pessoal é tanta que se torna mais fácil apresentar a um novo funcionário a visão geral do trabalho e orientá-lo a pesquisar no manual as exceções que possam surgir.

O respaldo teórico obtido até o momento sobre manuais dentro de uma organização, sua importância, seus tipos e até sua forma, permite-nos transpor essa realidade para os

serviços de indexação dos sistemas de informação, visto que também são organizações que possuem manuais, porém, de indexação.

Os manuais de indexação dos sistemas de informação são elaborados pelo centro coordenador do sistema e distribuídos para os centros cooperantes com a finalidade de uniformizar os procedimentos de indexação realizados pelos indexadores.

Sob esse ponto de vista, e nos apropriando das razões apontadas por Chinelato Filho (1997) que justificam a elaboração de um manual, podemos dizer então que um manual de indexação em um sistema de informação é importante devido:

- À grande amplitude do sistema, uma vez que sua filosofia é reunir em uma base de dados toda a literatura sobre determinado assunto produzida pelos países cooperantes;
- À complexidade da tarefa de indexação e à necessidade de uniformização de seus procedimentos por parte de todos os centros cooperantes;
- Ao registro dos procedimentos adotados para que, em caso de novo funcionário, a indexação possa continuar sendo realizada da mesma maneira.

O manual de indexação de um sistema de informação constitui sua documentação oficial, está descrito em ordem lógica de etapas a serem seguidas para a análise de assuntos, fornece as regras, diretrizes e procedimentos para o trabalho do indexador e, principalmente, contem os elementos constituintes da política de indexação adotada por um sistema de informação. Portanto, o manual de indexação é um dos meios pelo qual a política de indexação de um sistema de informação poderá ser observada.

Diante da importância do manual de indexação para o sistema de informação e para o indexador, vale resgatarmos os resultados obtidos com a análise dos manuais dos sistemas de informação International Nuclear Information System (INIS), International Information System for Agricultural Sciences and Technology (AGRIS) e Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), (RUBI, 2000):

- Somente o Manual do INIS apresentou todos os elementos de política de indexação inclusive os critérios para seleção e aquisição de documentos-fonte;
- Os Manuais do INIS e do AGRIS são os mais objetivos ao descreverem cada um dos elementos da política de indexação e apresentam um número fixo de descritores a ser escolhidos para indexação;
- Já o Manual da BIREME não apresenta em nenhum momento regras a serem seguidas e sim uma “filosofia” a ser adotada pelos indexadores no momento da indexação.
- Confrontando-se os elementos de política de indexação com a estrutura dos manuais, observa-se que há coerência entre os títulos dos capítulos e/ou sub-capítulos e os elementos de política. Neste caso, excetuou-se apenas a “escolha da linguagem” que, no Manual da BIREME, foi encontrada no prefácio, talvez por não conter um capítulo específico sobre linguagem de indexação.

Tendo em vista as três etapas de análise dos manuais – conteúdo, estrutura e identificação dos elementos de política de indexação – concluiu-se que o Manual da BIREME, por apresentar-se como um manual para indexação, é o mais sucinto no que diz respeito a este processo, preocupando-se mais com preenchimento de campos específicos (apresenta vários sub-itens para a descrição de como deve ser feito esse preenchimento) e não propriamente com a indexação.

Já o Manual do AGRIS, apesar de não apresentar um dos elementos de política de indexação, é o mais didático e completo:

- Didático porque é estruturado de maneira lógica, começando com introdução aos sistemas de informação, passando pela indexação sua importância para recuperação da informação, linguagens de indexação, etapas de análise de assunto, entre outros, até a exemplificação com vários exercícios de indexação, como deve ser feita a entrada de dados no sistema e bibliografia;

- Completo porque, apesar de não conter apenas um dos elementos de política de indexação, foi o único manual a apresentar um roteiro lógico a ser seguido para a identificação de conceitos do documento pertinentes à indexação, sugerindo uma série de questões para isto quando, nem mesmo a Norma ISO menciona algo parecido.

Quanto ao Manual do INIS, apesar de apresentar todos os elementos da política de indexação, não é tão detalhista e didático quanto o Manual do AGRIS.

De acordo referencial teórico, os elementos de política de indexação que influenciam diretamente na leitura do indexador são: a *exaustividade* e a *especificidade*, porque são essas variáveis que interferem na escolha dos termos para indexação.

Quanto à exaustividade:

- BIREME: seu Manual recomenda que o indexador atribua a cada documento tantos descritores quantos forem necessários para descrevê-lo em todos os seus aspectos (indexação múltipla);
- INIS: recomenda que o número de descritores selecionados varie entre 10 e 12, dependendo do tipo e do assunto do documento, e que não se deve determinar um descritor e um de seus termos genéricos para o mesmo documento;
- AGRIS: recomenda a identificação de todos os conceitos que compõem o tema do documento, e seleção de tantos quanto forem necessários para uma descrição exaustiva (entre 2 e 20 conceitos).

Quanto à especificidade:

- BIREME: explica que o indexador tem o compromisso de atingir o maior grau de especificidade possível;
- INIS: recomenda o uso do descritor apropriado mais específico.
- AGRIS: esclarece que a indexação deve refletir o nível exato de especificidade do documento.

Concluiu-se, portanto, que a bibliografia utilizada não apresenta um número fixo de descritores que representarão exaustivamente um documento, pois este número dependerá do sistema de informação e do tipo de material adquirido por ele.

Assim, os sistemas de informação apresentam um número médio de termos a serem selecionados. No caso do INIS, este número deve variar entre 10 e 12 termos, sendo o sistema que se apresenta de maneira mais exata quanto a este elemento. No caso do AGRIS, este número apresenta uma variação muito grande, de 2 a 20 termos, apresentando-se assim de uma maneira muito flexível. Já a BIREME, apresenta-se de maneira abstrata, não indicando um número de descritores e sim uma filosofia de exaustividade.

No que diz respeito à especificidade, tanto os autores quanto os sistemas estudados afirmam que a indexação deve ser a mais específica possível.

É importante ressaltarmos novamente que a análise dos manuais foi realizada de acordo com o aporte teórico sobre o tema política de indexação, em que se constatou a escassez da literatura pertinente.

Dessa maneira, podemos considerar que um manual de indexação deve ser uma condensação de três tipos:

- a) Manual de operação ou procedimentos: pois ele deve descrever a atividade de indexação, dar instruções sobre a realização dessa tarefa e proporcionar métodos que possibilitem sua execução de maneira uniforme;
- b) Manual de política: o manual deve descrever, de maneira geral e filosófica, as políticas a serem seguidas pelos indexadores no momento da indexação, coordenando, assim, esforços de todos os países cooperantes para que o objetivo do sistema de informação seja alcançado;

c) Manual de organização: deve servir como um repositório das experiências acumuladas dos indexadores mais antigos, a serem aproveitadas para facilitar o treinamento dos mais novos, podendo, com isso, constituir-se num manual de consultas.

No entanto, conforme a maneira que os manuais de indexação vêm se apresentando, podemos afirmar que eles contemplam somente a combinação entre os dois primeiros tipos de manuais: de operação e de política. E é justamente no manual da organização que o conhecimento tácito do indexador deverá se tornar explícito, criando assim novos conhecimentos dentro do sistema de informação e servindo como instrumento de trabalho do indexador e fonte de informação para treinamento de novos profissionais.

No entanto, como ter acesso ao conhecimento tácito do indexador?

Lembrando o que os autores Nonaka e Takeuchi (1997) afirmaram sobre a função da organização no processo de criação do conhecimento que é fornecer contexto apropriado para facilitação das atividades em grupo e para a criação e acúmulo de conhecimento em nível individual, utilizaremos para investigação do conhecimento tácito dos indexadores uma abordagem metodológica que consideramos adequada esse fim: a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.

PARTE B – METODOLOGIA E COLETA DE DADOS

4 O CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL DE GERENTES E INDEXADORES DE SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: o uso da leitura como evento social/ protocolo verbal em grupo

Nossa proposta é analisar o contexto de trabalho do indexador, ou seja, a política de indexação do sistema de informação no qual ele se insere, as regras e procedimentos do manual de indexação utilizado, a linguagem documentária para representação e mediação da linguagem do usuário e os interesses de busca dos usuários. Para isso, utilizaremos a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo como metodologia para verificação do conhecimento do indexador sobre política de indexação com o intuito de preencher, por meio de sua experiência, a “lacuna teórica” observada sobre o tema.

De acordo com Nardi (1999) a origem da prática de leitura como evento social/protocolo verbal em grupo está na metodologia introspectiva do protocolo verbal nos moldes de Ericsson e Simon (1987), um instrumento de coleta de dados introspectivos originalmente utilizado para coletar informações sobre processos mentais utilizados pelos indivíduos na realização de qualquer tipo de tarefa.

O protocolo verbal, de acordo com os autores, fornece informações sobre passos de processamento individual, tais como verbalizações espontâneas, seqüência de movimentos com os olhos, exteriorizando seus processos mentais e mantendo a seqüência das informações processadas.

Segundo Cavalcanti e Zanotto (1994), protocolos são geralmente definidos como relatos verbais dos processos mentais conscientes do sujeito. Em outras palavras, eles se referem ao “pensar alto” do sujeito enquanto realiza uma tarefa de qualquer natureza.

O modelo proposto por Ericsson e Simon (1987) prevê que a informação recém-aprendida pelo processador central é mantida na memória de curto prazo por algum tempo e é diretamente acessível para processamento subsequente, enquanto que na memória de longo prazo a informação precisa ser recuperada antes de ser relatada. Dessa forma, as informações coletadas em Relatos Verbais são as recém-aprendidas, diretamente acessíveis para processamento subsequente.

No caso da presente pesquisa, optamos pela utilização do protocolo em grupo para coletar dados de um evento social de leitura em que um grupo de sujeitos discute um texto sobre política de indexação.

A prática da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo vem sendo utilizada na área de Lingüística Aplicada por pesquisadoras do Grupo de Estudos da Metáfora do Programa de Lingüística Aplicada da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (NARDI, 1999; ZANOTTO⁷, 1997; ZANOTTO⁸, 1998). Pelo fato do Grupo estar estudando a melhor denominação para essa interação, utilizaremos na presente pesquisa as duas formas: leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.

Nardi (1999, p. 38) apresenta seu ponto de vista sobre as possibilidades de interação social e cultural que se abrem numa leitura. O leitor pode interagir não só com o autor do texto, como também com outros leitores que tenham tornado explícitas suas interpretações anteriores do mesmo texto, com outros autores de outros textos que de alguma forma se relacionam ao texto sendo lido etc.

⁷ ZANOTTO, M. S. A leitura como evento social para um enfoque humanístico do ensino de línguas. Trabalho apresentado no XIX Congresso Mundial da FIPLV, Recife, 1997.

⁸ ZANOTTO, M. S. A construção e a indeterminação do significado metafórico no evento social de leitura. In: PAIVA, V. L. de M. O. (Org.). *Metáforas do cotidiano*. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 1998.

Para Bloome (1993), a visão de leitura como processo social e cultural sugere que a leitura possa incluir vários indivíduos interagindo entre si e com o texto ao mesmo tempo; evento em que as pessoas comunicam idéias e emoções, controlam outras pessoas, controlam a si próprias, alcançam objetivos sociais tais como: estabelecer ou reforçar relações sociais; posicionar-se socialmente, externar angústias, objetivos esses que podem tornar-se mais importantes do que atribuir significado ao texto.

O autor explica que essa mudança de objetivo pode ser vista como “uma maneira programada de sair de um lugar e chegar a outro” (BLOOME⁹, 1983, p. 167 apud NARDI, 1999, p. 38), considerando assim que os efeitos sociais da leitura predis põem as pessoas a mudanças.

Bloome¹⁰ (1991 apud NARDI, 1999) resume os principais construtos teóricos envolvidos na conceituação da leitura como processo social:

- Eventos de leitura são construídos através de interação social: num evento de leitura, os participantes constróem não só o significado do texto, mas também maneiras de pensar sobre o texto, sobre o mundo associado à leitura e sobre o universo criado por ela;
- Significado é construído através de um processo (lingüístico) de interação social: a interação dos participantes, por meio das ações realizadas através da linguagem, transforma-se em contexto e eles negociam o significado do evento. Para o autor, numa visão convencional de leitura, pressupõe-se que o significado localiza-se no texto impresso que deve ser codificado pelo leitor e será bem sucedida se o leitor apreender a mensagem pretendida pelo autor. Por outro lado, numa visão construcionista, o significado emerge da interação entre os participantes através da negociação e a leitura

⁹ BLOOME, D. Reading as a social process. *Advances in Reading/Language Research*, v. 2, p. 165-195, 1983.

¹⁰ BLOOME, D. Interaction and intertextuality in the study of classroom reading and writing events: microanalysis as a theoretical enterprise. In: *Proceedings of the II Interamerican Conference on Classroom Ethnography*, 1991.

será considerada bem sucedida se os participantes chegarem a um consenso sobre o significado do texto e do evento de leitura;

- O significado de um evento de leitura é ao mesmo tempo específico e geral: a linguagem utilizada pelos participantes de um evento de leitura serve como ponte entre o significado específico da situação de leitura e significados sociais gerais.

Nardi (1999, p. 42) cita a contribuição das autoras Maybin e Moss¹¹ (1993) a respeito da leitura como empreendimento social provisório, desde o início, e que o processo de verificação colaborativa da compreensão e co-construção de significados, através do diálogo, fornece a base para subsequentes significados atribuídos.

Zanotto (1997) estabelece importante paralelo sobre o que é leitura como evento social/protocolo verbal em grupo para Bloome (1983) e para ela. Embora a autora reconheça a visão de Bloome que considera todo o ato de leitura, mesmo o individual, como um processo social, ela enfatiza que seu trabalho considera a prática de leitura como evento social/protocolo verbal em grupo com o objetivo de socializar os significados individuais. Esta será a visão de leitura como evento social/protocolo verbal em grupo adotada no trabalho.

Após esse apanhado teórico, cumpre esclarecer, finalmente, o que contará como leitura e texto no nosso trabalho.

[...] o que conta como leitura em qualquer sala de aula ou evento de sala de aula não pode ser definido a priori mas é definido ao longo das interações de professor e alunos com textos ou a respeito de textos. Em outras palavras, a leitura é definida pela situação e é produzida socialmente em eventos de sala de aula. (GREEN E MEYER¹², 1991, p. 141 apud NARDI, 1999, p. 12)

As autoras acreditam que a investigação de leitura em sala de aula começa com o pressuposto de que eventos de leitura são aqueles que focalizam ou envolvem um texto

¹¹ MAYBIN, J.; MOSS, G. Talk about texts: reading as a social event. *Journal of Research in Reading*, v. 16, n. 2, p. 138-147, 1993.

¹² GREEN, J. L.; MEYER, L. A. The embeddedness of reading in classroom life: reading as a situated process. In: BAKER, C. D.; LUKE, A. (Ed.) *Towards a critical sociology of reading pedagogy*. Amsterdam; Philadelphia. John Benjamins Publishing Company, 1991.

escrito. Entretanto, nem sempre esse pressuposto é pertinente, embora a maioria dos eventos de leitura fundamente-se num texto escrito. Elas compreendem que a leitura envolve eventos que, aparentemente, não parecem ser leitura da maneira como tradicionalmente conhecemos.

Green e Meyer (1991) consideram como leitura não só aquelas atividades que envolvem textos escritos mas também textos orais produzidos por um grupo em interação, por sua vez relacionados a textos anteriores e aos textos futuros a serem construídos pelos leitores.

Diante do exposto, esclarecemos que as noções de leitura e texto adotadas no trabalho apresentam a dimensão demonstrada por Green e Meyer (1991). Ou seja, será considerado texto não somente o texto-base selecionado para a tarefa, mas também o “texto” criado pela interação dos participantes a partir de seus relatos de experiência no serviço de indexação. Será considerado como leitura não somente a interpretação do texto-base como também a “leitura” (análise/interpretação) que cada participante fará da fala do outro e dos aspectos do amplo contexto sociocultural que serão associados ao texto-base (contexto esse no qual se insere a área de atuação dos participantes).

No desenvolvimento desse trabalho, utilizaremos a metodologia da prática de leitura como evento social/protocolo verbal em grupo baseando-nos nos procedimentos relatados por Nardi (1999).

Devemos esclarecer, neste momento, que realizamos uma primeira coleta de dados, como estudo piloto, utilizando a metodologia de leitura como evento social/protocolo verbal em grupo com os objetivos de verificar sua aplicabilidade para os fins desta pesquisa e de aprendizagem por parte da pesquisadora quanto à forma de aplicação do método e conduta durante a coleta dos dados definitivos. Após a coleta de dados definitivos, optamos também por analisar os dados da coleta piloto, devido à riqueza dos dados e à possibilidade de compararmos realidades diferentes de trabalho dos indexadores. Denominamos, então, a coleta piloto como *primeira coleta* e a coleta definitiva como *segunda coleta*.

Tanto na primeira quanto na segunda coleta de dados, a aplicação da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo seguiu a mesma conduta, somente com as seguintes exceções:

- o número de participantes: na primeira coleta foram três e na segunda, quatro;
- o universo da pesquisa: na primeira coleta foi levado em consideração as duas bibliotecas universitárias onde as participantes trabalhavam/trabalharam, que não são subordinadas a nenhum sistema de informação e não possuem manual de indexação;
- a utilização de questionários com o objetivo de complementar a análise dos dados: na primeira coleta não foram utilizados.

4.1 Definição do tipo de pesquisa

A abordagem metodológica adotada é do tipo exploratório-interpretativo (GROTJHAN, 1987) em que o pesquisador fica próximo aos dados qualitativos, que vêm de palavras e de significados criados pelos participantes, tentando analisá-los e interpretá-los sob o ponto de vista dos mesmos.

Os dados originam-se das falas dos sujeitos durante a realização da tarefa com interação da pesquisadora, tratando-se portanto de pesquisa-participante, com nível moderado de participação.

De acordo com Spradley (1980), a *observação participante* se insere num 'continuum' que abrange desde a participação passiva (o pesquisador é mero observador), passando pela participação moderada (o pesquisador alterna-se entre os papéis de observador e participante ativo) e participação ativa (procura fazer o que os outros participantes fazem) até chegar ao nível mais alto, o da participação completa (o pesquisador é um participante comum que decide analisar os dados do grupo).

No início, tanto na primeira quanto na segunda coleta de dados, minha participação foi passiva, agindo como mera observadora, pois não houve a necessidade de interagir com os outros participantes pelo fato de a ‘conversa’ acontecer de maneira fluida. No decorrer das coletas, à medida que julguei necessária a intervenção para instigar os participantes sobre aspectos que gostaria de observar, minha postura passou a ser de participação moderada.

4.2 Descrição dos procedimentos de coleta de dados

4.2.1 Procedimentos anteriores à sessão de realização da primeira coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo

- Definição do universo da pesquisa

Optamos por investigar bibliotecas universitárias situadas em Marília – SP, partindo do pressuposto que, por serem universitárias, faziam o trabalho de indexação de seu acervo.

Assim, entramos em contato com as bibliotecárias responsáveis por cada uma das quatro bibliotecas universitárias e verificamos que apenas duas delas faziam esse serviço. No entanto, apenas 1 biblioteca autorizou nossa entrada para a realização do estudo.

Vale lembrar que as bibliotecas universitárias que entramos em contato não estão subordinadas a um sistema de informação maior e não possuem um serviço de indexação formal, como acontece naquelas que fazem parte de um sistema. No entanto, elas possuem a prática da indexação, o que não descaracteriza nosso interesse.

- Seleção dos indivíduos participantes

Entramos em contato com bibliotecárias de bibliotecas universitárias, informando que estávamos desenvolvendo uma pesquisa sobre política de indexação e que gostaríamos de tê-las como participante. Caso houvesse interesse, a tarefa da pesquisa seria a leitura de um texto

sobre política de indexação para posterior discussão a respeito do tema. Foi esclarecido que nosso interesse era verificar a prática e experiência profissional de cada um e não sua competência ou avaliar a instituição à qual pertenciam. Foi assegurado também que haveria sigilo sobre suas identidades.

Como foi esclarecido anteriormente, apenas uma biblioteca autorizou nossa entrada e permitiu que duas bibliotecárias participassem da pesquisa. A terceira bibliotecária participante que aceitou nos ajudar já havia trabalhado muitos anos no serviço de indexação da outra biblioteca. Assim, pudemos conhecer o contexto de duas bibliotecas universitárias das áreas de Medicina e Direito que realizam a indexação .

- *Seleção do material escolhido para a leitura*

Foi selecionado para a realização da tarefa o texto ‘Política de indexação’ (Anexo A) cedido pelo próprio autor, professor José Augusto Chaves Guimarães, cuja versão em espanhol foi publicada no periódico espanhol *Scire* da área de Ciência da Informação.

- *Definição da tarefa de pesquisa*

Discussão do texto selecionado previamente lido pelos participantes. A pesquisadora atuou na discussão como uma participante a mais que contribuiu com suas idéias. A ela coube, no entanto, uma função a mais do que aos outros participantes, que foi a de organizar a atividade, instigando os participantes a darem suas contribuições individuais.

4.2.2 Procedimentos anteriores à sessão de realização da segunda coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo

- *Definição do universo da pesquisa*

Optamos por estudar o Sistema de Informação Especializado em Odontologia (SIEO)¹³, por ser Centro Cooperante da Rede Brasileira de Informação em Ciências da Saúde que, por sua vez, é parte do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) e pelo fato de a mesma ter sido criada especialmente para desenvolver o programa de informação em ciências da saúde da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e ser o centro coordenador do Sistema Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (Sistema Regional) através da OPAS. Além disso, um estudo de caso com o SIEO já havia sido realizado dentro na primeira fase do Projeto Integrado “Leitura em análise documental” (FUJITA, 1995), o que facilitou a obtenção de informações.

O Centro Coordenador do SIEO, antigo Serviço de Documentação em Odontologia (SDO) da Faculdade de Odontologia da USP, tem a responsabilidade de localizar, em território nacional, bibliotecas de Odontologia que possuem acervo bibliográfico adequado e recursos humanos suficientes para atender à demanda dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

Estava implícito, então, que a principal meta para atingir esse objetivo era a formação da rede de informação científica em bases cooperativas para toda a América Latina. Na década de 1970, a Rede foi sendo formada por meio de convênios com universidades brasileiras. Durante a realização dos convênios a BIREME organizou a Rede formando Sub-Centros coordenadores por área de assunto.

Inicialmente, o SIEO foi composto por seis núcleos básicos sediados em Bibliotecas Universitárias de Odontologia, com infra-estrutura e características de centros de informação especializados responsáveis por: efetuar a busca bibliográfica por meio de CD-ROM; agilizar o serviço de comutação on-line utilizando software produzido pela BIREME; reunir a literatura

¹³ Em virtude de novos convênios, Sistema de Informação Especializado em Odontologia é a nova denominação da Sub-Rede Nacional de Informação em Ciências da Saúde Oral.

odontológica regional para indexação nas bases de dados LILACS e Bibliografia Brasileira de Odontologia (BBO) e divulgar os serviços oferecidos pelo SIEO. (CARVALHO, 1999).

Posteriormente, o projeto foi expandido com a inclusão de dez bibliotecas consideradas de apoio à pesquisa que diferem dos núcleos básicos por não realizarem a captação e indexação da literatura Odontológica para a base de dados LILACS. Elas têm como responsabilidades: efetuar busca bibliográfica nas bases de dados LILACS/BBO; efetuar a solicitação de busca bibliográfica pelo serviço de comutação online utilizando software desenvolvido pela BIREME, como solicitantes e divulgar os serviços do SIEO. (CARVALHO, 1999).

- *Seleção dos indivíduos participantes*

Lembrando que são os núcleos básicos que fazem o tratamento temático da documentação para inclusão nas bases de dados para o funcionamento da Rede, optou-se por estudar o SIEO por meio de dois dos seus núcleos básicos sediados em duas faculdades de Odontologia do interior do estado de São Paulo.

Dessa maneira, entramos em contato com as bibliotecárias responsáveis e, igualmente à pré-coleta, informamos o tema de nossa pesquisa e explicamos qual seria o procedimento utilizado para a coleta de dados. Esclarecemos também que nosso interesse era verificar a prática e experiência profissional de cada um e não sua competência ou avaliar a instituição à qual pertenciam, além de assegurar o sigilo sobre suas identidades.

Tanto as gerentes quanto as indexadoras aceitaram de imediato, totalizando quatro participantes para nossa pesquisa.

- *Envio dos questionários*

Nesta segunda coleta, foram enviados três questionários aos sujeitos: dois para o gerente e um para o indexador. Um dos questionários a ser respondido pelo gerente teve por objetivo obter dados a respeito da infra-estrutura do núcleo básico. Os outros dois, tanto do gerente quanto do indexador, foram feitos com a finalidade de conhecer suas visões a respeito de política de indexação para complementar a análise dos dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo.

Devemos esclarecer que para realização da primeira coleta não foram aplicados questionários, pois os procedimentos para realização da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo foram seguidos de acordo com os moldes relatados por Nardi (1999) em que questionários não foram utilizados.

No entanto, para a dissertação, optamos pela utilização do questionário com o objetivo de complementar a análise feita com a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo. Vale lembrar que os questionários foram respondidos e devolvidos para a pesquisadora antes da realização da coleta de dados. Foi interessante, pois pudemos observar que algumas questões respondidas no questionário de maneira formal, foram esclarecidas ou contrariadas durante a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo informalmente.

- *Síntese das respostas dos questionários*

Pelo fato de aplicarmos os questionários somente na segunda coleta, optamos por apresentar neste momento a síntese das respostas das indexadoras

Apenas um dos núcleos respondeu os questionários, o que corresponde à metade significativa para nosso trabalho. Assim que os questionários foram devolvidos, foi feita uma análise e síntese das respostas obtidas a fim de que se conhecesse melhor a infra-estrutura do núcleo básico e as opiniões de seu gerente e indexador.

De acordo com a indexadora e a gerente do núcleo básico, a própria BIREME ofereceu treinamento na metodologia LILACS, repassando a política a ser adotada e questões sobre a prática de indexação (leitura, estrutura de descritores, critérios de seleção, aplicabilidade de termos etc.) e uso da tecnologia (instalação do programa, preenchimento de planilhas, envio de registros, *backup* da base local etc.). Posteriormente, no início dos trabalhos de indexação, o núcleo básico recebeu orientação do Centro Coordenador com relação ao trabalho de indexação.

Atualmente, um dos núcleos básicos considerados para esse estudo possui em sua área física de 3.404m², 22 computadores e 18 impressoras, equipamentos estes para uso dos funcionários da biblioteca. Existem também os equipamentos de uso comum da biblioteca e dos usuários. São eles: 32 computadores, 03 impressoras, 3 retro projetores, 3 projetores de slides, 2 aparelhos de som, 6 televisores, 6 vídeos cassete e 1 aparelho 3D. Contado em volumes, seu acervo é composto por 21.055 livros, 5.037 teses e 25.301 periódicos. Composta por 7 bibliotecários, 6 técnicos de Documentação e Informação, 5 auxiliares de Documentação e Informação, 2 auxiliares de Serviços Gerais e 7 monitores, a biblioteca atende, em média 21.402 usuários internos e 935 usuários externos, anualmente. Entre os serviços oferecidos estão: empréstimo, consulta, assistência ao usuário, comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, levantamentos bibliográficos, cursos e palestras para orientação do uso do acervo e recursos de informação, serviço de apoio a pesquisa e serviço de alerta.

Ambas concordam que a maior dificuldade ao realizar a indexação de documentos da área de Odontologia está no momento da tradução dos termos do documento para os descritores da linguagem documentária utilizada, DECS (Descritores em Ciências da Saúde), devido à sua falta de atualizações que acompanhem a evolução da área. Outra dificuldade

apontada diz respeito a questões técnicas, ou seja, dificuldades na instalação de novas versões do software utilizado para indexação e transmissão dos dados ao Centro Coordenador.

De acordo as participantes, formalmente, são realizados dois tipos de avaliação da linguagem documentária: entre os núcleos básicos e a BIREME e entre a BIREME e a NLM.

No primeiro momento uma avaliação é feita pela BIREME por meio da verificação dos descritores utilizados em relação aos documentos indexados que são enviados pelos núcleos básicos. Posteriormente, após análise efetuada pela BIREME, os termos são enviados à NLM, responsável pela elaboração e edição do Medical Subject Headings (MESH), que dará o parecer final e conseqüentemente permitirá a inclusão e/ou alteração dos termos nos instrumentos de indexação DECS e MESH. Esse procedimento ocorre devido à participação da BIREME no projeto de desenvolvimento de terminologia única e rede semântica em saúde Unified Medical Language System da U.S. National Library of Medicine (UMLS), com a responsabilidade da atualização e envio dos termos em português e espanhol.

A gerente explica que alguns usuários fazem uma avaliação informal quando a procuram comentando a falta ou não concordância no uso de termos, justificando que sem termos específicos, sua produção não poderá ser indexada corretamente, logo, não será recuperada e nem citada. Sobre isso, há a possibilidade de sugestões através do encaminhamento, por parte do usuário, do “Formulário de Sugestões” disponível online no endereço <http://decs.bvs.br/>.

No entanto, a atualização dos termos acaba não acompanhando a velocidade do trabalho da indexação. Ambas relatam que alguns núcleos básicos do Sistema estão utilizando o aplicativo Metodologia LILACS na versão DOS (que é o caso no núcleo em estudo) e não, na versão Web. O DECS disponível na Web está mais atualizado do que o disponível na versão DOS. A própria BIREME deixou de atualizá-la para que, num futuro próximo, todos os Centros Cooperantes passem a utilizar essa nova versão.

Nos questionários, ambas concordam que o manual de indexação está de acordo com a filosofia do Sistema e com os cursos de capacitação oferecidos. A BIREME realiza atualizações periódicas em seu manual, no entanto eles não participam desse processo¹⁴.

Quanto à política de indexação, ambas afirmam que a política de indexação, estabelecida pela BIREME, atende às necessidades da área de Saúde quanto à cobertura de assunto e na abrangência de material oferece maior flexibilidade. O conhecimento das participantes sobre política de indexação é norteado pelos conceitos disponíveis na literatura e também pelas políticas estabelecidas por instituições responsáveis pelo desenvolvimento e gerenciamento dos Bancos/Bases de Dados, uma vez que são responsáveis por sua alimentação bibliográfica e temática. A indexadora relata que os princípios da política de indexação são definidos pela BIREME e foram inspirados nos conceitos que a NLM estabelece para seu sistema, porém com algumas modificações que levem em consideração características especiais da literatura latino-americana.

De maneira prática, por fim, a indexadora relata como é tratada a questão da exaustividade e especificidade pelo Sistema. Segundo ela, a política de indexação indica que a boa indexação não deve ser medida pelo número exaustivo de termos selecionados e sim, pela qualidade do significado que ele representa. É interessante observar como funciona a regra de três aplicada pelos indexadores: permite indexar acima de três termos relacionados. Se mais do que três termos relacionados estão para ser indexados, geralmente são cobertos por um termo único, mais geral, que é escolhido consultando as Hierarquias. A base de dados LILACS, representada pela Metodologia LILACS, utiliza o sistema de indexação coordenada.

- *Seleção do material escolhido para a leitura*

¹⁴ Na leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, o indexador deixa claro que as atualizações somente têm ocorrido no suporte do manual e não em seu conteúdo.

Foi selecionado para a realização da tarefa o mesmo texto utilizado na primeira coleta de dados 'Política de indexação' (Anexo A).

- *Definição da tarefa de pesquisa*

A tarefa de pesquisa foi a mesma realizada na primeira coleta, ou seja, a discussão do texto selecionado previamente lido pelos participantes. Nesta coleta, a pesquisadora também atuou na discussão como uma participante a mais que contribuiu com suas idéias. A ela coube, no entanto, uma função a mais do que aos outros participantes, que foi a de organizar a atividade, instigando os participantes a darem suas contribuições individuais.

4.2.3 Procedimentos durante as sessões da primeira e da segunda coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo

- *Gravação da discussão do texto pelo grupo de indexadores*

A pesquisadora entregou o texto aos participantes e solicitou que fosse feita uma leitura silenciosa. Após a leitura, iniciou-se a discussão, em que a pesquisadora fez as intervenções necessárias de modo a instigar os participantes. Toda a discussão foi gravada e transcrita na íntegra.

4.2.4 Procedimentos após o término das sessões da primeira e da segunda coleta de dados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo

- *Transcrição dos dados na íntegra com identificação das fontes das falas individuais;*
- *Leitura detalhada dos dados em busca de fenômenos significativos e recorrentes para construir categorias de análise;*
- *Construção das categorias;*

- *Volta aos dados para retirar trechos da discussão que exemplificassem cada fenômeno, cada categoria.*

Lembramos que os nomes das participantes utilizados nas transcrições são fictícios a fim de manter o sigilo sobre a identidade dos participantes.

4.3 Decisões sobre a análise dos dados

Neste momento, é importante esclarecermos que os dados obtidos tanto na primeira coleta quanto na segunda foram analisados de diferentes maneiras, seguindo os caminhos da dissertação, até chegarmos a análise que será apresentada a seguir.

No caso da primeira coleta de dados, ao decidirmos utilizar o texto ‘Política de indexação’, fizemos uma leitura minuciosa a fim de ‘prever’ assuntos que poderiam ser abordados durante a coleta, relacionados direta ou indiretamente à política de indexação. Os assuntos previstos foram: Política de indexação; Manual de indexação; Formação continuada; Processamento técnico e serviço de referência (indexação na entrada e na saída do sistema de recuperação da informação); Usuário; Avaliação do serviço de indexação e Recursos humanos e financeiros. Além desses, durante a sessão de coleta, outros assuntos concernentes à política de indexação foram abordados. São eles: Prática e valorização profissional; Linguagem/terminologia e Sistemas automatizados. Dessa forma, determinamos que esses assuntos caracterizariam as categorias e serviriam como parâmetros para análise dos dados.

Realizamos, então, a segunda coleta de dados, tendo em mente as categorias obtidas na primeira coleta. Porém, com os avanços teóricos da dissertação em relação à comparação de sistemas de informação com empresas e às formas de conversão e criação de conhecimento dentro delas, decidimos analisar os dados utilizando como parâmetros esses modos de

conversão propostos por Nonaka e Takeuchi (1997), nomeadamente: externalização, socialização, combinação e internalização.

No entanto, verificamos que os modos de conversão do conhecimento foram enfatizados em detrimento da própria política de indexação, objeto principal de nosso estudo. Na verdade, os modos de conversão do conhecimento propostos por Nonaka e Takeuchi (1997), para nossa pesquisa, serão considerados como dinâmicas de interação entre as participantes e não como categorias de análise dos dados.

Dessa maneira, fizemos uma nova análise dos dados tanto da primeira quanto da segunda coleta, procurando demonstrar e ressaltar os aspectos relativos à política de indexação, ao indexador e ao manual de indexação.

Além disso, observamos que nas duas primeiras análises, a maioria dos dados acabava “desprezada” devido aos “recortes” feitos nas falas das participantes para demonstrar cada categoria isoladamente. Com isso, a interação entre as participantes, o grande diferencial da metodologia leitura como evento social/protocolo verbal e o que a torna tão rica, ficava em segundo plano, prejudicando assim, a visão global dos dados obtidos e a própria dinâmica da coleta de dados.

A seguir, as categorias utilizadas para a análise dos dados, lembrando que nem todas ocorreram simultaneamente nas duas coletas:

- a) Automação de bibliotecas;
- b) Avaliação de serviços/Usuários;
- c) Avaliação do Sistema de Informação Especializado em Odontologia;
- d) Capacitação do usuário;
- e) Critérios para indexação de periódicos;
- f) Formação continuada do indexador;
- g) Linguagem/terminologia;

- h) Manual de indexação;
- i) Procedimentos para indexação;
- j) Recursos humanos e financeiros;
- k) Softwares/ Sistema de Informação Especializado em Odontologia;
- l) Valorização profissional do indexador.

Os dados apresentados a seguir constituem a transcrição na íntegra da gravação global da interação. Os dados coletados serão numerados em *turnos* e divididos em *unidades de análise* para que se torne viável a apresentação e análise dos mesmos, permitindo a divisão do grande volume de falas de toda a interação entre as participantes, em pequenas seqüências de turnos mais facilmente analisáveis e, ao mesmo tempo, mantendo a natureza contínua da interação (NARDI, 1999).

As unidades interacionais receberam numeração de acordo com a ordem em que apareceram na transcrição. Ou seja, o primeiro turno inicia toda a sessão de discussão do texto, seguindo numeração sucessiva de acordo com a interação.

De acordo com Bloome e Egan Robertson¹⁵ (1993) citados por Nardi (1999, p. 132-133), “(...) uma unidade interacional envolve uma série de mensagens interpessoais relacionadas umas às outras como seqüência de pergunta-resposta, mas não é algo dado; diferentes observadores poderão realizar diferentes visões.”

Seguindo os moldes de Nardi (1999), nesta apresentação dos dados, uma unidade interacional inicia com uma proposta de intertextualidade por qualquer um dos participantes, que coincida com uma proposta de instalação ou reinstalação de um tópico a ser discutido e termina quando novo tópico é proposto.

Como já explicado anteriormente, estaremos destacando em nossa análise os dados referentes à política de indexação e seus temas relacionados, ao indexador e ao manual de

¹⁵ BLOOME, D; EGAN-ROBERTSON, A. The social construction of intertextuality in classroom reading and writing lessons. *Reading Research Quartely*, Oct./Dec., 28/4, 1993.

indexação. Porém, é importante lembrar, conforme ficou esclarecido no Capítulo 3, que as categorias de interação entre as participantes, propostas como modos de conversão do conhecimento por Nonaka e Takeuchi (1997) – externalização, socialização e combinação, com exceção da internalização – estão presentes nas transcrições permeando todos os turnos, uma vez que são considerados dinâmicas de interação entre as participantes. Ou seja, o próprio evento social leitura/ protocolo verbal em grupo é um exemplo claro dessas dinâmicas de interação em que as participantes externalizam e socializam experiências e combinam conhecimentos a partir das discussões suscitadas pelo texto e por elas mesmas. Portanto, qualquer unidade de análise, por se tratar do diálogo das participantes, poderá ser um exemplo dessas três dinâmicas de interação.

Como esclarecido anteriormente, no caso da internalização, ela também pode ocorrer em contexto de interação como na leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, por se tratar de um fenômeno em que o sujeito internaliza o conhecimento adquirido no momento da interação com os outros participantes, apropriando-se deste conhecimento e passando a agir e/ou pensar como o(s) outro(s) participante(s). No entanto, pelo fato da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo realizada para esta pesquisa ter duração de 2 horas, em média, não foi possível verificar essa apropriação de conhecimento por nenhum dos participantes.

PARTE C – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

5 RESULTADOS PARA UMA DEFINIÇÃO DE POLÍTICA DE INDEXAÇÃO

Conforme explicação anterior, os dados apresentados a seguir serão numerados em *turnos* e divididos em *unidades de análise* para que a análise seja facilitada e a natureza contínua da interação mantida.

Primeira coleta de dados

➤ Unidade de análise 1 (turnos 1 a 13) – Avaliação de serviços/Usuários

Essa unidade de análise foi chamada de avaliação de serviços/usuários devido à primeira idéia apresentada por uma das participantes sobre o tema.

1 Pesq.

E então, vamos começar? O que vocês acharam do texto? Vamos começar com o texto?

2 Mariana (inicia a discussão chamando a atenção para o texto)

Eu achei que ele (o autor do texto) fala muita coisa interessante. Ao meu ver, a política de indexação varia de sistema para sistema, né, de acordo com a necessidade de cada sistema, o usuário, a comunidade. Então eu acho muito importante que se tenha uma política de indexação, porque minha experiência é assim: você chega e já começa a indexar. Às vezes, você chega num lugar que já tem um serviço iniciado. Aí você começa naquela linguagem que está ali iniciada, tem que dar continuidade. Aí você fica meio perdida, né, porque às vezes você fala, com relação ao número de termos, a especificidade, como ele (o autor) fala aqui no texto, você fica assim. Ainda mais quando você chega numa biblioteca que você é a única responsável pelo serviço, não sei. A experiência que eu tenho é assim, eu trabalhava sozinha. A responsabilidade é muito grande, você acaba sendo a única bibliotecária, tinha algumas auxiliares, mas não eram profissionais, né.

3 Joana (apresenta a idéia sobre a avaliação pelo sistema de informação)

O que eu acho interessante também é depois, assim, de um certo tempo que você já está trabalhando com indexação, que esse serviço passe por uma avaliação. Será que está atendendo a comunidade dos usuários? Não é verdade? Porque às vezes você tá só fazendo, fazendo, fazendo, não tá tendo tanta preocupação com quem vai buscar essa informação, né, e, de repente, tudo aquilo que você está fazendo, não está sendo um coisa útil para o usuário que precisa da informação. Não é verdade? Então seria bom que a indexação passasse por uma avaliação para ver se está atendendo bem as necessidades dos usuários, para você estar mudando, tentando melhorar. Porque eu acho que o objetivo principal é estar servindo o usuário, né, e da melhor forma, com rapidez.

4 Pesq. (aproveita a idéia de Joana e envolve também Mariana no diálogo, uma vez que ela trabalhava em outra biblioteca)

Vocês fazem algum tipo de avaliação aqui? E lá Mariana, onde você trabalhava?

5 Mariana (apresenta a idéia de que uma forma de avaliação seria “quem indexa, também tem que atender o usuário)

Então, eu achei muito importante lá no final quando ele (o autor do texto) diz que é uma decisão gerencial, né, que não é compartimentalizada, né. Eu acho que antes ficava separado a parte administrativa, o processamento técnico e hoje já é um conjunto. Eu acho que quem indexa tem que atender o usuário, eu acho que isso é uma condição assim essencial, né. Porque você tá lá indexando de acordo com seu ponto de vista. Porque o que acontecia, lá onde eu trabalhei, é que a gente só ficava indexando, então isso não funcionava porque quem atendia vinha me procurar falando ‘ó não tô achando tal coisa’. Mas isso a gente realmente sabia das necessidades e houve uma dificuldade para que houvesse uma interação no serviço. Eu acho improdutivo você ficar oito horas só indexando.

6 Joana (enriquece a contribuição de Mariana, relatando a experiência do “rodízio de serviços”)

Na nossa biblioteca isso já não acontece, né Heloísa. Porque, né, nós somos assim, três bibliotecárias, mas, sabe, todo mundo faz tudo. Você entendeu? Eu não fico só no processamento técnico, a Heloísa não fica só no serviço de referência, a Renata (chefe da biblioteca onde Joana e Heloísa trabalham) não fica só na parte administrativa. Cada uma faz o seu serviço, mas, além disso, sabe, termina fazendo outras coisas, acaba fazendo um rodízio de serviço. Então, sabe, todo mundo que chega, não tem assim que tratar de uma coisa específico com a Renata, específico com a Heloísa, com qualquer uma de nós, todas nós vamos estar respondendo, né Heloísa, na maioria das vezes, nós vamos estar respondendo aquilo que ele está procurando. Eu não fico só na indexação.

7 Heloísa (complementando o relato de Joana, sua colega de trabalho)

A Joana fica mais responsável pelo serviço técnico, mas não é uma coisa isolada, ela sozinha lá. Às vezes, tem alguma dificuldade, o usuário não acha, às vezes vamos nós três, às vezes vai a Renata, a gente auxilia. Porque a Joana fica mais no processamento e eu fico mais na recuperação. Então, na recuperação, se eu percebo alguma coisa alguma coisa, a gente vai lá, a gente conversa.

8 Joana

A gente faz tudo em conjunto. Porque não dá para ser uma coisa isolada

9 Mariana

Não pode ser isolada!

10 Heloísa (ênfatisa a preocupação com o usuário no momento recuperação da informação)

Não pode ser porque quando a gente faz uma indexação ou mesmo quando processa, coloca numa base de dados, disponibiliza de alguma forma para o usuário, a gente está fazendo a ponte entre o usuário e o documento. Então se você está lá, do nada, sozinha, e o resto aqui do outro lado fica difícil na recuperação.

11 Mariana (concorda e complementa a constatação de Heloísa, revelando que houve mudanças em seu local de trabalho)

Porque você acaba preparando uma coisa que não é você que vai usar. Então com o tempo, lá no local onde eu trabalhava, a gente viu que não era funcional. Aliás, era terrível, mas nós conseguimos mudar, e aí a coisa melhorou muito e isso é uma constante.

12 Joana (ênfatisando novamente a preocupação com o usuário)

Porque a nossa preocupação é o usuário. Nós temos que trabalhar de forma a nos colocar no lugar dele, sempre como usuário. Como ele vai estar buscando essa informação? Será que o que a gente tá fazendo, dessa forma, está sendo útil? Não é verdade?

13 Heloísa (concorda com Joana e ressalta a questão da automação das bibliotecas e sua relação com o usuário)

Será que ele está sabendo buscar? Será que ele está sabendo usar. É isso que eu coloco. Porque quando você passa do manual (processamento técnico), porque hoje, já vem de um tempo, que as bibliotecas têm que ser automatizadas, né? Tem que estar automatizada. Eu já acho que para automatizar você tem que capacitar o usuário para o usar sistema ou então você fica com o que tinha até que você tenha condição de fazer isso. Porque senão você vai colocar um negócio que não vai atender o usuário. O usuário não vai saber usar. Então tem que haver um planejamento que tenha essa preocupação que vai ter que fazer parte, um treinamento.

A interação começa com Mariana, no turno (2) chamando a atenção para o texto, no que diz respeito à política de indexação e sobre a dificuldade em começar a trabalhar sem ter essa política pré-estabelecida.

Em (3) Joana apresenta a idéia de avaliação do serviço de indexação com o principal objetivo de verificar se aquele está atendendo de maneira satisfatória o usuário. A pesquisadora (4), então aproveita a idéia de Joana e envolve a Mariana no diálogo, uma vez que elas trabalham em bibliotecas diferentes.

Mariana (5) chama a atenção novamente para o texto quando ele diz que o serviço não pode ser compartimentalizado e apresenta, como forma de avaliação, a integração entre os serviços de indexação e referência. Ou seja: quem indexa, tem que atender o usuário também. No entanto, não era o que acontecia quando começou a trabalhar. Isso só foi implantado com o decorrer do tempo, depois de se constatar que o trabalho não era “funcional”.

Enriquecendo o relato de Mariana, Joana (6) explica que onde trabalha é diferente. Todas as bibliotecárias, inclusive a chefe, fazem “rodízio de serviços”. Desse modo, todas as funcionárias sabem fazer tudo.

Nos turnos (11), (12) e (13) as três participantes enfatizam novamente o maior objetivo de toda a preocupação com a qualidade do serviço desenvolvido na indexação: a satisfação do usuário no momento da recuperação da informação. Além disso, Heloísa (13) ressalta a importância de se capacitar o usuário para a realização de pesquisas na biblioteca.

➤ **Unidade de análise 2 (turnos 14 a 20) – Automação de bibliotecas**

Automação de bibliotecas foi um assunto que surgiu na unidade de análise anterior.

Porém, devido à discussão suscitada, decidimos colocar esse tema em uma unidade separada.

14 Mariana (chamando a atenção para o texto sobre automação de bibliotecas o)

Eu acho importante e fala aqui no texto também, no momento da automatização de bibliotecas, é que fica um pouco difícil, eu acho, como você está falando da capacitação do usuário, é que você fica completamente responsabilizada pelo sistema, né? Porque às vezes você implantou e acha que é aquilo ali. Mas na realidade tem que ser um sistema flexível, que você consiga mudar depois, né? No dia a dia acabam surgindo outras coisas, você vai descobrindo e você fica responsabilizada porque as pessoas querem para hoje. Lá onde eu trabalhei a gente coloca lá a informação e depois você pensa ‘puxa, eu não vou conseguir um relatório dessa forma, eu vou precisar disso e agora’, né? E eu que me formei há 13, 14 anos atrás então...

15 Joana (concordando e confirmando que ambas têm o mesmo tempo de formação)

Nós também, né Heloísa?

16 Mariana (descreve as dificuldades que surgiram com a automação de bibliotecas e implantação de softwares)

E a informática veio depois, né, então a gente enfrenta problema assim o software tá ali, tá implantando, tá sendo utilizado, mas ele não vai me atender mais, a gente vai ter que fazer o que com isso? Então hoje, a realidade hoje em algumas bibliotecas, não sei, os programas são diferentes, já não deixam acontecer coisas desse tipo. Mas a gente chegava a perder a informação.

17 Heloísa (confirmando com Joana que esse problema também ,já aconteceu na biblioteca onde trabalham)

Nós tivemos né, Joana, mais de uma vez. De você precisar de um relatório, precisar de um dado do acervo e a base não dava conta. O sistema que a gente usa permitiu, inclusive, inserir um outro campo para preencher para dar conta, né.

18 Mariana (descreve problemas do sistema especificamente com relação à indexação)

Mesmo com relação especificamente à indexação, o sistema não permitia as remissivas. Então não tinha remissivas, então você tinha que ficar sobrecarregando o sistema, porque principalmente, se o usuário for procurar isso, ele vai achar, se ele for procurar assim ele também vai achar. Então ia sobrecarregando, porque tinha que dar conta.

19 Joana

Nosso sistema também não tem.

20 Heloísa (enriquece a contribuição de Mariana apresentando uma forma de solução)

Na verdade, você consegue colocar mais de um, porque se ele usa palavra solta no título, pode ser, e quando você coloca controlado no assunto, também pode ser. Agora, se ele usa só o controlado, pode ser que não dê resultado. É uma coisa que você amplia um pouco mas não dá conta.

Mariana (14) começa novamente a interação chamando a atenção para o texto a respeito da automação de bibliotecas e relatando as dificuldades em seu trabalho com relação à falta de flexibilização do software utilizado, motivo pelo qual chegava-se a perder informações (16). Mesmo trabalhando em bibliotecas diferentes, utilizando softwares diferentes, Joana (17) confirma que também já vivenciou esse tipo de problema.

Especificamente com relação à indexação, Mariana (18) relata a dificuldade em incluir remissivas, fato esse confirmado por Joana (19), cuja solução, ainda que precária, é dada por Heloísa (20).

➤ **Unidade de análise 3 (turnos 21 a 37) – Linguagem/terminologia**

Essa unidade de análise inicia-se com um problema advindo da automação de bibliotecas a respeito da linguagem documentária adotada pela biblioteca em questão, o que gera dúvidas entre as participantes e proporciona esclarecimentos a respeito de soluções para esses problemas. Nota-se que, durante essa unidade de análise, surge novamente a questão do usuário e termina com a questão da automação das bibliotecas.

21 Joana (relata dificuldades ao lidar com o software que não apresenta a possibilidade de remissivas)

Hoje mesmo eu estava ali conversando com você sobre aquele assunto que era uma preocupação de pesquisa naquele momento, né. A gente estava conversando sobre *úlceras de decúbito*. Eu fiz essa pesquisa na base *úlceras de decúbito*. Ele recuperou porque essas palavras apareceram no título. Mas isso aí é a mesma coisa que *escara* e no nosso sistema você não tem remissiva, então você não recupera, tá entendendo? Se eles (os usuários) procurarem no nosso sistema por *escara* eles (os usuários) não recuperam nada e é a mesma coisa que *úlceras de decúbito*. Então é uma judiação.

22 Heloísa

Ele recupera *decúbito* se ele procurar *escara*?

23 Joana

Não, não tem. O assunto não é *escara* é *úlceras de decúbito*.

24 Mariana (questiona o modo como elas solucionam este problema)

E aí, como vocês fazem? Vocês não colocariam *escara*? Vocês começam a ver esses furos, vocês não entram lá e inserem o termo?

25 Joana (apresenta para Mariana o DeCs, Descritores em Ciências da Saúde)

Não, porque nós usamos o DeCs que é padronização do LILACS, então nós temos que usar o que tem lá.

26 Heloísa (alerta para a importância em utilizar o DeCs como forma de controlar o vocabulário)

Isso a gente tenta fazer meio que rigoroso. Tentar seguir porque senão nós perdemos o controle. Usamos o MeSH (Medical Subject Heading) que a BIREME traduz que é o DeCs (Descritores em Ciências da Saúde). Por exemplo, quando começou a aparecer documentos de PBL (Problem Based Learning), foi a maior dificuldade. Não tinha, logo assim, um ano depois já inseriu, o DeCs já traduziu. E como a gente já tá aqui há muito tempo a gente lembra do caso da AIDS que era uma patologia nova e daí a gente indexava em imunologia, doenças imunológicas e aí alguns anos depois, assim bem rápido, já apareceu no DeCs então a gente tenta ser rigoroso.

27 Mariana (questiona sobre o suporte do DeCs)

Vocês usam o DeCs em papel ou ele existe também on-line?

28 Heloísa

Existe o on-line e o impresso.

29 Joana (complementando ao fala de Heloísa, explica qual é o suporte mais utilizado e por quê.)

Atualmente nós estamos usando o on-line por estar mais atualizado que o impresso. E ele faz esse controle de remissiva internamente, tá? Nem aparece, né?

30 Heloísa

Ele faz interno, mas agora para a gente ficar com outro sistema usando só ele, nós não temos no nosso sistema.

31 Joana

O usuário que usa não sabe. Por exemplo você faz a busca, a LILACS, internamente faz isso, agora o nosso sistema não faz.

32 Mariana (que sempre trabalhou com a área de Direito, faz comparações com a área de trabalho de Heloísa e Joana – Medicina – e apresenta a idéia da dificuldade de adequação da linguagem utilizada pelos vocabulários controlados e pelos usuários)

Acredito que na área médica aconteça isso também, na área jurídica a mudança da informação é muito rápida, então, às vezes, não é nem a forma, alguma lei nova que sai, alguma coisa assim, né? Que nem no tesouro que eu utilizava tinha que acrescentar clonagem, DNA, então tem muita lei nova a respeito. Então o que a gente fazia? Não inseria porque, essa mudança que eu falei é a mudança de realidade, né? Realidade da informação, são coisas novas que estão surgindo aí, a bioética, biodireito e não tem no tesouro e aí o que acontece? A gente vai inserindo, ter um controle rigoroso, não põe duas, tem que ter esse controle, porque não tinha jeito. Por isso eu perguntei se era on-line, se alguém estava atualizando constantemente aquilo. Porque o material está ali e a atualização não é tão constante quanto deveria, é uma material do Senado Federal. Agora o que acontece muitas vezes não é a mudança da realidade com relação à informação, às vezes é com relação à própria instituição. Ou seja, onde eu trabalhava não tinha mestrado, agora tem mestrado e tão querendo abrir o doutorado. Então o usuário ele usa outra linguagem, uma linguagem diferente, principalmente na área jurídica. Então o que o aluno do primeiro chama de *tráfico de mulheres* o aluno de mestrado ou doutorado chama de *proxenetismo*, e eu nunca tinha ouvido esse termo. Então, muitas vezes eu coloco o mesmo termo uma linguagem diferente, e no Direito, na linguagem jurídica isso é muito comum hoje, uma linguagem rebuscada, né? Então, às vezes não é a realidade da informação que muda, mas da instituição, o público passa a ser outro. Daí a importância da sintonia com a necessidade do usuário.

33 Heloísa (enriquece a fala de Mariana explicando como ela faz a adequação dos termos na área)

Eu acho que o nosso caso é mais rápido porque, por exemplo quando eu falo no caso da AIDS, o que eu faço, eu entro na BIREME e vejo como eles estão colocando. Tem um padrão, se eles estão colocando em doenças imunológicas, eu também coloco até que apareça um específico.

34 Mariana (questionando a eficácia dessa metodologia, mostrando preocupação, novamente, com o usuário)

Só que aí, assim, se o usuário está lá sozinho se ele jogar AIDS ele não vai achar.

35 Heloísa

Ele não vai achar.

36 Joana (confirmando para Mariana que esse método funciona em função da estratégia de busca utilizada pelo usuário)

Lá no campo de descritores ele não vai pegar porque é padronizado, mas ele vai pega isso aí em palavras, onde aparecer essa palavra ele pega. No título, em outros campos ele pega, menos no descritor.

37 Mariana (enriquece a fala de Joana relatando sua experiência na biblioteca onde trabalhava e, novamente chama a atenção para os softwares utilizados)

Lá onde eu trabalhava a busca era compartimentalizada, ou seja, se ele (o usuário) jogar uma palavra não vai buscar no título a menos que ele esteja na tela de título. É por campo. Por isso que eu falo, implantou o sistema e não é um sistema que pega tudo.

Joana (21) continua a unidade de análise anterior quando se refere às dificuldades encontradas durante a utilização dos softwares e apresenta a idéia da utilização da linguagem/terminologia.

Mariana (24) questiona sobre como elas resolvem essas dificuldades, se é possível a inclusão de novos termos no sistema. No entanto, Joana (25) explica que isso não é possível, uma vez que elas utilizam uma linguagem documentária padronizada (DeCs). Heloísa (26) complementa a fala de Joana quando esclarece como é feita a atualização dos termos e, posteriormente (33) explica qual é o procedimento adotado para indexação quando o termo ainda não se encontra no DeCs.

Mariana (32) apresenta as dificuldades encontradas na área jurídica no que diz respeito às divergências de linguagem entre vocabulários controlados, usuários alunos de graduação e usuários alunos de pós-graduação. Além disso, mostra preocupação com a falta de atualização dos tesouros que não acompanham com a mesma rapidez as mudanças da informação comprometendo, assim, a qualidade da indexação. Por fim, ela apresenta como solução para às divergências quanto à linguagem a necessidade de estar em sintonia com o usuário, ou seja, quem indexa, tem que fazer o serviço de referência.

➤ **Unidade de análise 4 (turnos 38 a 48) – Capacitação do usuário**

A questão do usuário surge novamente nesta unidade de análise, porém com foco em sua capacitação para uso dos recursos da biblioteca.

38 Heloísa (explica sobre a importância da capacitação do usuário e como ela é realizada na biblioteca)

O que a gente faz para dar uma amenizada é assim, como a gente faz capacitação, todos usuários passam por isso, a gente alerta na hora da capacitação. Que ele (o usuário) deve pesquisar sempre pelo mais científico, porque o DeCs adota o termo mais científico, né? Então se ele (o usuário) vai mais científico, é bastante provável que ele (o usuário) encontre em assunto. E quando ele (o usuário) usa a linguagem mais natural ele (o usuário) pode achar em título. Aí então a gente já orienta, quando ele (o usuário) vai na LILACS a gente ensina as duas formas, pesquisa por palavras e pesquisa por descritores, se ele (o usuário) for no descritor, é pensar no mais científico. Mas de vez em quando você vê que o usuário digitou primeiro antes de pensar no específico, isso acontece mesmo ...

39 Mariana (questiona como Heloísa verifica os erros cometidos pelos usuários no momento da busca)

E você vê isso como?

40 Heloísa (relata como era esse procedimento)

Antes a LILACS tinha uma coisa super boa que hoje não tem mais. Quando era em CD ela (a base de dados LILACS) gravava as pesquisas. E então a gente olhava, todo dia a gente olhava as pesquisas e via e serviu bastante para gente, como a gente estava fazendo.

41 Mariana (enriquecendo a fala de Heloísa, chama a atenção para o que o texto diz a respeito de quem fará a busca: o usuário ou o bibliotecário e considera a gravação das pesquisas dos usuários como uma forma de avaliação)

Nós implantamos isso lá também, para a gente saber exatamente o que estava acontecendo. Porque eu acho importante, ele (o autor) até fala aqui no texto, você tem que pensar nisso no momento de decidir a política de indexação, se vai ter alguém como intermediário ou se ele (o usuário) vai lá. Eu acho importante o usuário nem perceber a ausência do profissional ali. Ele (o usuário) vai e consegue fazer a pesquisa dele ali. Então com a gravação dessas pesquisas, dessas buscas, a gente tinha uma avaliação, às vezes a gente via que o usuário não tinha achado porque ele buscou de forma errada.

42 Heloísa

Às vezes deu zero, mas porque a grafia tava errada...

43 Mariana

Ou então, lá onde eu trabalhava, se o usuário pede tudo em maiúscula ele (o sistema de recuperação) não traz nada. E o aluno ficava lá, colocava dez termos, tudo em maiúsculo, não achava nada. Se ele ia lá no balcão a gente dava essa informação. Por isso eu acho extremamente importante a capacitação do usuário, né? E tem que ser sempre, porque às vezes, o aluno faltou no dia, ou então não é aluno, é um advogado, da comunidade em geral e ele não tem isso. Então tem que ser da forma mais amigável possível.

44 Heloísa

Aqui o que a gente faz, além da capacitação, a gente fica a disposição. Às vezes não consegue e aí eles (os usuários) nos procuram.

45 Joana

Difícilmente eles (os usuários) nos procuram.

46 Heloísa (complementando a fala de Joana, relata que os usuários não procuram as bibliotecárias porque dispõem de outros meios para obter a informação necessária)

A gente tem a impressão às vezes eles (os usuários) não encontraram mas também não nos procuram. Sabe porque eles não procuram, porque hoje eles têm vários meios, né? Então, por exemplo, eles foram lá na base da biblioteca e não acharam nada. O que eles fazem? Foi lá no Google.

47 Joana

Às vezes tem aqui na biblioteca e por falta de não saberem procurar... Eles (os usuários) vão com um assunto específico lá. A nossa biblioteca é mais geral, né? Às vezes quando é uma coisa muito específica.

48 Mariana

É essa questão da especificidade e exaustividade, né?

No turno 38, Heloísa novamente demonstra preocupação com o usuário, apontando a capacitação do mesmo como forma de amenizar os problemas da utilização de termos diferentes durante as buscas bibliográficas.

Mariana (39) questiona como Heloísa verifica os erros cometidos pelos usuários durante a busca. Heloísa (40) descreve os procedimentos adotados para isso utilizando uma ferramenta da base de dados LILACS.

No turno seguinte (41), Mariana explica que foi implantando ferramenta semelhante na biblioteca onde trabalhava e apontou isso como uma forma de avaliação do serviço. Além disso, chama a atenção para o texto sobre o que ele diz a respeito de se delegar ou não as pesquisas bibliográficas e, novamente, alerta para a importante sintonia que deve haver entre o indexador e o usuário.

Nos turnos (42), (43) e (44) as três participantes relatam erros cometidos por usuários durante uma busca bibliográfica e que, dificilmente, eles procuram ajuda. Heloísa (46) observa que os usuários não a procuram por disporem de outros meios, como a Internet, para conseguirem a informação que precisam.

➤ **Unidade de análise 5 (turnos 49 a 70) – Manual de indexação**

Essa unidade de análise começa com o aproveitamento da idéia apresentada por uma participante, tornando-se um gancho para o tema manual de indexação. São apresentadas também as idéias de escassez de recursos humanos e estudo de usuário e retomadas as questões a respeito da capacitação do usuário e da avaliação de serviços.

49 Pesq. (aproveita a idéia apresentada por Mariana no turno 48 e questiona sobre a utilização de manual de indexação)

Essa questão de decisão sobre a exaustividade, especificidade, como é? Tem alguma coisa que direciona esse trabalho de indexação? Vocês usam manual?

50 Heloísa (chama a atenção para o texto a respeito do serviço de indexação como decisão gerencial e sobre a importância da informação para o usuário, uma vez que ela gerará conhecimento)

Sobre a política de indexação, né? Tem duas coisas que chamam atenção nesse texto: que a quando a gente tá fazendo serviço técnico, a gente tá fazendo uma tomada de decisão lá na gerência da biblioteca e que tem que estar ligado com o usuário, porque é o estudo de usuário que vai determinar a política, como vai você vai fazer, né? Isso eu achei bastante interessante. A outra parte é assim, quando o usuário vem buscar conhecimento, isso gera outro conhecimento, tem uma cadeia. Ele coloca aqui que conhecimento vai virar conhecimento novamente, né. Aí aqui ele tá falando da especificidade...

51 Pesq. (retoma a idéia apresentada sobre o manual de indexação)

E quanto ao manual? Vocês têm um manual de indexação, né? Vocês seguem esse manual?

52 Heloísa

Não.

53 Joana (reforça a negativa de Heloísa explicando porquê o manual de indexação não é utilizado e retoma a idéia de Mariana do turno 48 quando ela fala de exaustividade e especificidade)

Não, a gente vai mais pela prática mesmo. Eu acho até que a nossa indexação ela é mais no geral, ela não é exaustiva, assim, pega todos os aspectos, sabe? Ela (a indexação) é bem assim, bem no geral. Mas, assim, eu pelo menos procuro ler o sumário, a introdução para ver se eu acrescento alguns assuntos, tá? Mas eu não vou assim tão a fundo, pego tudo, tá? Mas eu acho assim que ela não é tão exaustiva. Mas eu acho que atende bem, né Heloísa, eu acho que atende bem os nossos usuários.

54 Heloísa

O que eu acho, por exemplo, você tem um documento específico de uma patologia, de uma doença específica, por exemplo, uma doença renal específica. Então aquela doença renal vai aparecer na sua indexação porque o documento é específico. Agora, se você tem um livro geral de doenças renais, aquela patologia com certeza tá lá (no livro) mas não aparece porque pôs no geral.

55 Joana

Porque nós não recuperamos capítulos de livro. Por isso fica no geral.

56 Heloísa (contribui com a idéia de Joana apresentando uma solução para uma indexação mais específica)

A nossa indexação é mais no geral, como a Joana falou. E a gente não faz a recuperação de capítulos, então a Joana dá uma vasculhada nos capítulos e coloca no geral. Eu acharia interessante se você tivesse uma base que recuperasse pelo menos os capítulos, aí teria muita informação.

57 Joana (apresenta a idéia da falta de recursos humanos na biblioteca)

Essa indexação por capítulo era um trabalho que a gente gostaria de estar fazendo, mas falta recursos humanos, né?

58 Heloísa (complementa a idéia de Joana alertando também para o problema do “tamanho” da base de dados)

E também seria uma base de dados imensa.

59 Mariana

E como são só dois cursos acho que dá pra ficar só no geral mesmo que atende bem.

60 Heloísa (novamente mostrando preocupação com o usuário, retoma a idéia de capacitação)

O que é bastante comum também é que o livro, às vezes, vem em duas partes, três partes, daí uma das partes pega uma outra patologia mais detalhada, então a Joana coloca também além das gerais. E a orientação que a gente passa para o usuário é essa: não encontrando, vá nas estantes que eles (os livros) estão organizados juntos, olhe os índices remissivos, procure a gente. É esse tipo de coisa que a gente orienta. A gente fala: não se contente com a pesquisa que deu zero, porque a gente vai verificar com eles se realmente é zero. Então a gente já orienta e como o acervo é aberto, eles (os usuários) fazem muito isso, aqueles mais habituados nem vão mais no computador, eles vão direto nas estantes. E a gente não tem aqui, por causa da metodologia, a gente não tem indicação de bibliografia. Os alunos é que vão escolher o documento, o tipo de fonte, se é livro, periódico, site. No início da capacitação a gente fala sobre todos esses detalhes. Porque eles (os usuários) são responsáveis pela qualidade da informação.

61 Pesq. (aproveita a idéia de Heloísa e envolve Mariana no diálogo)

E lá, Mariana, onde você trabalhava?

62 Mariana (relata os procedimentos adotados na indexação e chama a atenção para a importância da avaliação constante)

Então, quando eu entrei, tinha sido avaliado (a indexação) através de observações, isso foi me passado assim quando eu cheguei e não estava atendendo a contento, né? Que estava muito superficial. Tanto que eu fui contratada, basicamente, para reindexar o material. Reindexar porque a indexação não estava atendendo a contento. Tanto é que as pesquisas eram realizadas pelo próprio bibliotecário porque estava indexado somente pelo título. Eu acho também que isso é uma coisa relativamente normal, né, porque você tem que estar constantemente avaliando e indexar é um trabalho...

63 Pesq. (retoma a idéia do manual de indexação com Mariana)

E quando você chegou, tinha alguma coisa escrita que te orientasse?

64 Mariana (relata que não havia manual de indexação. Além disso, retoma as idéias da sintonia entre os serviços de indexação e referência; da linguagem documentária; dos sistemas automatizados e de formas de avaliação)

Nada! Não tinha nada. E que aconteceu quando eu entrei, a bibliotecária responsável pela indexação tinha saído há dois meses. E era assim quem fazia indexação, só fazia indexação, quem fazia referência, só fazia referência. Então aí que houve problema, aí o trabalho ficou parado, né. Então, o que foi passado para nós, que estava muito superficial, que não se achava nada e tal. O dia a dia me mostrou que estava superficial, mas que também não era assim que ia deixar de lado, de jeito nenhum.

Só que aí barrou num problema: linguagem documentária estava deslocada, né, porque havia um erro de terminologia. Se pediu no Senado o tesouro, só que havia na verdade um erro de terminologia dentro do Senado. O que era para ser um vocabulário controlado, foi tão desenvolvido que ele passou a ser o tesouro e o tesouro ficou sendo o vocabulário controlado. Então quando tiveram acesso ao vocabulário controlado pensaram que fosse o tesouro. Então reiniciou a indexação. Aí foi feita uma reestruturação no programa para que soltasse um relatório para ver exatamente em que pé estava a indexação, assim, esse livro, quantos termos foram usados para ele. Então soltou por ordem de classificação, né, o número de classificação, título, autor, quais os termos. Por quê? Para Ter o controle de que todos os livros estavam reindexados. E isso permitiu avaliar se aquilo ali era funcional ou não.

65 Heloísa (contribui com a fala de Mariana relatando sua experiência de trabalho com relação a política e manual de indexação)

Aqui a gente não teve essa experiência. Quando a Renata (chefe da biblioteca onde Joana e Heloísa trabalham) veio para cá, ela era bibliotecária, eu e a Joana ainda não. A Renata começou com a organização mesmo do acervo inteirinho num sistema de mutirão. Não tem essas incoerências porque foi feito tudo. E a partir daí tem o controle de tudo que entrou. E daí nessa fase, a Renata definiu a política de indexação, no caso, essa definição de quantos termos acabou ficando com dois, três, no máximo dez, não chega aí. Tinha uma pessoa na época que fazia Biblioteconomia e acabou fazendo a indexação. Então, nesse sistema de mutirão, ela indexava, eu tombava para acabar. E era sistema manual. Fizemos o acervo interinho, ficou tudinho processado. Então sempre ficou nós mesmos...

66 Joana (explicando novamente porque o manual de indexação não é utilizado)

E esse manual, nós nunca precisamos, mas esse manual, tem, é muito antigo, mas tem. Tem os critérios, definiu-se uma política pra estar fazendo isso aí. Então existe só que a gente não usa porque já está internalizado.

67 Heloísa (enriquece a contribuição de Joana, mostrando preocupação com a atualização do manual de indexação devido à mudança de pessoal)

Mas acho que vale a pena a gente rescrever, atualizar porque a gente não vai ficar para sempre.

68 Mariana (contribui com a fala de Heloísa, chamando atenção para mudança também na realidade de trabalho. Descreve como foi montado um manual de indexação e retoma novamente a preocupação com a integração entre os serviços de referência e de indexação)

E também a realidade muda, às vezes sistema passa por uma reestruturação na prática, né? Lá onde eu trabalhei não tinha, mas hoje existe. Porque foi muito trabalho. Eu em conjunto com outra bibliotecária, nós fomos montando esse manual depois de definidos os critérios para indexação. Por que sentiu-se uma necessidade do indexador atender, porque eu tô indexando o material mas não tô sabendo como está funcionando lá fora. Fica complicado, né? Então aí houve a integração do serviço durante um tempo, porque não dá para ficar só na indexação, não dava para adivinhar o que estava acontecendo lá fora, e isso é uma constante, volta e meia volta-se...

69 Heloísa

Isso mais na área do Direito, né?

70 Mariana (explica que atualmente existe um manual que surgiu de anotações feitas durante o trabalho)

Isso, na verdade começou com a área do Direito, mas se estendeu a todos os cursos, né? Então, hoje sim existe um manual, né. Não é uma manual... Na verdade foram anotações, anotações e anotações que acabaram virando um manual. Tinha um caderno onde fomos anotando todos os passos. Hoje existe.

A unidade de análise começa no turno (49) em que a pesquisadora, aproveitando a idéia apresentada por Mariana anteriormente, questiona sobre a utilização de manuais de indexação.

Heloísa (50) liga a idéia de manual de indexação com política de indexação e chama atenção para o texto quando ele fala sobre estudo de usuário como determinante na política de indexação e sobre o conhecimento que esse usuário buscará na biblioteca que gerará novos conhecimentos.

A seguir (51), a pesquisadora insiste ao questionar sobre a utilização do manual de indexação. Heloísa (52) prontamente responde que o manual não é utilizado e Joana (53) considera que, pelo fato de a indexação na biblioteca ser feita de maneira geral, elas (indexadoras) são guiadas mais pela prática. Além disso, descreve rapidamente os procedimentos adotados durante a indexação.

No turno (56), Heloísa relata que a recuperação da informação poderia ser mais específica se houvesse uma base de dados que recuperasse capítulos de livros. No entanto, Joana (57) alerta para a falta de recursos humanos e Heloísa (58), para o tamanho de uma base de dados que trabalhasse dessa maneira.

A pesquisadora (61) envolve Mariana no diálogo, aproveitando a idéia de Heloísa. Mariana (62) relata as dificuldades encontradas quando foi contratada para reindexar todo o material da biblioteca, que havia sido indexado somente pelo título e chama a atenção para a avaliação constante da indexação.

No turno (63), a pesquisadora retoma a idéia do manual de indexação com Mariana (64) que relata a inexistência de manual de indexação. Além disso, ela retoma as idéias da sintonia entre os serviços de indexação e referência; da linguagem documentária; dos sistemas automatizados e de formas de avaliação do serviço.

A seguir, Heloísa (65), complementando a fala de Mariana, relata sua experiência de trabalho bem diferente da experiência de Mariana, em que as bibliotecárias que iniciaram o serviços na biblioteca, desde sua montagem, permanecem trabalhando nela até hoje.

Joana (66) explica que existe um manual de indexação, mas pelo fato relatado por Joana anteriormente, ele nunca foi atualizado. No entanto, Heloísa (67) alerta que seria necessária a atualização, uma vez que elas não ficarão “para sempre” na biblioteca e, como observou Mariana (68), existem as mudanças no próprio contexto de trabalho.

Nos turnos (68) e (70) Mariana descreve como foi montado o manual de indexação utilizado na biblioteca onde trabalhava: ela, juntamente com outra bibliotecária, montou o manual a partir de anotações feitas durante a indexação.

➤ **Unidade de análise 6 (turnos 71 a 100) – Valorização profissional do indexador**

A questão da valorização do indexador começa com uma suposição da pesquisadora que acaba gerando protesto e defesa do indexador contribuindo para uma rica discussão sobre a valorização deste profissional.

71 Pesq. (apresenta a idéia do serviço de indexação com serviço técnico)

Então, vocês vêem que hoje existe essa preocupação, né, de ter alguma coisa que guie o trabalho, porque às vezes a gente fala de indexação e o pessoal fala que isso é uma coisa técnica e geralmente é uma coisa que acaba em segundo...

72 Heloísa (prontamente nega essa idéia)

Não, não é técnica.

73 Pesq. (instigando o grupo a esse respeito)

Às vezes o pessoal pergunta com o quê você trabalha e você fala indexação...

74 Joana

Tem gente que acha porque não gosta, acha que nunca vai fazer. Mas eu acho que mesmo que não vá fazer, tem que saber para, pelo menos, saber passar, né?

75 Mariana

Eu gosto muito. Eu acho que é um momento que você usa muito a cabeça...

76 Joana (concordando com Mariana sobre o “gostar” da profissão)

Eu adoro.

77 Heloísa (apresenta a idéia da valorização do indexador, principalmente depois do método de ensino Problem Based Learning, PBL, implantado na faculdade atendida pela biblioteca)

Eu acho que o serviço técnico da biblioteca, eu acho que ele voltou a ser valorizado, principalmente no nosso método...

78 Joana (concordando com Heloísa)

Aqui para nós foi muito valorizado...

79 Heloísa (mostra outro motivo pelo qual o trabalho do indexador está sendo valorizado)

Sabe por que também? Por causa da Internet. Porque você tem um mundo de informação sem organizar, você não consegue achar mais nada. Então o serviço técnico voltou a ser valorizado. Eu falo pra a Joana, fica feliz porque o seu serviço tá muito valorizado.

80 Joana (reforça a idéia da valorização depois da implantação do PBL)

Nossa, eu fico mesmo, principalmente depois do método, né?

81 Heloísa (explica que Joana faz a indexação e capacita o usuário para recuperação da informação)

Porque a Joana faz o processo e ela dá aula na capacitação. Então está junto.

82 Joana (enriquece a fala de Heloísa ao relatar a mudança de comportamento dos usuários depois da implantação do PBL)

Porque antes você não via a valorização do seu serviço, né. Porque eles não entendem por quantos processo o livro tem que passar para chegar lá na estante, não é verdade? Eles só querem saber de chegar lá e usar. Então agora com o novo método (PBL), você vê a importância disso aí, porque eles chegam no processamento técnico com o material e é tudo pra hoje. Então agora eles percebem a importância do processamento técnico, porque sem isso daí esse material eles não usarão.

83 Pesq. (relaciona a fala de Joana com a idéia apresentada pelo texto)

Que é o agregar valor, como ele (o autor) está falando no texto...

84 Joana

Exatamente.

85 Mariana

É isso mesmo.

86 Heloísa (alerta sobre a falta de sintonia entre os serviços de referência e indexação que resulta na não valorização do indexador pelo próprio pessoal da biblioteca)

Mas eu acho que essa valorização tem que começar pelo próprio grupo da biblioteca. Porque o pessoal não fala que é o grupo da frente e o grupo do fundo? Para o grupo da frente, o grupo do fundo não faz nada. Fala ‘ah, o grupo da frente tá estressado de tanto trabalhar e o do fundo tá lá...’ Primeira coisa que tem que conscientizar é o próprio grupo da biblioteca. O grupo da frente só tá conseguindo atender porque o grupo do fundo tá dando suporte. E se puder um sistema que até reveze o pessoal seria ideal.

87 Joana (ressalta novamente a importância do “rodízio de serviço”)

Eu acho o revezamento muito importante dentro de uma biblioteca.

88 Mariana (concordando com a opinião de Heloísa)

A comissão de frente de uma biblioteca é o cartão de visita. Então se eles não souberem a importância do que se está fazendo ali... Muitas vezes o funcionário, o atendente, né, fala ‘nossa que tanto que você fica fazendo nessa salinha todo dia?’ Então se eles não souberem da importância, o usuário também não vai saber.

89 Joana

Tem muito funcionário da biblioteca que não sabe o valor desse serviço, não é verdade?

90 Mariana

Porque eles desconhecem.

91 Joana

É, porque eles desconhecem.

92 Heloísa

Nós conseguimos já ter uma relação melhor do grupo da frente com o do fundo. Tem uma ligação sim.

93 Mariana

Isso é importante mesmo, porque muitas vezes eles chegam lá no balcão e falam ‘ah, eu quero o livro com o assunto tal.’ Aí a primeira vez eles ficam assim, aí chama o bibliotecário, porque ele também não localizou lá, aí o bibliotecário vai lá e acha. Aí o pessoal lá do fundo fala ‘ah, tá lá, o bibliotecário achou esse.’ Aí quando ele conhece o que você tá fazendo ele vem e pergunta como você achou, qual o termo que você jogou lá no sistema. Porque o aluno vai chegar lá, não achou, eles falam pra procurar de outra forma, eles já passam a saber o caminho que você está fazendo.

94 Heloísa (apresenta uma nova forma de avaliação)

Já teve caso do usuário achar erro na base e vim te falar. E é importante porque é uma forma de avaliação.

95 Mariana (complementa a fala de Heloísa)

E tem usuário que questiona, né? Fala assim ‘olha eu procurei esse assunto e não tinha e tive que procurar esse e eu não acho muito adequado.’

96 Joana (concordando com Mariana)

Eu acho bom, não acho ruim não porque a gente não é especialista...

97 Pesq.

E acaba sendo até um momento de reflexão sobre a própria prática...

98 Mariana

E a partir de uma questão do usuário, você fica na dúvida. Você tinha tanta certeza daquilo e aí você recorre a um especialista que é algo que todo documentalista deveria fazer. Na classificação acontece muito isso, do professor de uma área achar que o livro deve estar em tal lugar e outro professor, com outro ponto de vista, acha que o livro deve estar em outro lugar.

99 Heloísa

Aconteceu um caso de uma tese de uma aluna de enfermagem que era sobre alguma coisa de psicanálise e foi para a área de psicanálise e ela não concorda porque tem que ser enfermagem.

100 Mariana

Eu acho assim, o problema do local, a classificação resolve. A localização física do documento, eu acho importante, porém como não tem como compartimentalizar, através da indexação, você acaba chegando...

A pesquisadora inicia a unidade de análise apresentando a idéia da indexação como serviço técnico (71) que é prontamente negada por Joana (72).

Notando a polêmica do assunto, a pesquisadora insiste (73) e Joana (74) justifica dizendo que mesmo quem não gosta, tem que saber indexar para ensinar outras pessoas. A seguir (75 a 76), Mariana e Joana concordam que gostam de trabalhar com indexação.

No turno (77), Heloísa apresenta a idéia da valorização profissional do indexador principalmente depois que o método de ensino Problem Based in Learning (PBL) foi implantado na faculdade onde trabalham. Além disso, complementa dizendo que a Internet contribui para essa valorização (79). Heloísa (81) lembra ainda que Joana trabalha tanto na indexação quanto na capacitação, o que facilita a interação com o usuário podendo observar sua mudança de comportamento em relação aos procedimentos realizados para que o livro chegue às estantes (82).

Continuando nessa linha de integração entre o serviço de indexação e referência, Heloísa (86) lembra que a valorização deve começar pelos próprios funcionários da biblioteca, na sintonia entre esses dois serviços. Joana (87) concorda com Heloísa e reforça a idéia de “rodízio de serviços”.

Nos turnos (88) até (93) todas concordam sobre a importância do revezamento de pessoal nos serviços da biblioteca.

Heloísa (94) apresenta uma forma de avaliação da indexação: o questionamento por parte do usuário. Mariana (95) enriquece a fala de Heloísa apresentando exemplo e Joana (96) concorda que esse tipo de questionamento é muito bom, uma vez que as bibliotecárias não são especialistas no assunto.

➤ **Unidade de análise 7 (turnos 101 a 113) – Formação continuada do indexador**

Uma vez defendida pelas participantes a valorização do profissional indexador, essa unidade de análise inicia-se com a apresentação da idéia sobre como ocorre a formação continuada desse profissional.

101 Pesq. (apresenta a idéia da formação continuada do indexador)

E sobre a formação do indexador? O que vocês sentem a esse respeito?

102 Mariana (depois de se referir ao texto, relata sua experiência de trabalho e a necessidade de buscar apoio teórico para solucionar novos problemas. Chama atenção para a falta de grupos de estudos de bibliotecários em Marília)

Eu li aqui e achei interessante porque, assim, eu sempre trabalhei, fazia um pouco de tudo, né. Eram bibliotecas especializadas pequenas, departamentos jurídicos, escritórios de advocacia, essa era a minha realidade. Então o público que eu atendia era de advogados, então era um público específico, então era uma indexação bem simples com um vocabulário controlado, então a gente localizava, atendia bem porque era esse público. Era tranquilo. Quando eu parti para uma realidade de biblioteca universitária, aí eu senti necessidade de voltar estudar. Porque eu já tinha me formado há 10 anos e ainda não tinha me deparado com essa realidade, né? Usuário mais diversos, mais exigentes, a gama da área era maior. Então eu senti necessidade, aí então. Mesmo porque eu estava chegando num local em que eu ia reindexar. É meio complicado porque você não vai um pouco atrás da teoria eu senti necessidade porque já tinha dez anos que eu tinha me formado. Eu senti que tinha necessidade de ir atrás da teoria e como também só eu indexava, eu sentia falta de alguém para trocar informação, né? Então eu fui atrás, principalmente, do Lancaster e esse foi meu livro de cabeceira na época. Porque eu li, reli, fichei. Então para mim ele foi bom, é um livro básico da área. Foi aí então que, eu sempre tive essa visão, mas nunca chamei de revocação, precisão. Só então lendo, eu falei ‘puxa, então é isso, legal.’ Eu senti necessidade e só a prática mesmo, como a classificação, a indexação, não é que foi falha lá na minha formação, é a prática mesmo e aí eu fui atrás. E eu acho uma pena que aqui em Marília, já há possibilidade de montarmos grupos de estudos de profissionais. Eu acho muito legal mesmo, eu acho uma falha, falha não, falta mesmo nos mobilizarmos para isso. Quando eu estava em São Paulo eu participava de um grupo de bibliotecários da área jurídica e era muito bom. Quando eu vim para cá eu me senti meio perdida, aí, vou confessar, que eu vim aqui para ver como vocês faziam, mas sem conversar com vocês. Para servir de apoio. Eu falei ‘ah, vou conversar com elas’, mas eu só tinha a prática de público pequeno. Mas poderia ter feito, né?

103 Heloísa e Joana

Poderia, claro.

104 Mariana

Vocês estavam aqui começando e foi um funcionário que me ajudou e eu me senti perdida mesmo. Eu sempre usei vocabulário controlado, sempre. E só no meu último emprego lá em São Paulo, eles estavam começando a informatizar, porque até então...

105 Heloísa (questionando sobre o suporte do tesauro na área do Direito)

Os tesauros da área jurídica estão on-line hoje, né?

106 Mariana (responde a questão de Heloísa e retoma a idéia da valorização profissional)
Tem, tem on-line. Embora a gente use do Senado, ele está on-line, eu ainda tenho dificuldade de ler no computador. Ele atendia muito bem. Eu acho que hoje também, como vocês já tinham falado, está havendo uma valorização maior da profissão.

107 Joana (complementa a fala de Mariana dizendo que estão escrevendo mais sobre indexação)
Eles estão escrevendo mais sobre isso.

108 Heloísa (retoma a idéia da valorização profissional com o método PBL e fala da sua formação acadêmica)
E aqui para gente a biblioteca passou a ser muito valorizada com o novo método (PBL). Como a diretoria colocava pra gente que cinqüenta por cento da responsabilidade do método dar certo e da gente conseguir o objetivo é da biblioteca. Então eles têm as aulas com tutorias e o tempo que eles tem para estudo é muito grande. Porque o método (PBL) exige. E a gente participa das sessões de tutoria. Você estava perguntando sobre a formação, eu me formei em 90, eu estava na faculdade quando começou esse processo de mutirão aí do acervo. E desde lá agente vem trabalhando com isso. Quando a gente começou a trabalhar com bases de dados, CD, a LILACS aí a gente vai...

109 Joana (apresenta o especialista em determinada área de assunto e a Internet como soluções para resolver problemas na indexação)
No começo, já faz bastante tempo que eu tô nessa área, no começo eu tive bastante dificuldade, mas aí em último caso você procura o especialista e pergunta porque você não domina tudo. Tem coisa que não dá. Mas na nossa área tem bastante recurso e hoje tá tudo tão fácil porque você recupera tudo na base, na BIREME...

110 Heloísa (complementa da fala de Joana e fala sobre a formação continuada: cursos de especialização na área, capacitação para o método PBL e os cursos oferecidos pela BIREME)
Se você está com alguma dúvida, você vai, faz uma busca e vê e você compara com o documento que você tem em mãos e vê se pode colocar esse assunto ou não. Mas aí, voltando, nós tivemos o processo de informatizar, depois a mudança da metodologia e aí gente fala que ainda bem que fizemos antes, porque com a metodologia nova não teríamos condições. Não daria conta de atender a demanda. E aí a nossa participação nas reuniões era a nossa forma de capacitação. O pessoal fala 'ah, vocês não fazem curso nenhum, não vão em eventos.' Nós não vamos, não tem como nós sairmos daqui. Agora, ultimamente que a gente começou a ir de novo participar de alguma coisa. Porque o método é novo, não tem no Brasil, não tinha com quem trocar idéia. No Canadá tinha, mas é outra realidade. A gente tinha que dar conta de tudo aqui. Então, como a gente fez? Quando tinha capacitação para tutores, a gente participava também para dar conta do método. E agora no último ano que a gente começou sair. Eu tô fazendo a especialização, que é no sábado, porque quando era na sexta não dava. Achei o curso excelente, ainda comentei que eu ia fazer pra saber se o que eu estava fazendo está certo, porque você começa a perder, não sai mais depois que você está trabalhando, para ter um parâmetro mesmo. Mas especificamente em indexação a gente tem feito os cursos da BIREME, de busca, nós três fizemos. A Shirley da BIREME veio dá um curso.

111 Joana (retoma a idéia da Internet como solução para problemas da indexação)
Eu acho que hoje a gente tem mais facilidade, mais recursos. Hoje com a Internet, sabe, foi um avanço muito grande. Aquelas dúvidas que a gente tinha, hoje a gente vai na Internet e você tira quase tudo.

112 Mariana (questionando sobre os cursos citados por Heloísa)
Esses cursos da BIREME são on-line?

113 Heloísa (respondendo à pergunta de Mariana)

Não, deve até ter on-line, mas o que a gente fez era presencial mesmo, lá na BIREME. é muito bom, é a BVS inteira, Biblioteca Virtual de Saúde BIREME. Então, ela dá uma passada pela LILACS, Scielo. É o curso que a gente dá na capacitação. Foi muito bom a gente ter ido, porque a gente sempre falava da BIREME, ensinamos a usar e a gente, na verdade, nunca foi. Para ver se o que a gente está falando... foi um termômetro. A Renata ficou três ou quatro dias fazendo um curso sobre a metodologia LILACS . Ela viu um monte de coisa e disse 'ah, eu preciso passar para vocês', mas ainda não deu tempo. E a gente tá fazendo parte de uma biblioteca, Biblioteca Virtual de Educação em Saúde que está sendo formada, e como tem agora esse método novo, então a gente está participando.

A pesquisadora (101) apresenta a idéia da formação continuada para indexadores.

Mariana (102) relata sua experiência de trabalho contando que, quando mudou de emprego, deparou-se com outro contexto de trabalho, levando-a a uma necessidade de voltar a estudar e retomar a teoria. Uma dificuldade apontada foi a falta de um grupo de estudos na área em Marília, uma vez que ela participava de um grupo quando trabalhava em São Paulo.

Heloísa (105) questiona sobre o suporte dos tesouros na área jurídica. Mariana (106) responde a essa questão e retoma a idéia da valorização profissional, complementada por Joana (107) que diz estar havendo mais divulgação sobre o tema.

No turno (108), Heloísa retoma também a idéia da valorização profissional com a implantação do método PBL e relata sua formação acadêmica.

Joana (109) apresenta o especialista no assunto e a Internet como formas de solucionar problemas que surgem durante o processo de indexação.

No turno seguinte (110), Heloísa complementa a fala de Joana e relata que, onde trabalha, a formação continuada é feita por meio cursos de especialização na área, capacitação para o método PBL e os cursos oferecidos pela BIREME.

Segunda coleta de dados

➤ **Unidade de análise 1 – Softwares/ Sistema de Informação Especializado em Odontologia**

Essa unidade de análise começa, a partir do enunciado do texto, descrevendo as habilidades do indexador. No entanto, a ênfase é dada aos problemas resultantes do software utilizado pelo Sistema. Esse tema é retomado nos turnos (66) a (73)

- **(turnos 1 a 28)**

1 Hilda (inicia a interação chamando a atenção para o texto sobre as habilidades que o indexador deve ter)

É assim, para ser um indexador ele (o texto) fala assim que tem que ter muitos elementos-chave, né, para um bom indexador. Ele (o texto) coloca assim a parte da educação, do grau de experiência, do tipo de produto, a forma de busca. Porque para indexar determinado documento, você precisa ler, tem que ler o resumo e algumas vezes o próprio resumo não traz a informação que você requer. Algumas vezes, no próprio texto, ele não enfoca o período de abrangência daquele trabalho. Então são n fatores que influenciam. Então, realmente, o indexador, ele precisa de todos esses meios. Além disso, eu estava lendo aqui a parte do ruído, eu falo para Ilma (colega de trabalho de Hilda), quando você for indexar, você sai, se tranca, porque cada vez que vier uma pessoa e te atrapalha, você perde a meada. Você precisa estar naquele silêncio para poder fazer sua indexação.

2 Cristina (enriquecendo a fala de Hilda)

O que as pessoas às vezes não entendem, se você nunca indexou, já teve uma fase aqui que eu tinha que indexar e atender o usuário, falavam assim: de segunda (feira) de tanto a tanto, você indexa, no mesmo lugar. A gente fica, mas não dava. A gente só conseguiu efetivamente levantar quando veio a Vanessa que ela ficava ali e só fazia isso. É difícil, então, para quem gerencia, que não entende, tem que proporcionar condições tais. E os colegas também. Às vezes, eles acham que ela não gosta da pessoa.

3 Vanessa (colega de trabalho de Cristina, concorda com ela)

Você está concentrada, você está naquilo ali. Às vezes você fica um dia inteiro com isso.

4 Hilda (expõe as dificuldades encontradas durante a indexação devido ao software utilizado pelo Sistema de Informação Especializado em Odontologia)

E atualmente, depois que o Fábio (bibliotecário do Centro Coordenador do Sistema de Informação Especializado em Odontologia) nos colocou, porque antes, ele tinha falado assim, que a partir do momento que você está indexando uma revista você não pode parar, você não pode quebrar. Por causa do sistema. Porque, eu estou indexando uma revista, e antes eu ficava desde manhã, muitas vezes eu deixava o computador ligado para no dia seguinte eu continuar, para não perder. Aí um dia eu estava indexando e de repente deu uma pane na parte elétrica e perdi tudo. Todo pessoal tem um *no-break* e eu passei o meu *no-break* para os demais e eu fiquei sem, só com o estabilizador. Então, anteriormente

foi comentado que não, que você tinha que terminar a revista todinha. Aí depois quando eu encaminhei um e-mail, ‘Fábio o que eu faço, vou ter que iniciar no primeiro artigo novamente? Pelo amor de Deus! Tem um monte de resumo, ainda mais a Revista de Odontologia da UNESP, o que eu posso fazer?’ Ele falou ‘não Hilda, dá continuidade no artigo seguinte.’ Aí eu coloquei, ‘início como se fosse um artigo novo, uma nova revista?’ Ele falou ‘é, normal.’ Então, por exemplo, eu parei no décimo primeiro artigo. Geralmente a Revista de Odontologia da UNESP tem vinte, vinte um, vinte dois artigos, ela é semestral. Então, eu parei no décimo artigo, deu aquele pane, perdi. Aí, eu não vou ter que iniciar novamente desde o primeiro artigo, eu comecei a partir do décimo primeiro, aí você coloca novamente título, volume, como se fosse uma revista normal, ISSN e começa como se fosse o primeiro artigo.

5 Vanessa (desconhecia a solução apresentada por Hilda, mesmo fazendo parte do Sistema)
Ah é?

6 Hilda

Faz pouco tempo que eu mandei para ele (Fábio), uns dois ou três meses.

7 Vanessa (explicando que adotava os mesmos procedimentos relatados por Hilda para indexação de periódicos)

Eu pensei que não pudesse fazer. Eu falava para a Cristina, ‘não posso parar.’ Quando eu indexo revista, eu começo de manhã, eu sei que eu tenho das nove da manhã às dezoito para acabar, para fazer a revista inteira.

8 Hilda (complementa a explicação sobre como dar continuidade ao trabalho interrompido)

Isso não tem nada a ver com o MFN, vai gerar outro, normal. Você só perde aquele *link*. Aí ele começa a *linkar* como outro número. O MFN, ele dá continuidade no MFN normal. Ele vai *linkar* com outro ID.

9 Pesquisadora (por não conhecer o software, questiona)

O que é o ID? O que é o MFN?

10 Vanessa (esclarece as dúvidas da pesquisadora)

MFN é o número que o software ISIS gera automaticamente. Conforme você vai entrando o registro ele vai numerando. O próprio sistema gera. E ID é o número de identificação do documento. Que é esse ID é o RG do documento dentro da base LILACS da BIREME.

11 Hilda (complementa a explicação de Vanessa)

Quando você vai indexar uma revista, você inicia com uma revista, por exemplo, Revista de Odontologia da UNESP, o primeiro número de identificação, vou colocar todos os dados da revista: volume, número, ISSN, título. Quando encerro, termino o primeiro artigo indexado, dou um *enter*, ele vai dar uma notificação: analítica, sim ou não? Eu coloco que sim. Quando eu dou o sim, eu não vou precisar colocar novamente o nome da revista, todos os dados, ele (o sistema) já *linka* com o número de identificação do primeiro.

12 Vanessa

E é a mesma coisa quando nós colocamos capítulo de livro. É o mesmo processo. Ele (o sistema) *linka* com os dados do livro.

13 Cristina

Então, é o que ela falou. Até então, a gente não podia perder o *link* do primeiro artigo. Porque aí ia virar um problema.

14 Vanessa (questionando novamente sobre a solução para indexação de periódicos e livros)

Então, agora pode fazer isso? E de livro, então?

15 Hilda

É o que eu estou fazendo agora. Eu falei graças a Deus.

16 Vanessa

E de livro, então, mesma coisa Hilda?

17 Hilda (afirma que o procedimento adotado para dar continuidade à indexação de periódicos é o mesmo para indexação de livros)

Eu acho que sim, né?! E uma coisa que eu estou observando é assim. Eu estava fazendo um levantamento de todas as revistas que nós indexamos. Eu já estava fazendo isso faz tempo, tabulando esses dados. Então, a gente manda, diz que não foi ou perdeu. Foi colocado na BBO (Base de dados Biblioteca Brasileira de Odontologia) mas na LILACS não está.

18 Vanessa

Eu chequei tudo e aí eu mandei. Tinha um monte de registros nosso que estava em uma base e não estava na outra e não estava em nenhum dos dois.

19 Hilda

Na base BBO, a forma que colocaram, por exemplo, o volume com o número um e dois incluídos, no LILACS estava de forma incorreta de apresentação.

20 Ilma

E quando você ia fazer pesquisa, você ia pegar a revista, cadê? Não era o artigo. Aí você ia ver, estava tudo trocado.

21 Hilda (relatando falha no Sistema)

Falha, o número não era indexado todo... Nós tínhamos encaminhado os volumes um, dois, três e quatro da revista BCI, só o três que está indexado, está na base de dados. Aí o Fábio coloca assim, 'Hilda vocês não mandaram.' Nós falamos que encaminhamos no tal dia, tem tudo gravado, eu marco MFN. Mas eles não encontraram e tivemos que mandar novamente.

22 Vanessa (questionando onde poderia acontecer essa falha)

Agora eu não sei se é lá, se é na hora de encaminhar o registro, não sei se é a BIREME. Ou se eles se atrapalham na hora de juntar.

23 Ilma (apresenta sua versão)

Eu acho que é na hora de juntar.

24 Vanessa

Eu mando por e-mail. Você também. Na hora deles recuperarem isso e juntar na base de dados.

25 Ilma (lembra o exemplo ocorrido no Catálogo Coletivo Nacional)

É a mesma coisa que aconteceu lá no IBICT, com o CCN (Catálogo Coletivo Nacional). O CCN andou remontando.

26 Cristina (pensa que o problema é outro: interfaces diferentes)

Eu acho que o problema é conversão. Você manda os dados num formato. Porque nos passamos por uma fase *on-line* LILDBI/WEB (LILACS Descrição Bibliográfica Indexação pela WEB) e São Paulo não usava, e aí não era compatível, aí eles diziam que nós estávamos errados. Nós estávamos na última versão, que mandaram, e a BIREME pressionando a gente para mandar para São Paulo. Aí eu falei, 'Vanessa larga esse treco aí, não funciona, volta para o DOS, amém para DOS, e vamos com o DOS até... Todo mundo se capacitar, concentrar...'

27 Vanessa

Está instaladinha a base aí. A base funciona, gente. O que não funciona é a transmissão. Quando nós mandamos os registros para São Paulo, São Paulo não consegue importar. O problema é lá.

28 Cristina

Então não é culpa da indexação. O problema é lá. O indexador faz seu trabalho, mas aí ele fica frustrado. Porque depois, você não vê seu trabalho.

Essa unidade de análise inicia-se com a Hilda (1) chamando a atenção para as habilidades que devem ser inerentes ao indexador, segundo o texto. A seguir, Cristina (2) e sua colega Vanessa (3) concordam com Hilda.

No turno (4), Hilda relata suas dificuldades para indexar todos os artigos de um periódico sem poder parar devido ao software utilizado. No entanto, quando ocorreu um problema e foi preciso parar a seqüência da indexação, foi apresentada uma solução pelo Sistema que não foi passada aos outros núcleos básicos. Essa constatação foi comprovada por Vanessa, turnos (5) e (7), que não sabia qual era procedimento adotado nesses casos específicos e que apresentava as mesmas dúvidas que Heloísa. Em seguida, Hilda (8) explica como o problema da interrupção na indexação dos artigos será solucionado pelo próprio software.

Nos turnos (9), (10) e (11), ocorre uma explicação técnica para a pesquisadora que não conhece o software utilizado pelo Sistema.

Posteriormente, Vanessa (12), (14), (16) e Hilda (13), (15) questionam se essa solução encontrada para a indexação de periódicos também pode ser utilizada para capítulos de livros.

No turno (21), Heloísa relata outra falha: a perda de registros bibliográficos enviados ao Sistema. Vanessa (22) questiona se essa falha ocorre no momento de encaminhar os registros ou se é no momento em que a BIREME junta todos eles para colocar na base de dados. Ilma (23), (25), colega de Hilda, apresenta sua opinião e cita um exemplo que ocorreu no Catálogo Coletivo Nacional em que os registros eram “remontados”. Cristina (26), porém, dá outra versão para o caso: o problema ocorre no momento da conversão dos registros, uma

vez que o núcleo básico e o Centro Coordenador do Sistema utilizavam interfaces diferentes o que, segundo Vanessa (27), impedia a transmissão e a importação dos dados.

- **(turnos 66 a 73)**

66 Hilda (retoma a idéia da atualização do Sistema e da falta de atualização dos descritores)

Estão precisando de algumas atualizações, viu? Então, o que está precisando de uma reestruturação! E eles não estão dando. É uma pena. É USP, BIREME eles têm que começar a trabalhar tudo junto. Porque a BIREME também precisa, porque é LILACS e o BBO. Então precisa de uma reestruturação para nós. Porque nós é que estamos aqui alimentando, nós que estamos sofrendo, com falta de informações. É a parte de descritores, totalmente desatualizada.

67 Ilma

Pela página Web não dá problema, digitação, nada?

68 Vanessa (retoma o problema das plataformas diferentes para conversão de dados)

Nada, não deu problema em nada. O único problema que deu foi na exportação. E eles (em São Paulo) na importação.

69 Hilda

Porque você não coloca isso na lista de discussão? Que está precisando de uma atualização. Porque indo pela Web é bem mais prático, bem mais rápido e não dá tanto problema. E a gente aguarda resposta.

70 Cristina

Porque gente, não adianta, o DOS vai morrer. A BIREME vai falar 'por que vocês estão usando o DOS?'

71 Vanessa

A BIREME não está mais dando apoio para o DOS.

72 Cristina (alertando sobre as mudanças na área da informática e a necessidade de acompanhá-las)

Porque não vai ter, isso é normal em informática. Temos que modernizar, o sistema, os micros, São Paulo. Eu não creio que não haja disposição de lá, falta estabelecer isso como prioridade. Ir lá e falar 'não quero isso porque é mais bonito, é mais fácil. É porque eu vou ganhar tempo, não tem problema.'

73 Vanessa

Ainda nós somos privilegiadas, eu acho, porque a gente trabalha dentro de um sistema que a gerência dá apoio para a gente e entende o que a gente está falando. Tem biblioteca que , além de todo este problema da rede, ainda tem que convencer e explicar para a gerência, quais os problemas. Eu falo as coisas para a Cristina e ela compartilha comigo do está acontecendo.

Hilda (66) inicia a interação alertando que o Sistema oferecer atualização e estruturação para que os núcleos básicos possam trabalhar melhor.

Ilma (67) questiona se, pela Internet, não ocorre problemas com os dados. Vanessa (68) novamente afirma o único problema é na exportação de dados pelo núcleo básico e na importação pelo Centro Coordenador em São Paulo.

Cristina (70), (72) alerta que as mudanças na informáticas são normais, por isso é necessário mudar a interface de DOS para Web para acompanhar essas mudanças e otimizar o trabalho dos núcleos básicos.

➤ **Unidade de análise 2 – Linguagem/Terminologia**

Essa unidade de análise inicia-se com a apresentação de um novo tópico para discussão: a falta de atualização dos descritores. Esse tópico é retomado nos turnos (83) a (97) e nos turnos (144) a (152) demonstrando a preocupação das participantes sobre esse assunto.

- **(turnos 29 a 39)**

29 Hilda (apresenta a idéia dos problemas com os descritores utilizados)

E os problemas com os descritores, que você fica, meu Deus, não dá.

30 Vanessa (resume que o maior problema da indexação é, na verdade, a tradução dos termos)

O maior problema é a tradução. Do que o documento está expressando e você não achar um descritor adequado para ele. Esse é o maior problema.

31 Ilma (apresenta o ponto de vista do usuário no momento da busca)

E a guerra deles, da pessoa, quando faz (a busca) com a gente, de não querer colocar aquilo do jeito que está ali. Não tem nada a ver, o descritor não bate mais.

32 Vanessa (esclarece que a linguagem documentária utilizada está defasada)

A linguagem está muito defasada. Então, ela já não está atendendo mais.

33 Ilma (retoma a idéia do ponto de vista do usuário)

A resistência do docente, do aluno de pós-graduação quando é alguma coisa mais diferenciada daquilo ali, ele não aceita que você faça.

34 Hilda (cita um exemplo de termo utilizado, porém que não se encontra na linguagem documentária)

E tem termo que não encontra. Uma pesquisa que é *cirurgia parendodôntica*.

35 Cristina (explica que o termo é regional, brasileiro)

Parendodôntica é coisa de brasileiro. Não tem.

36 Vanessa (questionando sobre os procedimentos de Hilda nesses casos)

E aí, você põe *cirurgia bucal*?

37 Hilda (apresenta uma solução, porém que não é aceita pelos usuários)

Cirurgia bucal, mas eles (pesquisadores) não aceitam.

38 Vanessa (cita um exemplo do ponto de vista do usuário sobre o termo adequado)

Por exemplo, aqui em materiais, eles estão fazendo muita pesquisa usando cimento *Portland* que é cimento de casa, não é cimento dentário. E aí você vai procurar no DeCS (linguagem documentária Descritores em Ciência da Saúde, tradução do MeSH, Medical Subject Heading). Tem? Não tem. Ou você põe *cimento dentário* ou você não põe. Põe *cimentos dentários*, só que se o professor vier falar eu vou baixar a cabeça porque ele tem toda a razão.

39 Ilma

Porque, na realidade, hoje com a Internet, não precisa mais colocar o termo. A pessoa recupera por qualquer palavra. O termo, hoje, é só para o indexador ficar louco. Porque para a pessoa recuperar... Ninguém procura termo para recuperar a informação.

Hilda (29) apresenta a idéia de problemas com descritores, dos quais, segundo Vanessa (30) o maior é a tradução dos termos em descritores. Ilma (31), (33) complementa a fala delas relatando que, no momento da busca bibliográfica, o usuário não concorda com a utilização de determinados termos. Vanessa (32) explica que isso acontece justamente pela falta de atualização da linguagem documentária.

Do turno (34) ao (39) Hilda, Cristina e Vanessa apresentam exemplos de termos que são utilizados somente no Brasil e outros que, pela atualidade, também não são encontrados do DeCS (Descritores em Ciências da Saúde).

- **(turnos 83 a 97)**

83 Cristina (retoma a idéia da falta de atualização da linguagem documentária)

O problema é o seguinte, é o DeCS. É muito desatualizado, já havia uma defasagem. E nós temos um problema, temos que entender também. Como há uma certa hierarquia, pegou o MEDLINE, pegou lá o MeSH e traduziu. E tudo para poder validar, até no Brasil, a gente fala se o MeSH não abençoar, não entra. Então você tem que ver, o que se tornar válido, não interessa a tua comunidade, não adianta por *dentadura* tem que ser *prótese dentária*. Aqui (Brasil) se fala assim, mas lá não. Então fica aquela coisa. Eu não sei, nós não temos essa experiência, né Hilda. O pessoal da Saúde Pública criou uma lista separada, a Homeopatia ampliou, aí os Estados Unidos aceitaram. Eu não sei, a área de Odonto tem uma certa dificuldade. Não sei se é problema de articulação. São vários grupos. A Homeopatia é um grupo pequeno. Agora a Odonto é uma rede maior.

84 Ilma

Acho que está faltando a política...

85 Vanessa (enriquece a fala de Cristina com exemplos)

Você, por exemplo, a gente usa, na realidade, um instrumento, uma linguagem documentária americana para um público latino-americano. Então, tem certos descritores que eles não conseguem, a nossa brasileira, mais especificamente a odontológica, não utiliza. Teve uma época que usava-se o tal de *branqueamento dos dentes*. Gente, ninguém fala branqueamento de dentes, é *clareamento dentário*, *clareamento de dentes*, *clareamento dental*, que seja. Mas jamais *branqueamento*. Eu lembro lá do comecinho, quando a gente começou a formar, pensar na Rede, começou a mexer no DeCS em papel. Nem existia a Rede ainda como estava no projeto. Como você vai mostrar um termo desse para um pesquisador da área de Odontologia? Olha, para a gente mudar isso aí foi um sacrifício enorme! Foi mais político mudar passar o *branqueamento* para remissiva o *clareamento* para o descritor em uso, do que propriamente falar 'não, olha realmente é assim que se usa no Brasil.' Então tem esses problemas ainda e fora o problema da atualização. Esse é o mais sério.

86 Cristina, Ilma e Hilda

Todas concordaram que o problema da falta de atualização é o mais sério

87 Hilda (dá outro exemplo)

E no início também, *cimento de onômero de vidro*. Aí houve uma modificação para *cimento de onômero vítreo*. Lembra disso? Eles (os pesquisadores) não aceitavam de jeito nenhum, é de vidro! Agora voltou a ser *de vidro*.

88 Cristina

É igual dentadura. Você fala dentadura eles (os pesquisadores) olham para você e dão risada. O que é isso? Eu não sou paciente, paciente que fala dentadura. É difícil.

89 Ilma (apresentando seu ponto de vista sobre a atuação da BIREME no Sistema)

Eu acho que a BIREME deixou muito de lado essa parte. Parou a infra-estrutura que eles davam, que eles tinham que dar para gente. Eu acho que está na hora de avaliar e dar uma mudada na coisa.

90 Vanessa (discorda de Ilma e explica que a BIREME fez o que era de sua competência)

Mas é que depois da atribuição, isso passou como sendo obrigação do Centro Coordenador. A BIREME já deu a contribuição, o que era parte dela, que estava no contrato, no projeto, ela fez.

91 Hilda (concordando com Cristina)

Eles deram aquele pontapé inicial. Agora somos nós...

92 Ilma

Então, mas essa parte, essa mudança... Essa indexação pela página (WEB) vai ficar difícil, ninguém tem infra-estrutura. Como é que vai conseguir um servidor para colocar as coisas lá.

93 Cristina

Agora qual é o próximo passo, eu realmente não sei. A gente fica amarrada. Ao mesmo tempo, como fica muita coisa para o Centro Coordenador, poderiam ser feitas comissões. Você acha que alguém sozinho faz uma lista de Odonto? Não faz.

94 Pesquisadora (ênfatizando a questão da tradução dos termos)

Então, pelo que vocês colocaram até agora, na indexação, você acham que a tradução é a parte mais complicada?

95 Vanessa (retoma a questão da falta de atualização da linguagem agravada pela diferença entre os sistemas operacionais utilizados)

Pelo DeCS que está defasado em Odonto e pela versão que nós usamos que é em DOS está mais defasado ainda, porque o DeCS na Web já está mais atualizado do que o DeCS em DOS, porque em DOS ele já não sofre mais atualização. Então, do pouco que foi atualizado na nossa área, nós nem do pouco, a gente recebe.

96 Hilda (explica como é feita a indexação)

No momento quando você vai indexar, nós colocamos o descritor. Nós damos um *control*, é o F2, e lá ele já coloca o campo para nós colocarmos os descritores. Então, dependendo do trabalho que você está desenvolvendo, que é isso daí, pelo DOS, você não encontra uma palavra correta para aquele artigo ali. E aí você coloca cada descritor e fala 'pelo amor de Deus'.

97 Vanessa

Quem olha fala, 'vamos caçar o diploma dessa bibliotecária'. Nós estamos nesse nível.

Cristina (83) inicia o turno retomando a idéia da falta de atualização dos descritores, dos problemas advindos com tradução da linguagem documentária e da adaptação dos descritores para a realidade brasileira. Ilma (84) acha que está faltando uma política, porém não continua seu pensamento.

Vanessa (85) enriquece a fala de Cristina com exemplos. Nos turnos (87) e (88), Hilda e Cristina apresentam outros exemplos das diferenças entre os termos utilizados pelos pesquisadores e os descritores do DeCS.

Sob o ponto de vista de Ilma (89), falta apoio da BIREME e torna-se necessária uma avaliação para que haja mudanças. Vanessa (90) discorda de Ilma, alertando que a BIREME fez o que era de sua responsabilidade e que agora foi repassada para o Centro Coordenador.

Cristina (93) relata que a responsabilidade do Centro Coordenador é muito grande, porém que os núcleos básicos não podem ajudar por estarem subordinados em uma hierarquia. Ela sugere, então, que sejam, criadas comissões para agilizar o trabalho, como por exemplo a criação de uma lista de descritores para a área de Odontologia.

No turno (94) a pesquisadora enfatiza novamente que o maior problema é a tradução dos termos para os descritores. Essa constatação é confirmada por Vanessa (95) e, segundo ela, agravada pela incompatibilidade dos sistemas operacionais utilizados.

Hilda (96) descreve como é realizada a indexação utilizando o software pelo sistema operacional DOS que impede a determinação de alguns descritores, levando o indexador a optar por outro que nem sempre correspondente ao assunto tratado. Comportamento esse ironizado por Vanessa (97).

- **(turnos 144 a 152)**

144 Cristina (questiona a utilização de termos diferente com o mesmo significado)

Tem uma certa correria também. Por exemplo, sai termos novos no MeSH. Bom aí, aliás, vou ser sincera, é de falta de tempo porque eu não trabalho muito mais com isso. Mas eu fiquei com uma dúvida até hoje, por que existe *odontopediatria*, *pedodontics*, e agora *tem dental care for children*, *tratamento odontológico para criança*. Qual a diferença? Não é a mesma coisa? Porque, às vezes, o

DeCS traduz assistência odontológica para criança. Então, quando você vai fazer uma busca, e como você já viu esse negócio, você põe ou *pedodontics*, ou *dental care*, ou *criança*, faz um negócio (estratégia de busca) deste tamanho. Tinha que ter um grupo, quer dizer, a gente quer muita coisa, alguém que ficasse lá interpretando e falasse ‘olha bem, saiu um termo novo e você pode usar assim’. Aí você fala ‘olha que legal, acho que vou usar’. Alguém interpretou aquilo, porque ninguém faz isso, não tem isso. E não é porque é aqui no Brasil, essa rede, lá fora mesmo.

145 Hilda (apresenta uma solução para atualização dos termos)

O certo também seria, por exemplo, os docentes, com esse projeto de pesquisa. Eles vão efetuar o trabalho, mas algumas vezes o descritor ele não encontra. A partir desse ponto, ele já poderia começar a remeter as sugestões para descritor.

Pesquisadora

O docente?

146 Hilda (esclarecendo sobre esse procedimento para atualização de termos)

O próprio docente, porque está aberto na Internet. Tem um formulário lá...

147 Ilma (relatando a resistência do usuário em preencher o formulário)

Então gente pede ‘o senhor poderia preencher...’ Ele fala ‘Deus me livre preencher tudo isso aqui’.

148 Vanessa

Nós não podemos. Só o usuário pode. Nós da rede não.

149 Pesquisadora

E tem um retorno de lá? Como é?

150 Vanessa (explica que não sabe se há um retorno do Sistema com relação a inclusão de novos termos por esse método, uma vez que nunca mandaram um termo)

A gente não sabe. Nós nunca fizemos. Porque tem que mandar o termo para o Centro Coordenador.

151 Cristina (relatando um fato ilustrativo sobre a inclusão de novos termos)

Eu ouvi uma história que é o seguinte: como está começando a sair uma lista (de descritores) de Fono (Fonoaudiologia) foi feito um curso na Fono, semana passada, com a faculdade de Fonoaudiologia. Foi ensinado para as fonoaudiólogas, olha que vergonha, que existe um LILACS! Elas ficaram maravilhadas! Que existe DeCS! Inclusive gente nossa ficou maravilhada, o que mais entristece. Tudo bem. Aí, o que falaram para elas ‘olha, antes de vocês ficarem sugerindo termos, vocês precisam saber que existe o DeCS. Que o DeCS tem uma árvore. Então, esse termo que você quer, não tem do jeito que você quer, só que ele está aqui, escondido e chama x’. Só que não tinha nada a ver com o que ela falando, ela queria *dislalia*, mas entrava como não sei o que lá. Ela falava ‘então tem que eu quero?’ Tem só que está em outro lugar. Poxa, mas não tem nenhuma remissiva. Tudo bem. Então eles estavam ensinando para elas, convencendo-as, suponha-se, que existe sim, só que não chama do jeito que você quer. Fono é pior ainda, Odonto é mais fácil porque é uma área mais fechada. Então tem, mas está lá não sei onde, tem dez árvores. Mas aí eu fiquei pensando comigo, poxa vida, se elas sugeriram um termo, porque eles devem estar recebendo uma série de sugestões de termos e eles estão falando, tentando convencer que não é, eu fiquei pensando como será que é esse negócio de sugerir. Será que cai numa caixa preta e fica lá. A gente não tem esse retorno. Porque quando a gente vai em reunião, o pessoal fala que o DeCS está defasado, nós sabemos que isso está defasado dois, três anos.

152 Vanessa (relata a experiência de elaboração de um vocabulário controlado)

Todos têm problemas. Você vê, só para exemplificar. Nosso vocabulário controlado da USP, que nós fizemos, as bibliotecárias fizeram em todas as áreas do conhecimento. Na área de Odonto, nós nos preocupamos, nós tomamos como base o DeCS, mas com adaptações, não é o DeCS puro. É o DeCS, mas visando termos, por exemplo, que estão sedimentados na comunidade científica odontológica brasileira. Usa (o descritor) assim, se o DeCS usa (o descritor) assado, mas aqui se usa assim. Como é

que a gente faz? Conversamos com especialistas, pegamos levantamentos bibliográficos, os formulários de levantamentos, quais os termos que eles usam, como eles procuram, como os alunos procura, como o professor procura, como o pesquisador procura, tá, tanto na Odonto em São Paulo como na Odonto aqui Realmente, gente, não é para falar, mas a parte de Odonto está uma gracinha. O que peca, na parte de assunto do DEDALUS (base de dados da USP) é que os materiais que entraram anteriores ao desenvolvimento da lista (de descritores) eles estão indexados sob termos gerais e ele não faz a conversão automática. Então a gente nunca vai poder fazer uma pesquisa exclusivamente por assunto por isso. Porque se eu fizer uma busca por assunto, dos novos para cá, eu estou usando a lista nova, eu recupero. Mas, e o material antigo? Fica perdido. Então, eu nunca vou poder fazer uma busca por assunto, sempre em todos campos para pegar tudo. Mas em termos de estruturação, de elaboração do vocabulário, está muito bom. E as sugestões são reais. São termos que necessitam. Está muito atualizada a área de Odonto, está uma gracinha. Mas foi o quê, a gente trabalhou com quem? Foram os bibliotecários de referência, os bibliotecários do processamento das três Odontos (Odontologia da USP: Bauru, São Paulo e Ribeirão Preto). Então foi uma coisa bem integrada, isso realmente a gente conseguiu fazer legal. O pessoal brinca que se pegasse esse vocabulário e colocasse dentro do DeCS, está perfeito. Agora, ele (o vocabulário) tem outros problemas. Eu digo assim, em termos de coleta de termos, está muito bom, está atendendo super bem. A gente tem menos dificuldade para indexar pelo DEDALUS usando o vocabulário do que indexar pelo DeCS.

Cristina (144) inicia essa unidade de análise questionando a utilização de termos diferentes, porém com o mesmo significado.

A seguir, Hilda apresenta uma solução para a atualização dos termos: sugestão de novos descritores por parte dos pesquisadores.

Desconhecendo essa possibilidade, a pesquisadora (145) questiona como isso pode ser feito e recebe explicações de Hilda (146), Ilma (147) e Vanessa (148): existe um formulário na Internet que possibilita a qualquer usuário, exceto aos funcionários do núcleo básico, enviar sugestões de termos para o Centro Coordenador. No entanto, segundo Ilma, há resistência do docente em preencher este formulário.

No turno (151), Cristina relata que, durante um curso de capacitação em virtude do lançamento de uma lista de descritores em Fonoaudiologia, houve uma tentativa de convencer docentes e discentes que os descritores estão sim no DeCS, no entanto, nem sempre da maneira como é pesquisado. Essa explicação fez com que Cristina pensasse sobre o processo de inclusão de novos termos, se é mesmo válido ou não.

A seguir, Vanessa (152) relata sua experiência ao participar da elaboração de uma lista de descritores da área de Odontologia, tendo como referência o DeCS, porém, levando em consideração as particularidades brasileiras.

➤ **Unidade de análise 3 (turnos 40 a 45) – Critérios para indexação de periódicos**

Essa unidade de análise apresenta decisões políticas da BIREME para inclusão de periódicos em suas bases de dados.

40 Hilda (explica como é feita a verificação dos periódicos na base de dados)

As revistas antigas, nós fazemos esse levantamento, a Revista de Odontologia da UNESP mesmo de 84 a 86 não havia sido indexada. Então éramos nós BR 186 e a 97 que estavam indexando. Então nenhuma das duas (bibliotecas) indexou essa revista e aí conversando com o Fábio, ele me falou ‘Hilda então vocês indexam.’ Ainda brinquei com ele, mais uma! Tudo bem, a gente vai indexar. Mas essas antigas, Vanessa, eu estou fazendo da forma como estava, o descritor ali, tá! Deu, deu, não deu, está bom. Por quê? Porque eu não posso perder tempo com esses antigos aqui.

41 Cristina (aproveita a idéia apresentada por Hilda sobre periódicos e discorda dos critérios adotados pela BIREME para inclusão de periódicos em base de dados)

Eu falei que eu vou morrer perguntando isso. Eu sou contra. A revista tem dez anos. Depois de muito vestibular, ela conseguiu entrar na BBO. Tudo bem que quando ela nasceu, ela estava totalmente fora dos padrões. Mas eu acho, que é no usuário que a gente tem que pensar. Porque se você pegar o MEDLINE (Base de dados), a revista tem desde 86, aí você fala ‘olha bem, essa revista é só de 82 para cá. Daqui para cá, você vai antes.’ Ou então ‘de noventa e tanto ou nos últimos dez anos ela não estava apta.’ Aí você fala para o aluno assim ‘olha, de tanto a tanto, para essa revista, você vai para a estante, de tanto a tanto você vai para a base.’

42 Vanessa (tenta explicar o critério da BIREME para Cristina)

Você indexa a partir de quando ela (a revista) é selecionada. Lógico que você tem razão, só que o critério que a BIREME define é...

43 Cristina (afirma que é contra os critérios adotados)

Mas eu não aceito. Primeiro, quase quatro, três anos, números, para poder ganhar o ISSN. Tudo bem. Aí você vai para a BIREME, e aí essas quatro ficam para trás. Não é colocado na base. Eu sou contra. Não sei se adianta ser contra. Mas eu não aceito esse negócio. Eu acho que...

44 Ilma (relata outro problema que acontece no Sistema: a falha na seqüência dos periódicos indexados)

Fora que às vezes você começa a indexar essa revista e depois você não recebe essa revista, a pessoa não manda. Você liga, você fala. Pedir pelo amor de Deus para mandar. Precisa fazer um levantamento porque tem muita falha, no fim você quer fazer uma pesquisa nova e não consegue. Tem muita falha. Você indexa o número dois, o um e o três fica fora. Ninguém está nem aí. Você vai no índice lá de revista, você fica louca com tanta falha. Eu comecei ficar doida. Eu falei ‘Hilda do céu isso aqui está...’ Aí você fala e aí ‘ah, é que eu não recebi a revista...’

45 Cristina (alerta que é o Sistema que deve solucionar isso)

Mas pede para outro, a Rede tem que servir para isso. Eu não tenho, eu preciso indexar, você tem? Às vezes já tem até duplicata, você não sabe para quem dar. Às vezes o vizinho tem.

[...]

Hilda (40) explica como foi detectada uma falha na seqüência dos periódicos indexados e como o Centro Coordenador “solucionou” o problema. Cristina (41), (43)

aproveita a idéia apresentada por Hilda sobre periódicos e discorda dos critérios adotados pela BIREME para inclusão de periódicos em base de dados.

➤ **Unidade de análise 4 (turnos 46 a 65) – Avaliação do Sistema de Informação Especializado em Odontologia**

Um questionamento inicia essa unidade de análise, gerando uma discussão a respeito da transmissão de informação entre os núcleos básicos e a necessidade de avaliação do Sistema.

46 Vanessa (pergunta às colegas sobre a utilização de uma modalidade do software para descrição de material bibliográfico)

Agora, vocês já usaram aquela modalidade de material não-convencional, que tem lá no LILDBI? Tem lá, tese, periódico, monografia e material não-convencional. Então, nós temos vários livros aqui em CD, aí eu fiz a descrição por lá, por material não-convencional e o Fábio falou que não é, que eu tenho que descrever como livro. Imagina, mas o suporte não é papel, o suporte é outro.

47 Cristina (questiona como ela procedeu em relação à isso)

Mas aí você não põe em notas? Encontra-se em formato de CD?

48 Vanessa (explica a razão de sua discordância da instrução recebida)

Mas é o seguinte, a característica da descrição física de um CD é diferente de um livro. Ele tirou tudo de material não-convencional e jogou como livro.

49 Ilma (esclarece que falta uma avaliação)

Aí eu acho que está meio ultrapassado. Eu acho que entra o negócio da avaliação.

50 Hilda (apresenta uma possível solução)

Vanessa, sabe o que acho? Que eles precisam reunir e colocar o passo-a-passo. É assim. Você pode fazer dessa forma. E nós todos reunidos ali. Porque, por exemplo, essa parte do artigo, você não estava sabendo.

51 Vanessa

E resumo, Hilda, você digita tudo?

52 Hilda

Tudo.

53 Vanessa

Você não tem em algum lugar na Internet esse resumo já digitado?

54 Hilda

Não

55 Vanessa (ensina um procedimento simplificado para inclusão de resumos na base de dados)

Porque pelo LILDBI/DOS (LILACS Descrição Bibliográfica Indexação pelo DOS) dá para copiar e colar. Nós descobrimos isso.

56 Hilda (demonstra que não sabia desse procedimento)

Ah, que beleza! Bom saber disso.

57 Vanessa (afirmando que passou essa solução para Fábio)

Eu ensinei para o Fábio.

58 Hilda

E ele não poderia passar essas informações para nós?

59 Vanessa

Mas isso que eu falei 'Fábio, passa para a Rede.'

60 Cristina

Põe na lista de discussão.

61 Hilda (afirmando que existe uma lista de discussão, porém que não está sendo utilizado como deveria)

Essa lista de discussão está servindo mais... Tem hora que fico até com raiva.

62 Cristina

Eu acho que essas perguntas técnicas poderiam começar a ser perguntadas pela a Rede, porque se você colocarem na lista 'eu queria saber se eu posso parar no meio (da indexação de uma revista)', você tem mais dez pessoas querendo perguntar a mesma coisa, mas nem pensaram em perguntar.

63 Vanessa (combinando com Hilda para colocar as soluções encontradas durante a interação na lista de discussão)

Hilda, põe essa da indexação para todo mundo e eu vou colocar essa do resumo, quem tem a disposição o resumo na Internet.

64 Ilma

Mas tem o CD lá no porta CD que vem junto com a tese. Dá, não dá? Para copiar e colar, dá certo? Mas o aluno entrega em formato PDF.

65 Cristina

Aí você tem que pegar o CD, copiar e colar no Word e do Word você passa para lá.

[...]

Vanessa (46) inicia essa unidade de análise questionando as colegas sobre a utilização de um módulo do software para descrição de materiais bibliográficos e relata que o procedimento adotado para descrição de livros em CD-ROM foi recusado pelo Centro Coordenador. Ilma (49) apresenta, então, a idéia de avaliação do Sistema e Hilda (50) sugere que seja feito uma reunião de todos os procedimentos para que problemas como esse não aconteçam.

Do turno (51) a (65) Hilda e Vanessa trocam idéias para solucionar problemas cotidianos e observam que o repasse dessas idéias pelo Sistema não vem acontecendo de maneira satisfatória. Há também o relato da criação de uma lista de discussão que não vem sendo utilizada adequadamente.

➤ **Unidade de análise 5 – Recursos humanos e financeiros**

Complementando a idéia apresentada sobre informática, essa unidade de análise inicia-se com um questionamento a respeito do suporte técnico e a captação de recursos financeiros para a informática. Esse tema é retomado também nos turnos (153) a (157).

- **(turnos 74 a 82)**

74 Ilma (questiona Vanessa sobre o suporte técnico de informática)

E você tem suporte aqui para te ajudar, né?

75 Vanessa (afirmando que existe o suporte técnico)

Tem. Eles se esforçam, tentam aprender.

76 Ilma

Lá, o nosso pólo nosso eram três pessoas.

77 Vanessa

Aqui (USP) eles só são em dois, da parte de informática. No campus todo.

78 Cristina

Um fica aqui na biblioteca e outro. Tem outra situação que é o CCE, o pessoal de São Paulo, mas eles só mexem em servidor.

79 Hilda (impressionada com o número de computadores na biblioteca, questiona como eles foram obtidos)

Como você conseguiu tantos computadores?

80 Cristina (explica que houve apoio da FAPESP e da própria USP, mas para a própria biblioteca quase não tem computadores)

Os computadores dos professores foi o projeto da FAPESP. Dos alunos, a pós-graduação montou. E a outra sala de graduação, é porque a USP tem um programa chamado Pró-aluno que cria uma sala em cada faculdade para os alunos de graduação. E essa sala era anexa à biblioteca, mas era tanta reclamação que nós fizemos uma pesquisa com os alunos e a sala ficou aqui dentro da biblioteca. Então nós cedemos espaço e essa é nossa briga hoje, porque se for ver quantos micros a biblioteca tem para o aluno tem um e meio. Porque tem dois quebrados.

81 Hilda (reclama da falta de infra-estrutura e equipamentos)

Falta essa infra-estrutura para nós, equipamentos.

82 Cristina (explica que a situação na biblioteca não é tão boa)

Agora, por exemplo, a Vanessa indexa. A troca de computador é por cascata, quem tem o pior, vai passando. Como a gente tem um posto da FAPESP aqui, a FAPESP, em contrapartida, deu um micro e uma impressora a laser, que por um acaso, é a Vanessa. Então o melhor micro, que é o da FAPESP é micro da base. Mas a gente sabe que, na verdade, precisaria de dois micros, um micro da base e um micro de trabalho, não pode misturar, porque se der uma pane, um vírus, não pode pegar, mas não tem

outro computador. Então, esse é o micro dela. Outro dia não tinha estabilizador. Dos micros da sala, quem vai ter estabilizador? A Vanessa.

[...]

Hilda (74) inicia a interação questionando Vanessa a respeito do apoio técnico para a área de informática da biblioteca. Vanessa (75), (77) afirma que há dois funcionários responsáveis por esse apoio técnico: um fica na biblioteca e outro para o restante do campus (78).

Hilda, ao chegar na biblioteca onde seria realizada a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, chamou a atenção de sua colega Ilma para a quantidade de computadores existentes. Assim, no turno (79) aproveita a oportunidade e pergunta como Cristina conseguiu adquirir tantos computadores. Cristina (80) relata, então, que os computadores são resultados de projetos da FAPESP e de decisões políticas da universidade, mas que, na verdade, computadores da própria biblioteca para uso do aluno, há apenas “um e meio”.

No turno seguinte (81), Hilda relata que falta infra-estrutura, especificamente equipamentos, onde trabalham. Cristina (82) exemplifica com a falta de um estabilizador que também lida com a escassez de equipamentos para o trabalho.

- **(turnos 153 a 157)**

153 Cristina (lembrando das outras funções desempenhadas por cada integrante do Sistema)

E tem uma coisa que a gente não pode esquecer que nenhuma de nós e nem São Paulo vive só para isso. Falta pessoal.

154 Pesquisadora (lembrando sobre a falta de infra-estrutura, questiona sobre a falta de recursos humanos)

Vocês falaram da infra-estrutura, da falta dos equipamentos. Pessoal também?

155 Cristina (afirma que sim e retoma a idéia de várias funções desempenhadas uma pessoa)

Ah sim! Falta pessoal também, porque o fulano faz isso e mais isso. A Hilda faz isso e mais alguma coisa. Sempre tem e e e e . Todo mundo tem e e e .

156 Hilda (explicando como seria o ideal)

O certo teria que ser assim, ter alguém para digitar. Apesar de que na hora de indexar, colocar o descritor, assim sim, há a necessidade do bibliotecário. Mas se for somente para digitar, pode ser uma

outra pessoa, um auxiliar para poder digitar aquilo lá. Uma coisa simples. Mas na hora somente da parte da indexação, do descritor, aí sim, confere a um bibliotecário. Mas você vê que o bibliotecário, às vezes, perde tempo nessa parte, tem que digitar.

157 Cristina

Então, a gente sabe que precisa melhorar, sabe o que podia ser, às vezes, a gente até sugere. Está tudo em atas, está em relatórios. Então, se às vezes a gente faz um cronograma e não é na mesma velocidade, por *n* razões que não cabe a nós impor. Então é complicado.

[...]

Cristina (153), (155) lembra que o Centro Coordenador e os núcleos básicos têm também outros problemas a resolver. Somada a isso, a escassez de recursos humanos faz com que cada funcionário desempenhe outras funções. No turno (156) Hilda exemplifica a fala de Cristina com a questão da necessidade de um digitador para “liberar” o bibliotecário para outras funções.

Novamente, Cristina (157) explica é necessário mudar e que sugestões para isso existem, porém, nem sempre as mudanças acontecem no tempo desejado por razões que não dizem respeito aos núcleos básicos.

➤ **Unidade de análise 6 (turnos 98 a 102) – Capacitação do usuário**

Cientes das dificuldades encontradas na indexação, as participantes, no momento da capacitação dos usuários, apresentam-lhes soluções que podem ser utilizadas no momento da redação de seus documentos.

98 Cristina (justificando a explicação que dá aos usuários no momento da capacitação)

Por isso que a gente fala para o aluno ‘capricha no resumo, porque eu não garanto o descritor.’

99 Vanessa (complementando a fala de Cristina)

Porque você, por qualquer caminho, busca por palavra e aí acabou.

100 Cristina (prevendo o que acontecerá com o campo ‘descritor’)

E o que vai acabar acontecendo é acabar a parte de descritor.

101 Hilda (também justifica a explicação que dá aos usuários no momento da capacitação)

Quando a gente vai dar aula, eu não incentivo muito ‘olha a palavra-chave, olha o descritor’, não, eu deixo meio de lado. Qualquer termo que você coloca ou busca por autor, ou título ou resumo, você consegue.

102 Vanessa (explica que a indexação, na teoria, é bem diferente da prática)

Porque às vezes você coloca um descritor que, na realidade, o artigo não está realmente falando. Não que a gente não entenda. A gente consegue captar realmente o que o autor está dizendo, ser imparcial, lindo maravilhoso, seguindo os ‘dez mandamento da indexação’, vamos dizer, mas você não tem o instrumento adequado para isso. Então, você peca aí. Então quem for realmente avaliar a nossa indexação, vai ter um monte de bibliotecária aí, eu sou uma, com o CRB cassado.

Cristina (98) relata as instruções que são passadas para o aluno: redigir muito bem o resumo, pois, de acordo com Vanessa (99), a busca feita por meio de palavras, em qualquer campo, trará resultados pertinentes. No entanto, Cristina (100) alerta que, devido a esse procedimento, o campo de descritores pode acabar.

No turno seguinte, Hilda (101) retoma a idéia da capacitação do usuário e concorda com a idéia apresentada por Cristina sobre não enfatizar o campo dos descritores.

Vanessa (102) faz uma importante observação sobre a prática da indexação quando explica que o indexador consegue captar o tema do documento a ser indexado, porém não há uma instrumento de trabalho (no caso, o DeCS) que permita a tradução desse tema em descritores.

➤ **Unidade de análise 7 (turnos 103 a 134) – Procedimentos para indexação**

Essa unidade de análise retoma a idéia apresentada sobre habilidades do indexador na unidade (1) e inicia-se com um questionamento sobre os procedimentos realizados durante a indexação.

103 Pesquisadora (retoma a idéia apresentada por Hilda no turno 1 e questiona sobre os procedimentos de cada participante para indexação)

A Hilda estava falando no começo sobre a leitura do documento, vocês seguem uma sistemática para leitura? Como é?

104 Vanessa (começa a explicar como realiza a indexação)

Eu deixo o resumo e o título sempre por último. Eu começo lendo sempre a introdução, eu leio um pouquinho de cada. Introdução, revisão, proposição principalmente, material e métodos. Aí o resumo e título eu vou sempre, por que eu já peguei tanto resumo que fala *a* e o texto fala *b*, título que fala *a* e o resumo que fala *b*, ou então que o título e resumo não condiz com que o documento está falando. Ou os dois ou um ou outro.

105 Ilma (ironiza sobre o “novo papel” do bibliotecário)

Agora, você já pensou o que bibliotecário tem que detectar que o título não está batendo com o que o documento está dizendo.

[...]

106 Hilda (relata seus procedimentos)

Eu já vou direto para o resumo. E depois eu vou na proposição. Aí depois eu vou na conclusão

107 Vanessa (resume as diferenças verificadas entre ela e Hilda)

Uma começa de um lado, a outra começa do outro mas as duas acabam checando. Mas nós nunca só indexamos só pelo título e/ou pelo resumo.

108 Cristina

Aliás quando você lê a proposição e lê a conclusão, você se assusta porque o que se promete na proposição e o que se conclui...

109 Hilda (retoma a questão da capacitação do usuário)

Gente, mas fala a verdade, quando a gente dá orientação, a gente fica muito em cima da qualidade da proposição.

110 Vanessa

Porque é justamente pelo resumo que ele vai fazer a seleção, se ele vai pegar o texto completo ou não. Então eu falo para eles ‘gente, é o peixe de vocês, vocês estão vendendo seu peixe com o resumo’, né. Às vezes, ele faz um resumo, você seleciona numa base de dados e você vai pegar na íntegra.

[...]

111 Hilda

Nós fizemos uma enquete, um questionário, para a especialização e pós-graduação também perguntando se eles já tinham ouvido falar, por exemplo, na BBO, em alguma base de dados, MEDLINE. De que escola você é? Particular, USP, UNESP, pública e teve alguns que nunca ouviram falar.

112 Vanessa

Toda aula que eu vou dar sobre base de dados, eu pergunto nome, onde eles fizeram a graduação, se eles conhecem essas bases dados. Tem gente que nunca ouviu falar no Index Medicus. Papel, Index Medicus, eles não conhecem.

113 Cristina

Agora, você indexa, já é um sufoco. Agora, vai montar uma estratégia de busca na LILACS. Eu estou apavorada. Eu falo 'não sei, vou ter que fazer um curso de LILACS', porque eu não consigo, você faz uma lista de busca isso, ou aquilo, ou aquilo dá x. Isso é a linha um. Não consegue fazer.

[...]

114 Cristina (retoma a idéia da falta de atualização da linguagem)

Mas uma coisa que acontece, nós estamos falando aqui, falta computador, falta informação. Até esse negócio de faltar informação é assim, as coisas mudaram e a gente não acompanhou. A BIREME mudou com a gente, e como nós estamos no último escalão, assim, porque as coisas vão começando e vão descendo, né. A gente fica longe, a gente tinha que ter instrumentos para isso. Por exemplo, a lista (de discussão), dava para a gente perguntar, às vezes a gente podia começar a perguntar e resolvia o problema. Agora se a gente fosse avaliar a qualidade da indexação, então, e agora quando você pega seus registros e joga na LILACS, que aí tem gente de fora indexando Odonto, da Argentina, do Chile, aí você chora. Não tem condições. Eu vou morrer falando da história da *hepatite*. *Hepatite e dentista* é a coisa mais normal que a gente encontra. Eu fui na LILACS e não achava e não achava. Mas não é possível e eu usando o descritor *hepatite a, b, c* ou isso, ou aquilo e não acho. Sabe por quê eu não achava? Porque estava *IGG, IGA os anticorpos do vírus da hepatite*. Estava assim! Não tinha *hepatite*. Aí larguei prá lá, quer saber de uma coisa, vai *hepatite* onde estiver escrito, vou largar descritor. *Hepatite* no título, *hepatite* no resumo, onde tiver *hepatite*. Não dá para fechar no DeCS. Então você fica assustada.

115 Vanessa

A indexação na teoria é uma maravilha, mas você põe os dedinhos lá...

116 Cristina (relatando uma das maneiras que encontrou para indexar de acordo com outros núcleos básicos)

Eu faço uma busca no MEDLINE para ver onde a maioria tinha colocado (indexado).

117 Hilda (alertando sobre a falta de um grupo para discussão)

Você não tem um grupo para conversar...

118 Cristina (apresenta como solução a própria base de dados e o rodízio entre os serviços de indexação e referência)

Mas você tem uma base que está pronta. Era bom para o indexador também, em algum momento da vida dele, trabalhasse com o aluno, com referência. Porque não adianta ele achar, lá na salinha dele, um termo, que lá embaixo eles (os usuários) não estão usando. Então, tem uma hora que você acha que aquilo é lindo, maravilhoso, mas a maioria não usa assim. E o conjunto na base também. Depois daquele da *hepatite*, eu fiquei com trauma. Eu falei 'mas onde a maioria está indexando?' e aí, eu vou por aí. Claro que também não vou pela maioria, maria vai com as outras, não é isso. Mas não adianta, eu tenho que por pelo menos um (termo) que todo mundo usa e depois eu ponho os meus.

119 Pesquisadora

A Vanessa fica lá na referência, você também fica Hilda?

120 Hilda (esclarece que já passou pelo serviço de referência e que agora está na indexação)

Ficava, eu faço a indexação.

121 Ilma (colega de Hilda, diz que está aprendendo com ela)

A Hilda faz a indexação e eu estou sendo aprendiz dela.

122 Hilda (relatando as dificuldades do serviço de referência)

A parte da referência é duro. O serviço de referência tem muita coisa para ser feita. Parar para ficar atendendo usuário... Por isso que ficou comigo, eu estava na referência, levei comigo essa parte da referência. Nós temos a bibliotecária chefe de referência mesmo, mas quando a gente ia passar um serviço, ela falava 'ah, estou com muito serviço'. Então comecei a tirar, mas a parte de referência, trabalho, por exemplo, alguma programação, a gente está sempre se envolvendo com tudo isso.

123 Vanessa (ressalta que o bibliotecário não precisa trabalhar tanto na referência quanto na indexação simultaneamente, porém é preciso que ele conheça os dois lados)

Mas a indexação, não desmerecendo, não, mas a indexação não precisa ficar com a bibliotecária de referência. A gente precisa ter a visão dos dois lados.

124 Cristina (concordando com Vanessa)

Não precisa ser aquela (bibliotecária) que fica lá no cantinho, mas aquela que em algum momento ela encontra o aluno e faz uma busca. Ela sim. Porque aquela que só faz compra, só processa, é outra cabeça.

125 Ilma

Aquela época que a gente fazia a busca no CD, era melhor. Ficava mais atualizado. Mas contato com os termos.

126 Cristina

Você não sentia mais segurança? Eu fazia tanto, e hoje eu já esqueci.

127 Hilda

A parte de busca é mais fácil no CD. Agora você entra na BBO ou na LILACS, pela Internet, meu Deus! Você entra lá e roda, roda, roda. Agora no CD era rapidinho, você colocava a palavra e pronto.

[...]

128 Cristina (lembrando que, pelo fato de pertencer ao um Sistema e fazer parte de uma hierarquia, não é possível fazer as coisas isoladamente.)

Agora, eu acho isso uma coisa complicada porque eu não vejo muita solução. A gente sabe qual é o problema e a gente está amarrado numa estrutura.

129 Vanessa (concorda com Cristina)

Que não depende só da gente.

130 Cristina (levanta uma dúvida sobre a apresentação dos termos na base de dados)

Agora, uma coisa que eu sempre tive dúvida. Tem o manual de indexação, tudo bem, tem que ser geral, com todas as áreas da saúde. Mas para a Odonto, todo mundo sabe que ionômero libera flúor. Eu achava que tinha que fixar assim, toda vez que o artigo falar sobre o ionômero liberando o flúor, vai indexar assim, primeiro isso, barra e depois isso. Ou não põe? Não põe nada para não dizer bobagem?

131 Hilda

Tem cada palavra... Tem cada descritor...

132 Vanessa

Tem descritor novo na Web, tem qualificador novo para usar...

133 Hilda

É uma pena, porque eles (os responsáveis pelo sistema) estão vendo que tem esses problemas. Eles podiam priorizar esse serviço, verificar porquê está dando esse problema, tentar agilizar, tentar atualizar para que todos possam usufruir da Web. Alimentar (a base de dados) através da Web.

134 Vanessa

Porque a qualidade está caindo.

[...]

A pesquisadora (103) questiona sobre a leitura para a realização da indexação. A primeira a falar é Vanessa (104) relatando que inicia a indexação pela leitura da introdução do artigo deixando por último o título e resumo, pois constatou que os mesmos nem sempre são representações fidedignas do conteúdo. Já Hilda (106) relata que inicia pelo resumo, seguindo posteriormente para a proposição e conclusão. No turno seguinte, Vanessa (107) sintetiza as diferenças entre os procedimentos relatados que, no entanto, acabam em um objetivo comum: a verificação dos termos.

Do turno (109) ao (112), Hilda e Vanessa retomam a idéia da capacitação do usuário quanto à importância do resumo de um trabalho.

Cristina (114) retoma a idéia da falta de atualização dos descritores e enriquece essa questão observando aspectos na nova política da BIREME, relatando que faz uma avaliação pessoal da indexação por meio de comparações com a indexação realizada em outros países.

A seguir, Vanessa (115) ironiza a respeito da indexação: a teoria é bem diferente da prática.

Cristina (116) descreve que faz buscas em bases de dados para verificar como determinado termo está utilizado por outros indexadores.

No turno seguinte (117) faz uma importante observação: não há um grupo para trocar informações a respeito das dificuldades.

Cristina (118) lembra que, uma maneira de melhorar a indexação, seria o indexador trabalhar, pelo menos uma vez em sua carreira, no serviço de referência. Hilda (120), após questionamento da pesquisadora, relata que já trabalhou no serviço de referência, mas

atualmente está na indexação. Nos turnos (123) e (124), Vanessa e Cristina reforçam a idéia de que o indexador deve conhecer tanto o serviço de indexação como o de referência.

No turno (128), Cristina retoma a idéia da hierarquização do Sistema, confirmada por Vanessa, e que justamente por isso, não é possível resolver muitos problemas.

A seguir, Cristina (130) apresenta uma dúvida relacionada à indexação que poderia ser resolvida por meio do manual, o que não ocorre. Nota-se, nos turnos seguintes, que nenhuma de suas colegas responde à essa questão.

➤ **Unidade de análise 8 (turnos 135 a 143) – Manual de indexação**

Aproveitando a idéia apresentada por Cristina, ao final da unidade de análise anterior, esta unidade tratará da questão dos manuais de indexação.

135 Pesquisadora (retoma a idéia apresentada por Cristina sobre manual de indexação)

A Cristina estava falando do manual, que para a Odonto...

136 Cristina

É que são problemas particulares...

137 Pesquisadora (sugerindo um manual específica para a área de Odontologia)

E se tivesse uma parte específica, porque o manual da BIREME é da Ciência da Saúde como um todo. E se tivesse alguma coisa específica para Odonto?

138 Cristina (questiona sobre essa possibilidade e sugere que o manual seja avaliado por bibliotecas que entraram recentemente no Sistema)

Precisa ver se isso seria possível porque, de repente, a minha dúvida, sei lá, só tem dúvida que está novo (bibliotecas que entraram recentemente na rede). Porque depois você senta e vai de olho fechado, não vira uma dúvida. Acho que poderia ter alguns exemplos aí. Como a gente já sabe que na área de Odonto tem coisas que não estão em descritores, você tem que traduzir ou alguma coisa assim, então, talvez, os exemplos clássicos você pudesse ter. Porque tem duas pessoas novas na rede (as bibliotecas das faculdades de Odontologia – UNESP - de Araraquara e São José do Rio Preto). Elas estão começando do zero. E elas (Vanessa e Hilda) que trabalham tanto tempo?

139 Vanessa (afirmando que não utiliza o manual de indexação)

Por exemplo, eu não uso o manual. Você (Hilda) usa o manual?

140 Hilda (confirmando que também não o utiliza)

Não.

141 Vanessa (explica quais as ocasiões em que consulta o manual de indexação)

Eu não uso. Raramente eu consulto. Às vezes eu uso por causa dos qualificadores. E aquela temporalidade, eu nunca guardo, lactente, recém-nascido, criança, adulto.

142 Pesquisadora (querendo mais explicações para a não utilização do manual de indexação)

Então vocês não usam por que está internalizado?

143 Vanessa (explica que o conteúdo do manual não é alterado e sim somente sua interface, o suporte)

Já está internalizado. Sabe de cor e salteado. A gente já sabe os exemplos que tem, a gente já sabe o que dá certo e o que não dá. Então, nesse ponto, torna-se automático. A gente tem em todas as versões e, em termos de exemplos e situações, são os mesmos. Muda só a interface.

Aproveitando a questão levantada por Cristina a respeito do manual de indexação e das particularidades da área de Odontologia, a pesquisadora (137) questiona se haveria melhorias caso existisse um manual específico da área. Cristina (138) fica em dúvida, não

sabendo se isso seria possível e sugere que sejam feitas avaliações com os novos núcleos básicos.

Do turno (139) a (143), Vanessa e Hilda relatam que não utilizam o manual de indexação, pois segundo Vanessa, ela já o conhece muito bem, uma vez que o conteúdo não é modificado, somente o suporte.

➤ **Unidade de análise 9 (158 a 172) – Formação continuada dos indexador**

Finalizando a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, essa unidade de análise inicia-se com a apresentação da idéia sobre a formação do indexador.

158 Ilma (apresenta a idéia de que a indexação se aprende na prática, pois não há um curso formal específico para indexação)

E aí, o que você conclui? Que a indexação é a gente que define. A gente vai aprendendo com a prática, com o tempo, experiência. Porque, na verdade, ninguém teve uma coisa muito certa. Ninguém ensinou, você deve fazer assim, assim, assim. Você aprender indexação, você tem que ler assim. Você não teve uma formação, um curso formal.

159 Vanessa

Na minha época, então, o pessoal perguntava para mim ‘você faz biblio o quê?’ No último ano, lembraram que no meu currículo tinha indexação, eu tive dois meses de indexação.

160 Cristina (reconhecendo que a Biblioteconomia se aprende com a prática)

Mas também, eu acho assim, na faculdade, é tudo na teoria. Você aprende a Biblioteconomia quando você começa a trabalhar.

161 Ilma

Mas a gente tem trauma quando a pessoa indexa e vai se aposentar...

162 Vanessa

Por quê?

163 Ilma (relata a dificuldade em substituir o profissional com experiência)

Porque quando uma pessoa indexa, sempre é ela. Igual a você (Vanessa). No dia que você sair, quem vai pegar vai ficar traumatizada. A tua experiência, até a outra pessoa pegar...

164 Cristina (lembra que não é um problema só da indexação e que não há como passar a experiência adquirida durante anos de serviço)

Mas isso é problema de Núcleo também, porque se fulano tirou licença-gestante, pediu demissão, aposentou ou morreu, o Núcleo parou. Fica na mão de um. Essa é a verdade. E se ficar na mão de um? E o resto, que fica borboleteando em volta, sabe mais ou menos o que a fulana faz ali. Mas não tem como passar a experiência

165 Hilda

O bibliotecário é isso. Você tem que fuçar, você tem que ir atrás. A gente mesmo, quando a gente pegou essa parte todinha de indexação, não sabia nada.

166 Vanessa (retoma a idéia do manual de indexação, porém a experiência pessoal não tem como registrar)

Você vê, documentado a gente tem. Tem tudo documentado. Tem o manual de serviço. Mas a experiência de cada um não tem como.

[...]

167 Cristina

Com essa metodologia de aprendizagem baseada em evidência, tem tudo em base de dados. Mas tem um grande grupo voluntário para ir revista por revista para checar. Então, eles não estão muito errados,

não. Porque já está escrito lá (nos artigos) ‘porque a indexação é precária no MEDLINE e nas outras bases.’

[...]

168 Pesquisadora (sintetiza os problemas apresentados durante a interação)

Então, eu acho que o grande problema é a subordinação sistema, é a estrutura da qual vocês fazem parte. E também a tradução. Porque, às vezes, o pessoal reclama da dificuldade em indexar e eu vi que vocês não. É na tradução.

169 Hilda (confirma que o maior problema é a tradução dos termos)

Essa parte no LILDBI está bem explicada. Tem sempre um *help*. O próprio sistema é muito bom. Eu creio que o único problema maior nosso é a tradução.

170 Cristina (afirma que há uma solução, porém a longo prazo)

A solução a gente até tem, mas o caminho é longo e mau. É difícil. Mas você vê, São Paulo já tem uma proposta. Eles estão pegando essa lista para rever para mandar para a BIREME. Aí eles vão coletar dados novos, tem que dar um *start* lá. Enquanto isso, tem os problemas técnicos. Então, a BIREME, realmente, ela mudou. A política é um outro sistema agora. Tem a Biblioteca Virtual agora. Antes a LILACS era o carro-chefe, agora é apenas um detalhe dentro da Biblioteca Virtual. Eu percebo assim, quando você vai em congresso, e quer fazer perguntas, como essas aqui, não cabe. Você fica quieta.

171 Vanessa

Porque hoje em dia o que se trata em congresso é políticas de saúde. É isso que se fala. O biblioteconomês já era. A gente tinha tanta possibilidade de conversar. Mas agora não é mais assim. Médico, enfermeiro, estão todos sentados junto com você. Aí perguntam ‘você é bibliotecário? O que você está fazendo aqui?’. Isso eu acho interessante, porque a realmente BIREME tem que dar informação para a saúde, para a população, medicamentos. Ao mesmo tempo, você quer uma referência, tem tanta biblioteca virtual. De qualquer jeito.

172 Vanessa (lamentando a falta das reuniões da área de Biblioteconomia que aconteciam durante os congressos médicos)

Eu sinto falta das reuniões técnicas que tinha nos congressos e hoje não tem mais.

Ilma (158) apresenta a idéia da formação do indexador, relatando que a indexação se aprende com a prática, pois não existiu uma formação específica para a função. Vanessa, (159) concordando com Ilma, relata que na graduação teve dois meses de aula sobre indexação. Cristina (160) generaliza dizendo que Biblioteconomia se aprende com a prática, pois a faculdade se encarrega da teoria.

Nos turnos seguintes, Ilma (161), (163) aponta para uma questão importante: a aposentadoria do indexador que acaba levando consigo toda experiência adquirida durante os anos de serviços e que qualquer outra pessoa ao entrar no lugar dele, começará do “zero”.

Cristina (164), porém, lembra que isso não ocorre somente com os indexadores, mas com todos os funcionários dos núcleos básicos e que, infelizmente, a experiência não pode ser passada de uma pessoa para outra. Vanessa (165) lembra que há um manual de indexação com os procedimentos para indexação. Porém, não há como “documentar” a experiência de cada pessoa.

No turno (168) a pesquisadora sintetiza os problemas apresentados durante a interação e Hilda (169) confirma que o maior de todos é realmente a tradução dos termos em descritores.

A seguir, Cristina (170) relata que existe solução, porém a longo prazo, devido aos vários tipos de problemas encontrados e à nova política da BIREME, por exemplo, as reuniões técnicas dos bibliotecários que ocorriam simultaneamente aos congressos médicos que já não existem mais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nossas considerações finais serão feitas sobre a própria metodologia utilizada, a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, e sobre o conhecimento do indexador a respeito de política de indexação.

A política de indexação, conforme nos demonstrou o desenvolvimento dessa pesquisa, não deve ser vista como uma lista de procedimentos a serem seguidos, mas sim como uma filosofia que reflete os interesses e objetivos da biblioteca e norteia os procedimentos de indexação, inserindo-a no contexto gerencial da biblioteca.

Sobre a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, consideramos que essa metodologia proporcionou a observação do conhecimento dos indexadores e gerentes sobre política de indexação, que de outra maneira não seria possível. A interação entre as participantes revela reflexão sobre o tema de maneira ampla e relacionada a outros aspectos que fazem parte de sua prática profissional diária como o usuário, a subordinação ao sistema de informação, a linguagem documentária, sistemas informatizados, entre outros. Além disso, podemos lembrar que algumas questões respondidas nos questionários foram esclarecidas ou contrariadas durante a leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, como por exemplo sobre a questão da atualização dos manuais em que, nos questionários, afirmou-se que a BIREME realiza atualizações periódicas em seu manual e que o mesmo está de acordo com os cursos oferecidos. Na leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, uma das indexadoras deixou claro que as atualizações somente têm ocorrido no suporte do manual e não em seu conteúdo. Nota-se, portanto, a riqueza dos dados coletados com o uso dessa metodologia, que não seria possível somente com a utilização de questionários ou entrevistas. E essa é a maior justificativa para a utilização dessa metodologia, pois não há roteiro fixo a

ser seguido e, durante a discussão, podem surgir aspectos novos, muitas vezes não previstos pelo pesquisador e que enriquecem e complementam a análise dos dados.

Vencida a dificuldade em reunir as participantes, no caso da primeira coleta era preciso conciliar os horários das participantes por trabalharem em núcleos básicos sediados em cidades diferentes, essa metodologia proporcionou troca de informações e experiências, o que, segundo elas mesmas, não vinha ocorrendo de maneira satisfatória. Além disso, retomando o que Nonaka e Takeuchi (1997) propõem a respeito da criação de novos conhecimentos, pudemos proporcionar um momento para atividades em grupo e para a criação e acúmulo de conhecimento em nível individual.

Sobre o conhecimento do indexador, verificamos que, de maneira geral, as preocupações dos indexadores são as mesmas: o usuário, a linguagem documentária, o serviço de referência, entre outras. No entanto, de acordo com seu contexto de trabalho, algumas preocupações ficam mais latentes, como observamos pela análise dos protocolos verbais da primeira e segunda coleta, em que contamos com a participação de indexadoras de dois diferentes contextos: de bibliotecas universitárias que indexam para organização e acesso de seu próprio acervo bibliográfico e bibliotecas universitárias com indexação vinculada a um sistema de informação de âmbito internacional.

No caso das indexadoras da biblioteca universitária vinculada ao SIEO:

- as maiores dificuldades relatadas estão na tradução dos termos identificados durante a indexação para os descritores da linguagem documentária, devido à falta de atualização que acompanhe as mudanças na área de Odontologia, e nos softwares utilizados. Como os núcleos básicos estão subordinados ao sistema de informação maior, no caso o Centro Coordenador do SIEO, que por sua vez está subordinado à BIREME, essas dificuldades são agravadas pois as soluções não dependem dos núcleos básicos e sim de mudanças políticas. O que ocorre, muitas vezes, é que os núcleos básicos, por meio da experiência

de seus indexadores, encontram soluções para suas dificuldades que não são passadas para outros núcleos. Isso ocorre não por “má vontade” dos núcleos;

- observa-se uma falta de comunicação efetiva entre a rede em que a maior prejudicada é ela própria através de seus indexadores, gerentes e, principalmente, os usuários;
- foram mais específicas em relação a problemas inerentes à indexação.

No caso das indexadoras da biblioteca universitária que não faz parte de um sistema de informação:

- a maior dificuldade está relacionada com a falta de um grupo de apoio, alguém para trocar experiências sobre o serviço de indexação. Consideramos que esse aspecto está relacionado à falta de estabelecimento de uma política de indexação que permeie todo o processo da indexação. Além disso, elas demonstraram grande preocupação com os usuários;
- também apresentaram problemas enfrentados durante a realização da indexação, porém de forma mais geral.

Observando os turnos de análise, notamos que a recorrência e a contundência de determinados assuntos são resultados do contexto de trabalho das indexadoras. No entanto, observa-se que os problemas existem independentemente do tamanho da biblioteca, sendo este mais um aspecto a ser considerado para o estabelecimento de uma política de indexação.

Todas as participantes apresentaram algumas soluções para os problemas relatados, tais como: capacitação do usuário para melhor utilização das bases de dados; sintonia entre os serviços de indexação e referência para melhor adequação da terminologia empregada; avaliação pessoal da indexação por meio de comparações entre diferentes serviços de indexação, consulta ao especialista para melhor utilização dos termos, entre outras.

Nota-se, portanto, que os indexadores criam conhecimentos novos, por meio da experiência de cada um. No entanto, esse conhecimento, que ainda é tácito, inerente a cada

indivíduo, se não for documentado, expresso de alguma maneira como por exemplo um manual de indexação, não se torna explícito, dificultando, assim, a geração de novos conhecimentos por parte do sistema de informação.

Sobre os manuais de indexação, observamos que eles não são utilizados por nenhuma das indexadoras participantes. Elas alegam falta de atualização e conhecimento total de seu conteúdo, caracterizando-o como um instrumento de trabalho estático. Como verificado anteriormente, nos Capítulos 2 e 3, o manual, de maneira geral, tem grande importância dentro de uma organização, assim como os manuais de indexação dentro de sistemas de informação.

Portanto, neste momento, fazemos um alerta sobre o manual de indexação: ele deve ser apenas um, entre outros instrumentos a serem utilizados para implantar e disseminar a política de indexação. O grande investimento do sistema de informação deve ser feito no indexador por meio de treinamento constante, formação continuada e grupos de estudos, uma vez que sejam relatadas deficiências na formação acadêmica sobre indexação e a falta de grupos para discussão a respeito da indexação. Não podemos esquecer, conforme os resultados da leitura como evento social/protocolo verbal em grupo, que o conhecimento está com o indexador e somente ele poderá iniciar e dar continuidade aos processos de construção de novos conhecimentos sobre a indexação e, conseqüentemente, sobre sua política, dentro do sistema de informação. Nota-se que a reunião das indexadoras para discussão de um texto resultou em trocas de experiências e soluções práticas para seu trabalho não encontradas em manual algum.

É necessário que tanto os grandes sistemas de informação quanto bibliotecas que não estão vinculadas a nenhum sistema tenham a preocupação em documentar tudo aquilo que é criado em sua organização. Porém, mais necessário ainda, é a criação de redes de comunicação eficientes entre os indexadores, para que haja o compartilhamento de

conhecimento, tomando o indexador como fonte de informação para o início da espiral da construção de novos conhecimentos pelo *e* para o sistema de informação, resultando até mesmo em um manual de indexação mais eficiente. Porém, não nos esquecendo que o indexador sempre estará a frente do manual, com o seu conhecimento.

Finalmente, considerando a importante função do indexador na formação da política de indexação de um sistema de informação, sugere-se um novo aspecto a ser incorporado aos elementos de política de indexação descritos por Carneiro (1985) e Fosket (1973):

- consulta do indexador: verificar junto ao indexador as dificuldades enfrentadas durante a realização de seu serviço e as soluções encontradas por meio de sua experiência para que possa servir de subsídio para atualização do manual de indexação.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, L. C. G. de. *Organização e métodos: integrando comportamento, estrutura, tecnologia e estratégia*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- BIO, S. R. *Sistemas de informação: um enfoque gerencial*. São Paulo: Atlas, 1996. p. 53-62.
- BIREME. *Manual de indexação para a base de dados LILACS*. São Paulo: BIREME, 1988.
- BLOOME, D. Necessary indeterminacy and the microethnographic study of reading as a social process. *Journal of Research on Reading*, v. 16, n. 2, p. 98-111, 1993.
- BONNICHON, M. *Guía de indización para AGRIS y CARIS*. Adaptado do francês por Ana Maria Arias. Roma: FAO, 1994.
- BÜRK, Kurt. et. al. *INIS: manual for subject analysis*. Viena: IAEA -INIS, 1995.
- CARNEIRO, M. V. Diretrizes para uma política de indexação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 221-241, set. 1985.
- CARVALHO, T. de. *Parâmetros para análise ambiental da Sub-Rede Nacional de Informação em Ciências da Saúde Oral*. 1999. 120 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Pontifícia Universidade Católica, Campinas, 1999.
- CAVALCANTI, M. C.; ZANOTTO, M. S. Introspection in Applied Linguistics: meta-research on verbal protocols. In: BARBARA & SCOTT (Ed.). *Reflections on Language Learning*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., 1994. p. 148-156.
- CESARINO, M. A. da N. Sistemas de recuperação da informação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 157-168, set. 1985.
- CHINELATO FILHO, J. *O & M integrado à informática*. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1997.
- CURY, A. *Organização e métodos: uma visão holística*. 7. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2000.
- ERICSSON, K.A.; SIMON, H. A. Verbal reports on thinking. In: FAERCH, C.; KASPER, G. (Ed.). *Introspection in second language research*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., 1987.
- FOSKET, A. C. *A abordagem temática da informação*. São Paulo: Polígono, 1973.
- FUJITA, M. S. L. *A leitura em análise documentária*. Marília: UNESP; CNPq, 1995. Relatório final de pesquisa.
- FUJITA, M. S. L. *Leitura em análise documentária*. Marília: UNESP; CNPq, 1999. Relatório parcial de pesquisa.

FUJITA, M. S. L. *A leitura documentária do indexador: aspectos cognitivos e lingüísticos influentes na formação do leitor profissional*. 2003. 321f. Tese (Livre-Docência em Análise Documentária e Linguagens Documentárias Alfabéticas). Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2003.

FUTAMI, A. H.; VALENTINA, L. O. D.; POSSAMAI, O. Um modelo de gestão do conhecimento para a melhoria de qualidade do produto. *Produto: Gestão & Desenvolvimento: revista brasileira de gestão e desenvolvimento de produto*. São Carlos, ano 2, n.2, março de 2002. Disponível em <<http://www.ctc.ufsc.br/produto/Produto2/artigos2pt/artigo1/artigo1.htm>>. Acesso em 22 de agosto de 2003.

GROTIJHAN, R. On the metodological basis of introspective methods. In: FAERCH, C.; KASPER, G. (Ed.). *Introspection in second language research*. Clevedon: Multilingual Matters LTD, 1987. p. 54-81.

GUIMARÃES, J. A. C. Políticas de análisis y representación de contenido para la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Scire*, Zaragoza, v. 6, n. 2, p. 48-58, jul./dic. 2000.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, Genebra. ISO 5963 (E): *Documentation – methods for examing documents determining their subjects, and selecting indexing terms*. Genebra, 1985. 5 p.

KOBASHI, N. Y. *A elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia*. 1994. 195 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

LANCASTER, F. W. *Indexação e resumos: teoria e prática*. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1993.

LANCASTER, F. W. *Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation*. New York: John Wiley & Sons, 1968.

MARTINELLI, M. T.; LEATHERDALE, D. *AGRIS: guía de indización*. Trad. Nancy Andara. Roma: FAO, 1998.

NARDI, M. I. A. *A metáfora e a prática de leitura como evento social: instrumentos do pensar a Biblioteconomia do futuro*. 1999. 272 f. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Programa de Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Teoria da criação do conhecimento organizacional. In: NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus, 1997. p. 61-102.

OLIVEIRA, D. de P. R. *Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

POPPER, R. A. *A elaboração de manuais na empresa*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Pioneira, 1981.

RUBI, M. P. *Estratégias de leitura para indexação em energia nuclear*. Marília: UNESP; CNPq, 1999. Relatório parcial de pesquisa.

RUBI, M. P. *Os serviços de análise e sua política de indexação*. 2000. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista; CNPq, Marília, 2000.

SIMCSIK, T. *OMIS: Organização, métodos, informação e sistemas*. São Paulo: Makron Books, 1992. v. 1.

SPRADLEY, J. *Participant observation*. New York: Holt Rinehart & Winston, 1980.

TAMAYO, A. Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. *Revista de Administração*, São Paulo, n. 3, p. 56-63, jul./set. 1998.

VAN SLYPE, G. *Lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales*. Trad. Pedro Hípola e Félix de Moya. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO AO GERENTE

QUESTIONÁRIO AO GERENTE

OBJETIVOS

Conhecer a opinião/visão do gerente do núcleo básico a respeito de:

- Sistema de informação em que trabalha (missão e objetivos);
- Atualização profissional dos indexadores;
- Avaliação da indexação;
- Manual de indexação;
- Linguagem documentária utilizada (representação e mediação com o usuário).
- Política de indexação;

QUESTÕES

I. Sistema de informação

1. Qual a missão do Centro Coordenador Nacional do Sistema de Informação Especializado em Odontologia?
2. Qual a missão da Biblioteca enquanto Núcleo Básico?
3. A missão da Biblioteca está em consonância com a missão do Centro Coordenador?
4. Quais os objetivos do Núcleo Básico?

II. Atualização profissional

5. Os indexadores recebem algum tipo de capacitação para desempenhar a função?
() Sim. Especifique qual tipo.
() Não. Justifique.
6. Você também participa dessas capacitações? Qual o tipo de participação (organizadora, ouvinte, outro)?
7. Quais as dúvidas/queixas mais frequentes dos indexadores com relação à indexação?

III. Avaliação da indexação

8. Existe alguma forma de avaliação da indexação?
() Sim. Explique de maneira é feita.
() Não. Justifique.
9. O usuário participa, de alguma forma, desse processo de avaliação?
() Sim. De que maneira?

() Não.

10. Como é avaliado o nível de satisfação dos usuários com relação à recuperação dos documentos?

IV. Manual de indexação

11. São realizadas atualizações no manual de indexação? Qual a periodicidade?
12. Você participa dessas atualizações? De que maneira?
13. O manual de indexação utilizado está de acordo com os cursos de capacitação oferecidos?

V. Linguagem documentária utilizada (representação e mediação com o usuário)

14. A linguagem documentária utilizada passa algum tipo de avaliação?
() Sim. Que tipo de avaliação é feita?
() Não. Na sua opinião, seria importante que houvesse algum tipo de avaliação? Justifique.
15. São realizadas atualizações constantes na linguagem documentária adotada? Qual foi a última vez? Como são realizadas?
16. Você participa dessas atualizações?
17. Você considera que as atualizações acompanham a realidade do ambiente de trabalho dos indexadores?
() Sim
() Não. Por quê?
18. Na sua opinião, a linguagem documentária está atendendo o usuário de maneira satisfatória?
() Sim. Como você percebe isso?
() Não. Por quê?
19. Quando surge alguma dúvida, crítica ou sugestão por parte dos indexadores com relação aos cursos de capacitação, ao manual ou à linguagem documentária, é você que resolve diretamente essa questão?

VI. Política de indexação

Elementos de uma política de indexação	
Cobertura de assuntos	assuntos cobertos pelo sistema (centrais e periféricos);
Seleção e aquisição dos documentos-fonte	extensão da cobertura do sistema em áreas de assunto de seu interesse e a qualidade dos documentos, nessas áreas de assunto, incluídos no sistema;
Processo de indexação	
<i>Nível de exaustividade</i>	uma medida de extensão em que todos os assuntos discutidos em um certo documento são reconhecidos na operação de indexação e traduzidos na linguagem do sistema;
<i>Nível de especificidade</i>	a extensão em que o sistema nos permite ser precisos ao especificarmos o assunto de um documento que estejamos processando;
<i>Escolha da linguagem</i>	a linguagem de indexação afeta o desempenho de um sistema de recuperação de informação tanto na estratégia de busca (estabelece a precisão com que o técnico de busca pode descrever os interesses do usuário) quanto na indexação (estabelece a precisão com que o indexador pode descrever o assunto do documento). Portanto, a partir de estudos do sistema, deve-se optar entre linguagem livre ou linguagem controlada e linguagem pré-coordenada ou pós-coordenada;
<i>Capacidade de revocação e precisão do sistema</i>	exaustividade, revocação e precisão estão relacionadas. Quanto mais exaustivamente um sistema indexa seus documentos, maior será a revocação (número de documentos recuperados) e, inversamente proporcional, a precisão será menor;
Estratégia de busca	deve-se decidir entre a busca delegada ou não;
Tempo de resposta do sistema;	
Forma de saída	é o formato em que os resultados da busca são apresentados. Tem grande influência sobre a tolerância do usuário quanto à precisão dos resultados. Deve-se verificar qual a preferência do usuário quanto à apresentação dos resultados;
Avaliação do sistema	determinará até que ponto o sistema satisfaz as necessidades dos usuários. (CARNEIRO, 1985, p. 231).

20. A partir desses critérios, qual seu conhecimento sobre a política de indexação?
21. Você participa, ou participou, do estabelecimento desses critérios sobre política de indexação?
22. Na sua visão, qual a definição de política de indexação?
23. Tendo em vista todas essas questões, como você avalia a política de indexação do seu contexto de trabalho?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO AO INDEXADOR

QUESTIONÁRIO AO INDEXADOR

OBJETIVOS

- Observar os procedimentos de indexação;
- Verificar em que medida o manual de indexação auxilia o indexador minimizando suas dificuldades durante o processo de indexação.
- Conhecer sua opinião sobre o manual de indexação;
- Conhecer sua opinião sobre a política de indexação.

QUESTÕES

a) Ano de contratação no núcleo básico:

b) Ano de início da atividade de indexação no núcleo:

c) Curso de Graduação:

Ano de término:

d) Curso de Especialização:

Ano de término:

e) Mestrado, Doutorado:

Ano de término:

f) Curso de línguas:

Ano de término:

g) Outros Cursos:

Ano de término:

I. Procedimentos de indexação

1. Como você identifica os conceitos para indexação?
2. Os procedimentos relatados são empregados para a leitura de todo e qualquer documento, ou existem modificações? Explique em que situações existem modificações dos procedimentos.

II. Manual de indexação

3. Você recebeu algum tipo de capacitação para realização da indexação?

() Sim. Que tipo de capacitação?

() Não.

4. Quais são suas dúvidas mais freqüentes?

5. Suas dificuldades na atividade de indexação estão relacionadas à (pode relacionar mais de uma opção):

() leitura do documento

() compreensão do assunto do documento

() identificação de conceitos que melhor representam o conteúdo do documento

- tradução dos conceitos em descritores da linguagem documentária utilizada
- não tenho nenhuma dificuldade
- outras dificuldades:

6. Essas dificuldades são resolvidas com a utilização do manual de indexação?

- Sim.
- Não. Por quê?

7. O manual de indexação está de acordo com os cursos de capacitação oferecidos?

8. Com que frequência, durante a indexação, você utiliza o manual?

- muitas vezes
- poucas vezes
- nunca. Por quê?

9. Em que você acha que o manual de indexação poderia ser melhorado? Dê suas sugestões.

III. Linguagem documentária utilizada (representação e mediação com o usuário)

10. Qual o suporte da linguagem documentária?

- Papel
- On-line

11. A linguagem documentária utilizada passa por algum tipo de avaliação?

- Sim. Como ela é feita?
- Não. Na sua opinião, seria importante que houvesse algum tipo de avaliação? Justifique.

12. São realizadas atualizações constantes na linguagem documentária adotada? Qual foi a última vez? Como são realizadas?

13. Como você participa dessas atualizações?

14. Você considera que as atualizações acompanham a realidade do seu ambiente trabalho?

- Sim
- Não. Por quê?

15. Na sua opinião, a linguagem documentária está atendendo o usuário de maneira satisfatória?

- Sim. Como você percebe isso?
- Não. Por quê?

IV. Política de indexação

Elementos de uma política de indexação	
Cobertura de assuntos	assuntos cobertos pelo sistema (centrais e periféricos);
Seleção e aquisição dos	extensão da cobertura do sistema em áreas de assunto de seu interesse e a

documentos-fonte	qualidade dos documentos, nessas áreas de assunto, incluídos no sistema;
Processo de indexação	
<i>Nível de exaustividade</i>	uma medida de extensão em que todos os assuntos discutidos em um certo documento são reconhecidos na operação de indexação e traduzidos na linguagem do sistema;
<i>Nível de especificidade</i>	a extensão em que o sistema nos permite ser precisos ao especificarmos o assunto de um documento que estejamos processando;
<i>Escolha da linguagem</i>	a linguagem de indexação afeta o desempenho de um sistema de recuperação de informação tanto na estratégia de busca (estabelece a precisão com que o técnico de busca pode descrever os interesses do usuário) quanto na indexação (estabelece a precisão com que o indexador pode descrever o assunto do documento). Portanto, a partir de estudos do sistema, deve-se optar entre linguagem livre ou linguagem controlada e linguagem pré-coordenada ou pós-coordenada;
<i>Capacidade de revocação e precisão do sistema</i>	exaustividade, revocação e precisão estão relacionadas. Quanto mais exaustivamente um sistema indexa seus documentos, maior será a revocação (número de documentos recuperados) e, inversamente proporcional, a precisão será menor;
Estratégia de busca	deve-se decidir entre a busca delegada ou não;
Tempo de resposta do sistema;	
Forma de saída	é o formato em que os resultados da busca são apresentados. Tem grande influência sobre a tolerância do usuário quanto à precisão dos resultados. Deve-se verificar qual a preferência do usuário quanto à apresentação dos resultados;
Avaliação do sistema	determinará até que ponto o sistema satisfaz as necessidades dos usuários. (CARNEIRO, 1985, p. 231).

16. A partir desses critérios, qual seu conhecimento sobre a política de indexação?

17. Considerando a quantidade de descritores prevista no manual de indexação, quantos descritores você seleciona, em média, para cada documento? O número de descritores varia de acordo com o tipo de documento?

18. Na sua visão, qual a definição de política de indexação?

19. Tendo em vista todas essas questões, como você avalia a política de indexação do seu contexto de trabalho?

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA APREENDER A INFRA-ESTRUTURA

QUESTIONÁRIO PARA APREENDER INFRA-ESTRUTURA

OBJETIVOS

- Complementar a história do núcleo básico;
- Obter dados a respeito de:
 - Recursos materiais;
 - Recursos humanos;
 - Usuários;
 - Serviços prestados.

QUESTÕES

1. Qual a área física da biblioteca?

2. Recursos materiais

2.1 Quais os equipamentos, sejam para os usuários ou para a equipe da biblioteca, disponíveis? (Computador, scanner, retroprojektor, leitor de microfichas etc.). Especifique a quantidade de cada tipo.

2.2 Qual a quantidade de livros, títulos de periódicos, teses existentes?

3. Quantos funcionários trabalham na biblioteca? Especifique suas respectivas funções. Inclua, se possível, o organograma administrativo

4. Usuários

4.1 Quantos usuários internos são atendidos?

4.2 Quantos usuários externos são atendidos?

5. Quais os serviços executados?

ANEXO A – TEXTO-BASE SELECCIONADO

TEXTO-BASE SELECIONADO

Política de indexação¹⁶

José Augusto Chaves Guimarães¹⁷

1. A análise e a representação do conteúdo perante a sociedade da informação

Para que se possa abordar a questão da política da indexação torna-se necessário, em rápidas pinceladas, fazer referência a um novo contexto mundial que tem afetado sobremaneira a realidade das unidades e serviços de informação. Nesse sentido, já assinalava Guimarães (1998) três aspectos que não apenas caracterizam a realidade informacional contemporânea como também levam a mudanças profundas no fazer e no pensar profissional da área: o fenômeno da globalização, o rápido crescimento das novas tecnologias e a figura do usuário (muitas vezes alçado à categoria de cliente ou consumidor informacional) mais exigente e interativo com o sistema.

Nesse sentido, observa Cubillo (1999), em um contexto de sociedade do conhecimento, que uma das principais megatendências no fato de a área tecnológico-informativa nos *encaminhar para uma informação massiva sem precedentes em direção ao caráter instantâneo do saber e do que se passa no mundo*, tendo-se como exemplo o fenômeno da Internet.

Partindo da premissa que uma sociedade do conhecimento encontra suporte em organizações do conhecimento, ou seja, aquelas cujos insumos, processos produtivos e produtos são idéias, informações e conhecimento (dentre as quais a biblioteca ocupa, historicamente, um lugar de destaque), Cubillo (1999) classifica-se em três grupos em virtude do tipo de mudança sofrida em virtude da nova realidade: as que investiram massivamente em, novas tecnologias e recursos informativos digitais, promovendo reengenharias e obtendo mudanças profundas e significativas, as que tentariam investir nesse sentido mas só chegaram a *mudanças cosméticas* e as que investiram pouco ou quase nada em modernização e que não tiveram vontade política suficiente para gerar mudanças, as quais não saíram do plano forma (do papel).

¹⁶ Versão feita pelo autor do artigo publicado originalmente em espanhol: GUIMARÃES, J.A.C. Políticas de análisis y representación de contenido para la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Scire*, Zaragoza, v. 6, n. 2, p. 48-58, jul./dic. 2000.

¹⁷ Departamento de Ciência da Informação da UNESP – Marília. E-mail: jaguima@terra.com.br

E é exatamente no âmbito das mudanças que as unidades e serviços de informação (bibliotecas, arquivos, centros de documentação etc.) passam a assumir um papel estratégico, visto serem organizações envolvidos com o acesso e a agregação de valor ao conhecimento, notadamente em termos de conteúdo uma vez que o conceito de documento, enquanto registro de conhecimento, passa a ser o de *representante ou substituto de idéias e criações (surrogate of knowledge) de um gerador de conhecimento que normalmente não pode estar presente* (CUBILLO, 1999, p. 17).

Se o tratamento de conteúdo assume um fator decisivo como instrumento de agregação de valor para disponibilização de um conhecimento registrado para um acesso por vezes bastante remoto, as políticas de indexação tornam-se cada vez mais necessárias e prementes, visto que passam a ser exigidas *capacidades rigorosas de monitoramento e seleção de conteúdos em profundidade, a fim de oferecer condições para a construção de novos conhecimentos, fundamentados em outros, completos, fidedignos, provenientes de fontes responsáveis e autorizadas* (NONAKA, 1996 apud CUBILLO, 1999, p.18).

2. As políticas de representação documental e os novos documentos

Um outro aspecto contextual a ser observado, nessa nova realidade, são os novos documentos (aos quais o processo de tratamento de conteúdo agregará valor dentro do sistema) que, com o advento da realidade digital, passam a ser organizados internamente e a transmitir a informação neles contida de uma nova maneira, não-linear e efetivamente interativa.

Referindo-se especificamente aos documentos hipertextuais, enquanto espécies de documento digital – Augustín Lacruz 1997, p. 90) refere-se a uma nova *proposta de organização da informação de maneira que seja possível lê-la segundo relações associativas e não simplesmente seguindo a seqüencialidade que impões a letra impressa do papel*.

Desse modo, novas posturas passam a ser exigidas do produtor e do usuário da informação, ao primeiro cabendo evidenciar, no documento, uma organização mais próxima de como a mente trabalha do que de como os olhos lêem e, ao segundo, um reposicionamento como leitor, uma vez que a profusão de códigos informativos do documento texto, imagem, som etc.) passa a exigir-lhe uma *poli-leitura*.

Esse processo, no entanto, gera problemas nos dois lados, seja pela *angústia informativa* do usuário em virtude da sensação inicial de *desorientação na medida em que o documento rompe com a linearidade* e por não se ver em condições de *controlar o documento*, seja pela dificuldade do produtor em explicar mais detalhadamente a macroestrutura temática do documento por ele gerado (AUGUSTÍN LACRUZ, 1997, p. 93).

Em meio a tão conturbado contexto, a determinação de uma política de indexação, enquanto estabelecimento de *princípios e critérios que servirão de guia na tomada e decisão para otimização do serviço* de tratamento temático da informação, *racionalizando processos e garantindo consistência das operações nele envolvidas* (CARNEIRO, 18985, p. 222) assume papel preponderante como modalizador da interação (ainda que possa parecer contraditório uma interação modalizada), no intuito de levar o usuário à delimitação dos objetivos, interesses e níveis de extensão que pretende com a leitura (evitando, assim o que Augustín Lacruz denomina *desborde cognitivo*) e de complementar o trabalho de organização do documento, de modo a tornar disponíveis mapas, índices ou sumários que possam orientar a *navegação* pelo usuário (ressalte-se que aqui que, embora a construção de tais mapas e índices seja do autor quando da elaboração e do documento, ao documentalistas, no âmbito do desenvolvimento da política de indexação, cabe avaliar a consistência de tais recursos e, em sendo necessário, complementá-los).

3. A política de indexação: principais funções e fatores

Nesse contexto, o estabelecimento de uma política de indexação do sistema contribuirá – e muito – para que o leitor e documento deixem de ser sujeito e objeto para se tornarem dois sujeitos que interagem uma vez que o usuário, com sua participação, estará sempre recriando o documento, e por conseqüência, alimentando novamente o sistema.

Como ressalta Cesarino (1985), a política de indexação consiste em uma decisão gerencial, aspecto que reafirma uma concepção hoje presente na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação que, rompendo com uma trilogia compartimentalizada tradicional que dividia as atividades informativas em gerências, de processamento e de interface com o usuário, passa a ver a gestão da unidade ou serviço de informação como um todo, na qual inserem-se as atividades ligadas à organização da informação para posterior disponibilização e uso e atividades ligadas ao uso da informação (a partir de uma organização prévia). Gomes (1989), sob outra abordagem, define as atividades de sistema de recuperação da informação (SRI) em dois eixos horizontal, relativo às atividades de gestão, e vertical, relativo às atividades de organização ressaltando que nenhum dos eixos possui natureza eminentemente técnica.

Carneiro (1985) é quem, no Brasil, pôde sistematizar a questão de política de indexação dentro de tal ótica, partindo da premissa que o estabelecimento da mesma constitui-se um fator preponderante ao planejamento de qualquer SRI, a partir de três fatores: a identificação da organização (o contexto), da clientela (o destinatário) e dos recursos humanos, materiais e financeiros (a infra-estrutura). Gomes (1989), mais ou menos no mesmo sentido, apresenta três eixos de variáveis sistêmicas no processo de indexação, como o objetivo do SRI, o perfil da clientela e o modelo de indexação almejado.

Com relação ao estudo do tipo de organização, a autora ressalta a importância de se determinar os objetivos e atividades da mesma, de modo a servir de subsídio a decisões quanto às áreas temáticas prioritárias, ao sistema de indexação e ao nível de exaustividade (extensão da indexação) e especificidade (profundidade da indexação).

No âmbito da clientela, o estudo de usuário traz insumos fundamentais ao processo, em aspectos como:

- a) Ocupação e campo de interesse (que servirão de ponto de partida para a seleção de documentos a serem indexador e para o delineamento da linguagem de indexação);
- b) Educação e grau de experiência (que trará subsídios ao nível de profundidade e ao perfil da linguagem de indexação);
- c) Tipo de produto exigido (que permitirá decidir se a tônica da recuperação estará dirigida à revocação – recuperação sob o aspecto quantitativo – ou à precisão – recuperação sob o aspecto qualitativo – e ainda o nível de especificidade e de exaustividade da indexação);
- d) Forma de busca, se direta pelo usuário ou intermediada pelo profissional a informação (que determinará a forma do índice e seu grau de amigabilidade);
- e) Conhecimento de língua estrangeira (que auxiliará na seleção de documento-fonte e no perfil do vocabulário de recuperação);
- f) Tempo coberto pelos documentos (que influenciará nas questões quanto a atualidade x obsolescência documental);
- g) Preferência do formato de saída do sistema (pois a decisão quanto a produtos como referências bibliográficas, resumos ou texto integral influenciará, por exemplo, na escolha do software ou na especificidade da indexação);
- h) Exemplos de perguntas feitas por usuários de sistemas análogos ou de usuários potenciais.

Sintetizando, o estudo de usuário possibilita, no âmbito do delineamento de uma política de indexação, definir abrangência temática do sistema (assuntos centrais e periféricos), estabelecer o núcleo do vocabulário de recuperação, conhecer o grau de revocação ou precisão na indexação a partir do tipo de resposta exigido, estabelecer o nível de

exaustividade da linguagem de indexação a ser utilizada e ainda definir a forma de apresentação dos resultados da busca.

Relativamente à infra-estrutura, Kent (1972) refere-se a despesas com capital (criação de um suporte básico para o serviço de indexação e recuperação da informação), operacionais (recursos humanos e manutenção do sistema) e decorrentes da não existência de serviços convenientes de informação.

A questão financeira influencia – e muito – na implementação e no desenvolvimento de uma política dessa ordem. Desse modo, Carneiro (1985) atende-se mais a decisões ligadas ao funcionamento do próprio sistema, propõe o cotejo entre os recursos financeiros e decisões como a criação de uma linguagem de indexação ou a adaptação de uma existente, o grau de exaustividade e de especificidade da indexação face às exigências dos usuários, o investimento ou não em equipamentos, o tipo de indexação (se por palavra ou por conceito, ou se manual ou automática) face ao perfil dos recursos humanos existentes etc.

Como resultado dessas variáveis, Carneiro (1985) apresenta como elementos de uma política de indexação:

- a) Cobertura de assuntos, englobando desde a identificação das áreas de assunto a serem indexadas, até o recurso a produtos documentários de outros SRIs. Alia-se aqui, em dias atuais, aspectos como a conversão retrospectiva de dados e a compatibilidade de linguagens de indexação entre integrantes de um mesmo sistema cooperativo;
- b) Seleção e aquisição dos documentos-fonte, aqui envolvendo questões como a extensão de cobertura e a qualidade dos documentos, ao que se pode modernamente aliar a procedência (mormente no tocante a análise de sites Web), ao custo, à língua, à orientação teórica (quando o SRI possui uma dada especificidade de área) etc.;
- c) Nível de exaustividade e de especificidade da indexação, que está em direta conexão com o perfil do usuário e da instituição, tendo-se por exemplo, a necessidade de grande exaustividade (e, portanto, de revocação na recuperação) em instituições que se propõe à pesquisa histórica (tal como os arquivos) em contraposição às necessidades de alta especificidade (e, portanto, de precisão na recuperação) em instituições muito especializadas, como empresas, quando se solicita como produtos dossiês de temas muito especializados para fins de decisões rápidas e envolvendo riscos financeiros;
- d) escolha da linguagem de indexação, seja ela livre, em casos de sistema em áreas de assunto muito especializadas ou ainda com escasso recursos humanos, seja controlada em sistemas que exigem alto nível de precisão nos resultados;
- e) estratégia de busca, se direta pelo usuário ou intermediada pelo profissional (busca delegada), aqui incluída a questão da base da busca, se diretamente a partir de termos expressos pelo usuário ou se fruto de uma interpretação (e cotejo com a linguagem do sistema) dos conceitos por ele expressos (no caso, uma verdadeira negociação de referência);
- f) tempo de resposta do sistema, que dependerá do grau de revocação ou de precisão exigido, no tipo de produto (se uma listagem bibliográfica ou uma base de texto integral) ou ainda no perfil da organização, ressaltando os casos de organizações em que a máxima “informação atrasada é informação negada” se sobrepõe a questões como especificidade ou precisão.

É interessante ressaltar que os elementos sistematizados por Carneiro (1985) contemplam muitos dos aspectos que Foskett (1973) apresenta como característicos de um SRI, tais como revocação e precisão, especificidade e exaustividade, tempo, forma de busca e custo. Outros, ainda, apresentados pelo referido autor, merecem ser objeto de análise no âmbito de uma política de indexação, em complementaridade aos anteriores tais como:

- g) capacidade de consulta a esmo (browsing), pois mormente em tempos de interatividade, necessário se torna pensar a respeito do quão amigáveis podem – e devem ser os sistemas, revelando, de forma fácil e direta, a estrutura temática que os organiza;
- h) garantia literária (literary warrant), aspecto que atinge mais diretamente a linguagem de indexação de modo a que nela estejam expressas representações de conceitos que efetivamente encontram lastro no sistema, de modo a evitar falsas expectativas no usuário;
- i) formação do indexador, em termos de conhecimentos quanto ao conteúdo das áreas dos documentos, quanto às metodologias de indexação, quanto às características da linguagem de indexação empregada, e por se tratar de geração de produtos documentários com função eminentemente comunicativa, de suas habilidades lingüísticas.

Por fim, ressalta-se que a implementação de uma política de indexação pressupõe dois aspectos fundamentais: a interdependência de seus elementos e a avaliação constante, pois é um processo retroalimentável por natureza (mudam os documentos, as áreas de interesse da organização, dos perfis dos usuários, as linguagens de indexação etc.). no entanto, uma política só poderá ter continuidade e aperfeiçoamento no decorrer dos anos se devidamente registrada em documentos, de modo a que se possa ter clareza (independentemente dos elementos humanos que estiverem a seu cargo) do conjunto de decisões tomadas, suas razões e seu contexto.

Lancaster (1993) apresenta ainda, como elementos norteadores no processo, uma categorização de elementos relativos à qualidade da indexação, dividindo-os em:

- a) quanto ao indexador: conhecimento do tema, das necessidades do usuário, capacidade de leitura e compreensão;
- b) quanto ao vocabulário: especificidade, sintaxe, grau de ambigüidade ou imprecisão, qualidade do vocabulário de entrada e da estrutura da linguagem de indexação e disponibilidade de instrumentos auxiliares (dicionários terminológicos, por ex.);
- c) quanto ao documento: conteúdo temático (área), grau de complexidade, língua, extensão e forma de apresentação;
- d) quanto ao processo: existência ou não de regras ou instruções, produtividade requerida exaustividade da indexação, e
- e) quanto ao ambiente: refrigeração/calefação, iluminação, ruído etc.

Van Slype (1991) alerta ainda para a preocupação com a consistência (uniformidade de padrões de indexação), seja intraconsistência (da atividade de um indexador ao longo do tempo) seja interconsistência (da atividade de dois indexadores comparativamente).

Como se pode observar, a questão da política de indexação constitui-se em elemento-chave para que o SRI possa cumprir sua função básica – a disponibilização de conteúdos informacionais – em organizações gestoras do conhecimento, atuando em consonância com uma política mais ampla, voltada para questões como as que apresenta Cubillo (1999, p. 20):

- a) que conhecimento próprio deve gerar a organização?;
- b) que parte desse conhecimento deve tornar-se público, a que destinatários e através de que meios no interior e fora da organização?;
- c) que conhecimento deverá ser obtido externamente?;
- d) quem, na organização e fora dela, pode acessar esse conhecimento obtido externamente?;
- e) que tipo de conhecimento poderá determinar a organização como única em seu contexto?; e
- f) que custo a organização está disposta a pagar para a gestão do conhecimento?

Bibliografia consultada (incluindo as referências bibliográficas)

AUGUSTÍN LACRUZ, C. Nuevos usuários, nuevos documentos. *Scire*, v.3, n.3, p. 87-98, Ene./Jun. 1997.

CARNEIRO, M.V. Diretrizes para uma política de indexação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.221-241, set. 1985.

CHAUMIER, J. Indexação: conceito, etapas e instrumentos. Trad. José Augusto Chaves Guimarães. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.21, n.1/2, p. 63-79, jan./jun. 1988.

CESARINO, M.A.N. Sistemas de recuperação da informação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.157-168, set. 1985.

CUBILLO, J. Cambio y continuidad en las organizaciones. Santiago (Chile): CEPAL/CLADES, dez.1999.

FOSKETT, A.C. *A abordagem temática da informação*. São Paulo: Polígono, 1973.

GOMES, H.E. O indexador face às novas tecnologias de informação. *Transinformação*, Campinas, v.1, n.1/2, p. 161-174, maio/ago. 1989.

GUIMARÃES, J. A. C. Recuperação temática da informação. *R. Bras. Bibliotecon. e Doc.*, v.23, n. 1/4, p. 112-130, jan./dez, 1990.

IGLESIAS MATURANA, M.T. *Análisis y recuperación de información documental*. Santiago (Chile): Ed. Instituto Profesional de Santiago, 1992.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION. *Documentation – methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms*. 1.ed. Suíça: ISO, 1985. 5p.

KENT, A. *Manual de recuperação mecânica da informação*. São Paulo: Polígono, 1972.

LANCASTER, F.W. *Indexação e resumos: teoria e prática*. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1993.

PIEIDADE, M.A.R. *Introdução à teoria da classificação*. 2.ed. rev. .aum. Rio de Janeiro: Interciência, 1983. 221 p.

VAN SLYPE, G. *Los lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales*. Trad. Pedro Hípola e Félix de Moya. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1991. 200p.