UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

VANESSA INÁCIO DE SOUZA

Indexação:
teorias e práticas do corpo indexador da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

PORTO ALEGRE
2009.

VANESSA INÁCIO DE SOUZA

Indexação:
teorias e práticas do corpo indexador da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Monografia de conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Orientadora:
Profa. Dra. Regina Helena van der Laan

PORTO ALEGRE
2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Reitor: Carlos Alexandre Netto
Vice-Reitor: Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
Diretor: Ricardo Schneiders da Silva
Vice-Diretora: Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Chefe: Ana Maria Moura
Chefe substituta: Helen Beatriz Frota Rozados

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
Coordenadora: Ida Regina Chitto Stumpf
Coordenadora substituta: Sônia Elisa Caregnato

S729i Souza, Vanessa Inácio

Indexação: teoria e práticas do corpo indexador da Universidade Federal do Rio Grande do Sul / Vanessa Inácio de Souza. – Porto Alegre: s.n., 2009.

36 f. : il. + 1 CD-ROM

Monografia (Especialização) – Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias. Departamento de Ciências da Informação. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.
Orientadora: Profª. Drª. Regina Helena Van Der Laan.

1. Indexação (Biblioteconomia) I. Título

CDU: 025.4

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Rua Ramiro Barcellos, 2705 – CEP. 90035-007
Telefone: (51) 3308.5067
Campus Saúde
Bairro Santana
Porto Alegre - RS

VANESSA INÁCIO DE SOUZA

Indexação:
teorias e práticas do corpo indexador da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Monografia de conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Data de aprovação: ……..

Banca:
Profa. Dra. Regina Helena van der Laan

……...

Profa. Mestre Letícia Strehl

……..

Profa. Mestre Glória Ferreira

……

RESUMO

O estudo aborda a indexação do ponto de vista de suas práticas e procedimentos. Avalia a complexidade do processo de indexação, sob a ótica das suas etapas, identificando os conhecimentos teóricos e técnicos, habilidades pessoais e decisões de cunho administrativo envolvidos no processo. Discorre sobre a inconsistência da determinação de assunto assumindo a influência do fator humano nessa problemática. Busca entender como se dá esse processo no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Avalia a experiência dos bibliotecários indexadores e seus conhecimentos em relação aos seus procedimentos de trabalho. As bases conceituais utilizadas giram em torno dos conceitos de exaustividade, especificidade e de outros princípios fundamentais da indexação. A pesquisa é qualitativa e os dados foram obtidos através de entrevistas com roteiro semi-estruturado. A análise dos dados foi realizada através da categorização e cruzamento das entrevistas. Sugere mudanças no uso dos tesauros e a necessidade de estudos na área de Terminologia, para qualificar os procedimentos de representação alfabética de assunto.

Palavras-chave: Indexação. Processo de indexação. Habilidades de indexação

ABSTRACT

This research approaches indexing under the view of its practices and procedures. Evaluates the complexity of the indexing process, from the perspective of its stages, identifying the theoretical and technical knowledge, personal skills and administrative decisions involved in the process. Discusses the issue of inconsistency assuming the human factor in this problem. Seeks to understand how this process takes place in the Library System of Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Evaluates librarian's experiences and their knowledge in relation to their working procedures. The conceptual bases used revolve around the concepts of exaustivity, specificity and other fundamental principles of indexing. The research is qualitative and data were obtained through semi-structured interviews. Data analysis was performed by categorizing and linking. Concludes sugesting changes in the use of thesaurus and the study of Terminology.

Keywords: Indexing. Indexing processes. Indexing skills.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 7
2 REFERENCIAL TEÓRICO 8
2.1 BASES DO PROCESSO DE INDEXAÇÃO 8
2.2 ETAPAS DO PROCESSO DE INDEXAÇÃO 10
2.3 PRINCÍPIOS DE INDEXAÇÃO 12
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 18
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS 19
4.1 PROCEDIMENTOS DE INDEXAÇÃO VERSUS EXISTÊNCIA DE POLÍTICA OU TESAURO 19
4.2 A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E OS SEUS EFEITOS NOS PROCEDIMENTOS DE INDEXAÇÃO 27
4.3 CONHECER O USUÁRIO E A INFLUÊNCIA NOS PROCEDIMENTOS 28
4.4 COMPARAÇÃO HABILIDADES VERSUS EXPERIÊNCIA VERSUS CHECAGEM DE TERMOS 29
5 CONCLUSÃO 32
REFERÊNCIAS 34
APÊNDICE – Roteiro Para Orientar os Depoimentos Individuais 36

1 INTRODUÇÃO

Indexação é o ato de construir índices visando à recuperação da informação e como tal constitui-se numa importante atividade dos profissionais da informação. Em sistemas informatizados de recuperação da informação (SRIs), uma indexação de qualidade assegura uma recuperação mais precisa.

Atualmente, a indexação pode ser realizada por máquinas, mas por ser um processo complexo ainda não foi possível substituir a mente humana nessa tarefa. Cientistas vêm estudando a área para aperfeiçoar esse processo que carece ainda de muitos avanços.

No momento, a indexação é mais comumente realizada por seres humanos, não perdendo, todavia o seu caráter altamente subjetivo, o que gera inconsistência de descritores de assuntos em SRIs. Em catálogos integrados de Bibliotecas, a inconsistência é multiplicada pelo maior número de indexadores trabalhando em rede, sem contato pessoal.

Como é de conhecimento geral no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBU/UFRGS), o Sistema de Automação de Bibliotecas (SABI), por uma série de fatores, tanto humanos quanto operacionais, apresenta elevado grau de inconsistência, resultando em baixa precisão na recuperação da informação. Inicialmente cada biblioteca do SBU funcionava isoladamente com políticas e procedimentos próprios. Após a informatização e disponibilização dos catálogos em rede foi possível a realização de um trabalho cooperativo. Porém, ainda persistem alguns procedimentos isolados que interferem na consistência da Base SABI.

Por este motivo, esta pesquisa buscou responder à pergunta “quais são saberes e os fazeres do profissional bibliotecário em relação aos procedimentos de indexação?” Os objetivos específicos são avaliar o grau de experiência e as habilidades importantes para os indexadores, avaliar o seu conhecimento sobre indexação, avaliar seus procedimentos e práticas e avaliar o uso de ferramentas auxiliares no processo de indexação. Acreditamos que esses dados poderão servir de subsídios para a elaboração de uma política de indexação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A prática de indexação envolve uma série de conhecimentos teóricos. Para que se entenda o processo no todo, a seguir iremos analisar os principais aspectos envolvidos nessa prática, a começar pelo processo de indexação em si, culminando com as habilidades sugeridas para aos indexadores.

2.1 BASES DO PROCESSO DE INDEXAÇÃO

Um texto, uma imagem ou até mesmo um objeto, ao serem lidos ou vistos por qualquer pessoa, formam em sua mente um conceito, uma idéia que os representa. Na Biblioteconomia, a representação desses conceitos, é chamada de Indexação. Laan (2002) considera a indexação um processo mais amplo, que inicia com a indexação ou catalogação descritiva e culmina com a descrição temática propriamente dita. De forma geral, aceitamos que:

> Indexação é o processo pelo qual é determinado o tema principal, ou assunto, e os subtemas, ou assuntos secundários, tratados em um documento e, posteriormente, traduzidos para uma linguagem de indexação. (VAND DER LAAN, 2002, p.12)

O objetivo da indexação é proporcionar a recuperação da informação e assim sendo estão associados a ela os conceitos de *precisão* e *revocação* que medem os índices de qualidade da recuperação. Precisão é a capacidade dos SRIs de evitar documentos irrelevantes à pesquisa de um usuário, enquanto que revocação é a capacidade de recuperar documentos úteis (LANCASTER, 2004).

A precisão e a revocação estão intimamente ligadas aos conceitos de exaustividade e especificidade da indexação. Representar um documento exaustivamente significa indexar o maior número possível de conceitos expressos pelo autor do documento. Quanto maior o número de termos indexados, maior será o índice de revocação do sistema de informação. Isto quer dizer que muitos documentos úteis poderão ser recuperados, porém, em meio a um grande número de documentos inúteis. Ou seja, a precisão poderá ficar comprometida.

Já “a especificidade se refere ao grau de precisão com que um termo define determinado conceito num documento” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1992, p. 3). Em uma hierarquia conceitual, a especificidade refere-se ao

termo no nível mais inferior. Por exemplo, dentro do assunto geral Meteorologia, Climatologia é um termo mais específico. Em uma base de dados, um documento indexado sob o olhar da especificidade determinará se um registro recuperado trata de um assunto de forma genérica ou específica. Portanto, no momento da análise documentária, esses dois conceitos devem ser os princípios norteadores da indexação para o indexador. Entender os conceitos de especificidade e exaustividade é determinante para o profissional que almeje a qualidade do seu trabalho no processo de indexação, especialmente em termos de recuperação da informação. Cada Sistema de Informação deverá detalhar a aplicação desses conceitos em políticas e manuais de representação da informação.

No entanto, antes de uma indexação exaustiva e específica, o indexador deve observar também outros fatores. São eles: o perfil do usuário, seus anseios e estratégias de busca no sistema, perfil institucional e estrutura organizacional, características operacionais de *software*, tipos de documentos, linguagem e uso de vocabulários controlados. Cada um desses itens também deve ser cuidadosamente avaliado e explicitado em políticas e manuais de indexação.

Lancaster (2004, p. 89) aponta os fatores do processo de indexação que influenciam a sua qualidade: "[. . .] o tipo de indexação, regras e instruções, produtividade exigida e exaustividade [. . .]". A essa lista, podemos acrescentar ainda conhecimento do assunto e capacidade de interpretação do indexador, ambiente propício, não dispersivo. Para Carneiro (1985), no processo de indexação devem ser consideradas a exaustividade, a especificidade, escolha da linguagem, capacidade de revocação e precisão do sistema, estratégia de busca, tempo de resposta do sistema, forma de saída e avaliação do sistema.

A análise do processo de indexação, através de etapas bem definidas, não significa que as mesmas ocorram em tempos diferenciados. Pelo contrário, são concomitantes, pois são basicamente um processo mental. Por esse motivo, a literatura da área também analisa o processo do ponto de vista da Lingüística, da Psicologia e da Lógica. Os próprios indexadores reconhecem de forma empírica a importância da associação de conhecimentos de outras áreas no processo de indexação, especialmente sobre a forma de produção dos discursos (CUNHA, 1989). Na prática, porém, o desconhecimento dos bibliotecários nesse sentido mostra-se na baixa qualidade de recuperação da informação nos SRIs.

Como se vê, o processo de indexação envolve outras áreas e conhecimentos, é um todo e não se limita a meras etapas. Porém, do ponto de vista da técnica biblioteconômica, o processo de indexação é estudado e praticado seguindo etapas bem definidas, que serão detalhadas a seguir.

2.2 ETAPAS DO PROCESSO DE INDEXAÇÃO

A Indexação é um processo que se desenvolve basicamente em três estágios: a *análise documentária* (AD), a *seleção dos conceitos* representativos do documento e a *tradução* desses conceitos em descritores autorizados em um sistema de informação. Alguns autores, como Rubi e Fujita (2003, p. 69) acrescentam ainda a etapa de "incorporação dos elementos sintáticos" que nada mais é do que o estabelecimento das relações entre os signos, auxiliando na distinção e contextualização dos termos de indexação. Estes estágios se sobrepõem no momento da Indexação. A seguir iremos conceituar as três primeiras etapas.

A AD é o exame do documento para a extração de seu conteúdo. Envolve a leitura para a compreensão dos conteúdos de um documento. Para realizar a análise documentária, a Norma 12676 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1992) sugere a leitura de partes específicas do documento, como título e subtítulo, resumo, sumário, introdução, ilustrações, palavras em destaque e referências bibliográficas. Essa lista pode variar de acordo com o tipo e finalidade do documento. Por envolver a leitura, a AD envolve processos mentais de compreensão textual, síntese, elaboração, visualização e memorização. Na literatura, a AD é ainda chamada de análise temática, análise de assunto, análise conceitual ou análise de conteúdo (FUJITA, 2003).

A AD pode ser melhor observada em manuais de indexação. É o caso da *National Library of Medicine*, responsável pela base de dados MEDLINE. Em seu curso online de treinamento de novos indexadores, demonstra o passo a passo da leitura documentária. A seguir uma seleção das principais etapas mencionadas:

a) leia cuidadosamente e entenda o título;
b) leia a introdução até o ponto em que o autor define o propósito do documento correlacionando-o com o título. Absorva mas não indexe a introdução, visto que normalmente este texto traz fatos já conhecidos no qual o estudo é baseado;

> c) faça uma varredura no texto, focando nas seções de materiais e métodos e a seção de resultados;
> d) indexe assuntos realmente discutidos, não aqueles meramente mencionados;
> e) leia conclusões do autor para determinar se os objetivos propostos na introdução foram alcançados. Não indexe implicações ou futuras aplicações. Não indexe conclusões não baseadas no texto;
> f) leia as referências bibliográficas para corroboração da sua indexação. (NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE, 2007, tradução nossa)[1]

Os itens *b* e *d* chamam a atenção para a etapa da seleção. É na seleção que o indexador demonstrará sua capacidade de julgamento de relevância dos assuntos de um documento. É comum observar indexadores que tentam absorver todo o conteúdo de um texto na indexação, sendo extremamente exaustivos nesse aspecto, esquecendo-se que alguns assuntos são "meramente mencionados", ou seja, são aspectos ou esclarecimentos acerca do assunto principal. A opção de indexar ou não esses aspectos é dada segundo o público a que se pretende atingir. A NBR 12676 sugere que o indexador adote uma sistemática para a escolha dos assuntos de acordo com o tipo de teoria, com as hipóteses, com as ações, e com os métodos abordados no documento, citando apenas alguns critérios (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1992). Manuais como o da MEDLINE proporcionam, dentro do possível, uma uniformização do processo de indexação e conseqüentemente, mais segurança aos indexadores.

A tradução é a próxima etapa do processo de indexação, - e para a grande maioria dos autores, a última etapa - onde o indexador converte os termos da linguagem natural (linguagem do texto) para linguagens arranjadas alfabeticamente e/ou hierarquicamente e estruturadas de acordo com suas relações semânticas como, por exemplo, um *tesauro.* Essa etapa não é realizada nos casos em que os SRIs utilizam somente a linguagem natural dos documentos.

Entretanto, o tesauro, quando usado, apenas direciona o indexador na tradução de um termo não autorizado para um autorizado. Em grandes bases de dados, o uso de tesauro é essencial para manter a consistência. A estrutura hierárquica auxilia o indexador a encontrar o termo mais específico de um assunto. No entanto, o indexador não deve se ater somente ao tesauro ou deixar que este o aprisione na escolha de termos. É fundamental observar sempre se o nível de especificidade do tesauro é adequado ao perfil do usuário do sistema (LANCASTER, 1987).

---

[1] Documento eletrônico.

Além disso, os SRIs são catálogos de bibliotecas integrados em rede, portanto, o uso de tesauro por uma área específica não deve interferir nas demais áreas.

Evidentemente, o processo de indexação não dispensa critérios práticos, como aqueles definidos em normas e na literatura, mas vai mais além. Apóia-se em políticas e manuais, boa base teórica sobre a estrutura da informação e conhecimento sobre o assunto tratado no documento. Desse conjunto dependerá a qualidade da indexação e da recuperação da informação. Portanto, é possível, mesmo em face da subjetividade inerente ao processo, definir critérios e habilidades de indexação. A seguir serão abordados alguns princípios básicos de indexação, para posteriormente, falarmos das habilidades de indexação.

2.3 PRINCÍPIOS DE INDEXAÇÃO

Como já vimos, os princípios básicos de indexação são a exaustividade e a especificidade. Neste capítulo, buscou-se trazer alguns exemplos práticos da aplicação desses conceitos, entre outros mais gerais.

A busca pelo atendimento das necessidades de informação dos usuários é o preceito mais comumente difundido nos cursos de Ciências da Informação. O papel do indexador é facilitar o acesso à informação. Portanto, pode-se dizer que este é o princípio número um da indexação, o alicerce de todos os outros princípios. Por princípio entende-se “preceito, regra, lei” (PRINCÍPIO, 2009)[2]. Para efeitos deste trabalho, esta palavra será usada de forma mais abrangente, significando também os critérios e/ou metodologias de trabalho para a indexação, pois percebe-se que não há essa distinção na literatura.

Uma série de outros princípios é apresentada na literatura, muitas vezes divergentes entre si, resultados de várias pesquisas e mesmo de práticas profissionais individuais. No entanto, não há uma compilação clara e objetiva dos mesmos, é possível somente perceber indicações gerais, conforme as mencionadas por Lancaster (2004) ao referir-se a redação de resumos:

a) evitar jargão ;

[2] Documento eletrônico.

b) indicar o que o autor fez e não o que tentou fazer;
c) não repetir palavras ou frases do título;
d) não incluir informações que o leitor já conheça, como antecedentes ou fatos históricos;
e) não usar símbolos raros;
f) não usar abreviaturas incomuns.

Alguns alíneas, como *a* e *e* não se aplicam às áreas especializadas. O mesmo autor (2004), no capítulo referente aos *princípios de indexação* faz ainda outras afirmações. Para ele não há um conjunto correto de termos, deduzindo-se que cada usuário, por possuir o seu próprio conjunto estruturado de informações, de vivências e aprendizados, realizará de forma diferente suas questões de referência. Ou seja, para cada público um vocabulário. Além disso, ele afirma que "[. . .] qualquer conjunto ideal de termos, será ideal somente em determinado ponto no tempo" (LANCASTER, 2004, p. 113), fato crescente frente à evolução tecnológica e científica, seguido pela evolução da língua, de onde extraímos que o indexador deve adotar como critério a observação do uso futuro do documento.

Em relação a especificidade da indexação, Lancaster afirma que esta deve ser específica, salvo em bibliotecas generalistas. É o caso, por exemplo, de bibliotecas universitárias de engenharia, aonde a indexação pode ser feita pelos atributos ou funções dos produtos ou outros parâmetros definidos de acordo com cada público. Swift[3] (1978 *apud* LANCASTER, 2004, p. 16) recomenda que os documentos "[. . .] sejam indexados de acordo com os problemas com os quais estão relacionados [. . .] ". Crowe[4] (1986 *apud* LANCASTER, 2004, p. 16) diz que "[. . .] o indexador deve remeter ao ponto de vista do autor [. . .]" Neste ponto, o indexador deve ter como critério o cuidado com o uso de sinônimos por diferentes autores. A pesquisa de termos deve sempre ser realizada frente a qualquer dúvida quanto aos significados, evitando desta forma os termos homógrafos, como por exemplo, operação na matemática e operação na medicina.

Hurwitz (2008), em artigo sobre a história da indexação, cita como princípios: não criar entradas longas e sempre pesquisar o uso de termos obscuros. Em sistemas de informação, a obscuridade de termos é claramente percebida em nomes

---

[3] Swift, D.F. et al. 'Aboutness' as a Strategy for Retrieval in the Social Sciences. **Aslib Proceedings**, v. 30, p. 182-187, 1978.

[4] Crowe, J.D. **Study of the Feasibility of Indexing a Work's Subjective View Point**. 1986. Tese (Doutorado) – University of California, 1986, Berkeley, CA.

de edifícios, por exemplo, que podem ora ser tratados do ponto de vista geográfico, ora considerados como entidade, gerando entradas diferentes para cada caso. Essa distinção nem sempre é compreendida com uma simples e rápida leitura técnica, exige uma pesquisa maior. O mesmo ocorre com nomes de cidades que remetem a diferentes conceitos, como Pinhão no Paraná e em Sergipe e, pinhão, a fruta.

Osgood (2004) sugere uma lista de perguntas a serem feitas pelo próprio indexador no controle de qualidade da sua indexação. Algumas são específicas para produção de índices de livros impressos, mas também podem ser transpostas para a indexação em bases de dados, com as devidas adaptações. Algumas delas são:

a) Como são usadas as hierarquias?
b) As entradas são no plural?
c) Há palavras vagas, sem qualificadores? Palavras que pertencem a subentradas?
d) A indexação fornece mais de uma rota para a informação?
e) O nível de detalhamento é consistente?
f) A palavra é indexável?
g) Qual é o metatópico?
h) Qual é a audiência? Que ajustes lingüísticos foram usados?
i) Quais são as discussões interconectadas do livro?
j) Que normas são seguidas para entradas de assuntos como títulos de músicas, métodos, nomes geográficos etc.? (OSGOOD, 2004, p. 119, tradução nossa)

Alguns indexadores, ao colocar em prática sua noção de relevância, ou seja, o julgamento do que é realmente representativo de um texto, podem excluir algumas relações semânticas do índice. Por exemplo, num livro sobre a família, pai e mãe são entidades semelhantes, mas em um índice alfabético ficam separados, seja o índice impresso ou eletrônico. O usuário leigo pode perder esta relação caso não conheça a fundo um assunto. Em ambos os índices, a solução são as remissivas. Deste modo, ter em mente o preceito da relação semântica entre termos, auxiliará o indexador na etapa da seleção dos assuntos. Alonzo (1997) afirma que a indexação implica prestar atenção a todos os conteúdos semânticos do documento.

Algumas bases de dados disponibilizam suas regras para a indexação. É o caso da Eric Database. Os principais princípios de indexação seguidos são: “[. . .] indexe somente o que está no documento e indexe no nível de especificidade do documento” (EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER, 2009, tradução nossa). As regras que seguem são decorrentes dos princípios mencionados acima:

> Até seis descritores principais devem ser usados[5]; conceitos implícitos ou pressupostos não são indexados; descritores muito gerais não são usados, a menos que o documento seja muito generalista; descritores são atribuídos para identificar o conteúdo, nível educacional, idade, status de validação de programas,metodologias de pesquisa aplicadas, testes utilizados, forma ou tipo de documento; descritores secundários podem ser usados, mas indicam aspectos menos importantes do documento, assim como metodologias, forma etc. (EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER, 2009, tradução nossa)[6]

Alguns *thesauri*, como o *USGS Gateway* que é um *Tesauro online* de recursos da *web*, disponibiliza os princípios para a atribuição de termos para objetos de informação como sítios na Internet e programas de computador. São alguns deles:

> a) quando indexando objetos que cobrem muitos tópicos, indexe com um alto grau de especificidade. Não entre com termos para cada tópico incluído. Faça a pergunta: seria apropriado para o usuário recuperar este objeto por este tópico? Se o tópico tem cobertura parcial dentro de um objeto maior, então a resposta é não;
> b) se um objeto consiste de capítulos ou semelhantes que podem ser tratados separadamente, o melhor tratamento será indexar o objeto como um todo e também cada seção. Isto se chama catalogação analítica;
> c) o indexador algumas vezes tem que selecionar um termo (ex., geologia) ou mais de dois subtermos (ex., petrologia, sedimentologia & vulcanologia). A escolha depende do foco do objeto e do julgamento do indexador, que analisará se o usuário poderá perder informação relevante se apenas o termo mais geral for usado. Se os termos mais específicos forem usados, o objeto ainda será recuperado por geologia. Se o contrário ocorrer, o objeto não será recuperado pelos termos específicos. A regra geral é que se 3 ou mais subtermos tem que ser usados, então use o termo mais geral. (UNITED STATES, 2009, tradução nossa)[7]

Os tópicos acima podem ser tomados como exemplos da aplicação das regras de especificidade e exaustividade. No primeiro tópico a especificidade significa abranger o conteúdo com o termo mais geral. O último tópico sugere uma regra conhecida como regra de 3, ou seja, documentos muito gerais, com mais de 3 “subtermos”, devem ser indexados no termo maior da hierarquia conceitual. Caso haja necessidade de indexar todos os assuntos, a solução ideal é a catalogação analítica, a qual aumenta as chances de recuperação, especialmente de publicações de autoria coletiva, uma tendência na literatura especializada.

O exame da literatura demonstra que o processo de indexação envolve decisões políticas em vários níveis: operacional, técnico, institucional, teórico, humano, etc. Por isso é primordial saber como os princípios de indexação e os valores institucionais são percebidos e incorporados pelos indexadores no seu fazer

---

[5] Macro descritores provenientes de listas especiais da Eric.
[6] Documento eletrônico.
[7] Documento eletrônico.

diário e como se dá a transferência desses valores e conhecimentos nos SRIs. Nos sistemas que carecem de políticas registradas, cada indexador aplica seus conhecimentos de forma particular, comprometendo o conjunto. Portanto, uma política tem a função de uniformizar os procedimentos e conhecimentos, mas para que seja aceita e efetiva, algumas habilidades mínimas devem estar presentes ou serem estimuladas nos indexadores.

Conhecer essas habilidades é importante sob vários aspectos. O profissional que deseja aperfeiçoar-se deve ter noção dos pontos que deseja aprimorar ou do conjunto de habilidades necessário à indexação. Esse conjunto de habilidades, da mesma forma, pode ser utilizado para aperfeiçoar os currículos dos cursos de Biblioteconomia e aprimorar o ensino, assim como empregadores podem utilizá-lo no momento de uma contratação.

Em 2006, a *American Society for Indexing*[8] divulgou uma descrição breve das habilidades básicas de um indexador. Entre as habilidades mentais do indexador destacam-se as capacidades para:

> [. . .] reconhecer padrões temáticos, discriminar entre informação relevante e menções superficiais, encontrar sinônimos e fazer relações semânticas entre termos, perceber e organizar a hierarquia da informação, saber usar a língua, criar índices no nível lingüístico dos usuários e fazer a representação temática com neutralidade (AMERICAN SOCIETY FOR INDEXING, 2006, p. 84, tradução nossa).

Lancaster (2004, p. 89) também destaca os fatores ligados as habilidades do indexador para uma indexação de qualidade, que são "[. . .] conhecimento do assunto, experiência, concentração e capacidade de leitura e compreensão [. . .]". Carneiro (1985) destaca também as habilidades lingüísticas, que para efeitos deste estudo, podem ser traduzidas como as capacidades para distinguir polissemia, homonímia e a sinonímia além da capacidade de compreensão da sintaxe, que estuda as estruturas frasais. A polissemia trata dos vários sentidos de uma mesma palavra, aonde somente o contexto os determina. A homonímia ocorre com termos de estrutura fonética igual, grafia igual ou diferente, mas com significados opostos. A sinonímia trata da coincidência de significado entre diferentes termos (NAVARRO, 1988). Nesse contexto é necessária uma aproximação com a Terminologia para auxílio na coleta e definição dos descritores mais representativos de um documento.

> A Terminologia se ocupa do léxico, sendo seu objeto de estudo o termo, ou seja, uma unidade lexical terminológica. Uma de suas funções é a

[8] Endereço eletrônico: <HTTP://www.asindexing.org/site/index.html>

> compilação e armazenamento dos termos (unidades lexicais especializadas), em fontes de referência, os dicionários (VAN DER LAAN, 2007, p. 110).

Utilizando essa Ciência, o indexador terá mais subsídios para distinguir os diferentes contextos em que se inserem os termos usados na literatura especializada.

Subentende-se que o bibliotecário deve possuir uma vasta gama de conhecimentos ou minimamente uma especialização em determinada área. Rubi (2004) percebeu que muitos indexadores apontam deficiências na sua formação acadêmica e sentem falta de grupos de discussão sobre indexação. Assim, uma política deve prever cursos de aperfeiçoamento constantes.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por se tratar de pesquisa qualitativa, como critério geral, os sujeitos foram selecionados entre os bibliotecários que, em suas atividades diárias no SBU/UFRGS, realizam indexação. Como critério mais específico, foi considerado o tempo de experiência dos sujeitos. Quatro dos entrevistados possuem experiência superior a 6 anos no SBU e o restante, em número de 3, inferior a este tempo. Os entrevistados foram identificados pela letra E, seguida de um número de mera identificação.

Já as bibliotecas foram escolhidas de acordo com sua representatividade no SBU/UFRGS e, dentro de suas respectivas grandes áreas, quanto ao número de alunos atendidos na Unidade. Somente as bibliotecas universitárias fizeram parte da amostra.

Os dados foram obtidos através de entrevistas gravadas, previamente agendadas, com um roteiro semi-estruturado. O objetivo era obter o maior número de dados sem restrições ao depoimento. As entrevistas foram conduzidas no ambiente das bibliotecas, de forma a proporcionar mais segurança e confiabilidade aos entrevistados. Em duas bibliotecas, o grupo dos indexadores foi entrevistado, pois entendeu-se que formavam o perfil de indexação do local. Os dados foram analisados individualmente, mas agrupados para fins de apresentação da análise.

Os depoimentos foram transcritos e categorizados de acordo com a teoria fundamentada de Gibbs (2009). As categorias emergiram dos próprios relatos. Em seguida foram criados códigos verbais que resumiam tais categorias. Logo após, através da comparação em tabela dos objetivos propostos para a pesquisa e o que se esperava com cada pergunta do roteiro semi-estruturado, novos códigos foram incluídos, outros se mesclaram e alguns foram excluídos.

Os trechos significativos dos relatos foram organizados em colunas dentro de tabelas sob seus respectivos códigos verbais. Em seguida procedeu-se à análise propriamente dita através do cruzamento entre as colunas de dados.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir serão demonstradas algumas das análises mais significativas para o estudo. É importante esclarecer que a palavra procedimento aqui foi usada como sinônimo de prática de indexação também e tem caráter abrangente. Refere-se não somente a leitura técnica, mas também a procedimentos de cooperação no SBU, de uso de fontes, de tradução e criação de termos etc. Cabe ressaltar também que a palavra *sistema* algumas vezes é usada em lugar de SBU.

4.1 PROCEDIMENTOS DE INDEXAÇÃO VERSUS EXISTÊNCIA DE POLÍTICA OU TESAURO

Essa análise levou em consideração os procedimentos de indexação de modo geral e em relação a: uso de fontes, exaustividade, especificidade, indexação cooperativa, leitura técnica e criação de descritores na base.

A análise compara as diferenças de procedimentos entre as bibliotecas que possuem tesauro e/ou políticas de indexação e as que não possuem.

Biblioteca	**Entrevistado**	**Usa Linguagem controlada**	**Possui decisório**
B1	E1	Sim	Sim
B2	E2	Não	Não
B3	E3	Não	Não
B4	E4	Sim	Não
B5	E5	Sim	Não
B6	E6	Não	Não
B7	E7	Não	Não

QUADRO 1 – Políticas de Indexação e Uso de Linguagem Controlada nas Bibliotecas

Os procedimentos de leitura técnica são variáveis em pequeno grau entre os entrevistados. Percebe-se que não há uma metodologia pré-determinada na leitura técnica para nenhum deles. Como visto na revisão de literatura a Análise Documentária é o conjunto de procedimentos efetuados para expressar o conteúdo dos documentos (CUNHA, 1989), no qual está a Leitura Técnica. De acordo com as

normas da NBR 2676 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1992), as principais partes do documento a serem observadas na leitura técnica são título e subtítulo, resumo, sumário, introdução, ilustrações, palavras em destaque e referências bibliográficas. Nenhum dos entrevistados cita as ilustrações e palavras em destaque, mas dois deles afirmam que fazem a leitura em todo documento. Apenas E7 cita as referências. Ressaltamos que a leitura técnica varia de acordo com o tipo de documento a ser indexado, o que justifica os diferentes procedimentos.

Os principais itens citados nessa etapa da indexação foram sumário, em primeiro lugar, seguido de título e logo após de resumo e introdução, ambos com o mesmo peso. Abaixo quadro comparativo com os itens de leitura técnica:

Entrevistado	**Itens de leitura técnica em ordem de citação**	**Usa Linguagem controlada**
E1	Introdução, prefácio, contra-capa, comentários, título.	Sim
E4	Sumário, resumo, introdução, título.	Sim
E5	Resumo, introdução, título.	Sim
E2	Título, sumário, apresentação, resumo, palavras chave.	Não
E3	Título, resumo, consulta especialistas, sumário	Não
E6	Introdução, orelha, sumário, resumo, prefácio.	Não
E7	Introdução, sumário, orelha	Não

QUADRO 2 – Itens de leitura técnica

No que diz respeito à criação de novos descritores, as bibliotecas que possuem tesauro (3 delas) demonstram maior segurança em relação a essa prática. O contrário ocorre com aquelas que não possuem tesauro (4 delas). Estas afirmam categoricamente: “evito criar assuntos novos” ou “penso se eu vou tornar aquilo um descritor ou não”. Essa constatação tem uma explicação de ordem prática. Um indexador precisa manter a consistência na representação dos documentos similares que indexa. Num grupo de documentos de mesmo assunto, mas que chegam às mãos do indexador em períodos diferentes, a possibilidade de atribuir descritores sinônimos aumenta se não houver vocabulário controlado. Além disso, há um conhecimento tácito da inconsistência da base SABi, considerada alta por todos os indexadores. Aqueles indexadores que utilizam um tesauro, de certa forma o utilizam como um apêndice de “memória”, o que lhes confere maior segurança na indexação. Conforme Lima (2003, p. 83), “[. . .] o indexador capta os conceitos essenciais do

documento, com uma compreensão a partir de sua memória, refletindo o processo cognitivo.”

Por outro lado, ocorre um “aprisionamento” ao tesauro, especialmente naqueles indexadores menos experientes. A afirmação “bom, se não tem no tesauro eu não uso” ilustra o fato. Em última instância, na ausência do descritor no tesauro, o indexador E4 prefere usar um termo mais abrangente para representar o assunto, o que não necessariamente representa a melhor alternativa. Como contraponto, o entrevistado E5, mais experiente, afirma que se não está no tesauro, denotando não ser um assunto foco de sua área, usa os mesmos termos que estão sendo usados por outras bibliotecas, que teoricamente seriam as “autoridades” da outra área. Por outro lado, os entrevistados que não usam tesauro, até certo ponto, também demonstram um comportamento de aprisionamento em relação ao SABi pois baseiam suas decisões de criação de novos descritores considerando os já preexistentes, inclusive aqueles inconsistentes, como será demonstrado a seguir na indexação cooperativa.

A indexação cooperativa expõe o maior problema enfrentado até o momento em relação ao uso ou não de linguagens controladas e à falta de políticas. Segundo Carneiro (1985, p. 231), “um dos elementos de uma política é o processo de indexação, aonde são considerados o nível de exaustividade, especificidade, linguagem e capacidade de revocação e precisão do sistema”. Nenhum dos entrevistados afirmou possuir políticas de indexação. Obviamente essa falta é sentida no fazer diário dos indexadores afetando todas as etapas do processo de representação temática. Apenas B1 utiliza um decisório.

O melhor exemplo disso é o uso de indexação pré e pós-coordenada e as diferentes abordagens de indexação adotadas ao longo dos anos. Essas distintas concepções acarretaram incorreções dos mais variados graus, que por sua vez induziram os indexadores a aumentar a inconsistência na Base, pois muitos acabam utilizando os descritores partindo do pressuposto que estejam corretos por já estarem autorizados. O uso da indexação pré ou pós coordenada, segundo Carneiro (1985) afeta o desempenho de um sistema de informação tanto na estratégia de busca quanto na precisão com que o indexador pode representar um assunto. Todos os entrevistados relataram que repetem descritores em um mesmo registro bibliográfico para atender às necessidades de suas bibliotecas, como demonstram os trechos a seguir:

"Aí fica o mesmo assunto no plural e no singular". "[. . .] uma biblioteca que usa pré, aí tu tem que usar pós… fica repetido", referindo-se a obrigatoriedadade do tesauro na sua biblioteca. Abaixo alguns exemplos de descritores sinônimos e com variação de número usados no mesmo registro no catálogo SAbi em diversas áreas:

Descritores Sinônimos	**Descritor no Plural e Singular**
650|a Desenvolvimento sustentável 650|a Sustentabilidade	650|a Mecânica dos solo**s** 650|a Mecânica do solo
650|a Gestão de recursos humanos 650|a Gestão de pessoas	

QUADRO 3 – Exemplos de Descritores no Mesmo Registro Bibliográfico

A indexação cooperativa também levanta a questão das remissivas. Todos os entrevistados citaram a falta de remissivas como o maior problema técnico do sistema. Surgem então as soluções individuais para a questão. Como se vê no quadro 4, os indexadores E3 e E6 afirmam que usam descritores sinônimos num mesmo registro, como já demonstram os exemplos acima. Essa decisão é obviamente justificada em decorrência da recuperação da informação. O entrevistado E2 usa apenas o termo mais conhecido. Outro, E1, disponibiliza o tesauro para os usuários, mas não tem controle a respeito da consulta do mesmo. O entrevistado E5, que usa tesauro, eventualmente repete termos e também disponibiliza o mesmo para os usuários. Finalmente, o entrevistado E7 anota todas as possíveis remissivas de termos para futura inclusão no Sistema, quando houver capacidade técnica para isso.

Entrevistado	**Uso de sinônimos no mesmo registro**	**Disponibiliza Vocabulário controlado p/ usuários**
E1	Sim	Sim
E2	Não (usa termo mais conhecido)	-
E3	Sim	-
E4	Não	Não
E5	Sim (eventualmente)	Sim
E6	Sim	-
E7	Não (anota termos)	-

QUADRO 4 – Procedimento sobre remissivas

Naturalmente as decisões tomadas por cada biblioteca nesse caso devem refletir o conhecimento que cada uma possui do comportamento de busca de seus usuários e da terminologia adotada pelos mesmos, haja vista não haver a diretriz

geral em relação às remissivas. No entanto, na comparação entre o tipo de decisão tomada e o conhecimento declarado por cada entrevistado sobre seus usuários, não foi possível concluir quais critérios levaram a cada decisão. Sabe-se que o SBU carece de um estudo de usuários e a maioria dos entrevistados afirmou não fazer referência com a freqüência ideal, fazer muito pouca referência ou nunca tê-la feito.

O que fica evidente nesse quadro, é que independente do uso de tesauro, existência de decisórios ou mesmo de políticas implícitas, é grande a sensação de insegurança em todos os entrevistados no que diz respeito ao seu trabalho de indexação como um todo. Mesmo com todos os procedimentos de legitimação de termos, que serão vistos adiante, é consenso entre os entrevistados que a recuperação da informação é prejudicada e o trabalho dos indexadores não está a contento. Um dos depoimentos ilustra esse sentimento:

"aí entra a questão dos sinônimos, como eu tava te dizendo. Porque a gente não sabe como fazer. Tem um que é mais usado, outro não. Mas aí tem um especialista que usa aquele [outro] termo, e aí tu fica: pô! (sic) Não posso fazer remissiva!"

A ausência de remissivas suscita ainda o tema de uso do tesauro num grande sistema, que abrange várias áreas do conhecimento. É fato que o uso do tesauro é isolado no sistema. Mesmo bibliotecas que compartilham a área não usam os mesmos tesauros. Apenas um dos entrevistados que usam tesauro, E5, mencionou seguir as áreas alheias nos casos em que seu próprio tesauro não cobre um determinado assunto. Como solução para todos os problemas de interdisciplinaridade de áreas, os entrevistados citam apenas a inclusão das remissivas no sistema.

Mais especificamente em relação à políticas de indexação, quando perguntados a respeito do uso de frases, sinais ou siglas, os entrevistados que não usam tesauro, com exceção de apenas um, responderam não usá-las. Os outros responderam usar somente quando indicado no tesauro. No entanto a base apresenta descritores com essas características em todas as áreas, denotando a importância da definição de políticas bem definidas e registradas. Para Rubi:

> Reconhecendo a importância que a política de indexação tem ao permear todo o processo do ciclo documentário, desde a coleta da informação até a 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 o desenvolvimento desse ciclo dentro do sistema de informação. (RUBI, 2004, p. 21)

Atualmente, os conhecimentos de indexação vem sendo passados de forma oral, conforme foi relatado por E6 e E2:

"[. . .] e muita coisa de boca a boca. Todo mundo sabe mas não tem nada escrito."

Essas práticas e conhecimentos individuais não registrados se perdem com as mudanças no quadro da Universidade.

Neste ponto, é oportuno lembrar a questão dos homógrafos. "Um homógrafo é uma palavra com a mesma grafia que outra, mas que possui significado diferente." (AITCHISON; GILCHRIST, 1979, p. 37). Em uma política de indexação os homógrafos são tratados como parte da linguagem. Quatro entrevistados, dentre os quais apenas um usa tesauro, afirmaram já ter usado alguma forma de diferenciação de termos homógrafos. Tesauros compreendem um vocabulário específico de uma disciplina ou área do conhecimento. Naturalmente, aqueles termos que fogem desse padrão não fazem parte desse conjunto e os homógrafos podem não ser corretamente diferenciados. Para as bibliotecas que não usam tesauro, o problema pode ser ainda maior, visto que nem sempre o significado de um termo em outra área ou circunstância é percebido pelo indexador somente com a leitura técnica. Como veremos adiante, todos os entrevistados em algum momento fazem pesquisa de termos, mas não necessariamente buscando homógrafos. Em nenhum momento foi citado esse critério para a pesquisa de termos. Um exemplo clássico é o homógrafo Mercúrio, que pode ser um elemento químico ou um planeta do Sistema Solar. Esse termo apenas aparentemente não necessita pesquisa. Não foi objetivo da pesquisa analisar os índices de precisão da base SABi. Apesar de boa parte dos entrevistados já ter usado alguma forma de diferenciação de homógrafos, não se sabe até que ponto o restante das áreas que não os usa afeta a consistência e a revocação da base SABi.

Na questão sobre a exaustividade, a média de descritores utilizados por todas as bibliotecas é de 5 a 6 por documento. Todos os entrevistados afirmaram ser exaustivos de acordo com o tipo de documento e com a área prioritária de suas bibliotecas. O entrevistado E5 afirmou ter reduzido a quantidade de termos após assistir a um curso de atualização sobre indexação.

Chama a atenção o fato de que dois entrevistados não citam a especificidade como característica de uma boa lista de descritores. O trecho a seguir é a resposta à pergunta *o que é uma boa lista de descritores*: "procura abranger a maior forma

possível. A gente… procura ter esse controle de usar um determinado termo que seja bem… que pegue várias outras coisas.” Em seguida diz:

“Se a gente fosse dar **todas** as palavras chave que eles põe nos documentos deles ia ser uma coisa muito **específica.** A gente sintetiza isso no momento…[da indexação].” A especificidade se refere ao grau de precisão com que um termo define determinado conceito num documento” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1992, p. 3). Mesmo respondendo adiante que usa termos específicos para documentos de sua área, o entrevistado se contradiz e não é possível detectar se ele tem claros os conceitos de especificidade e exaustividade ou se apenas empregou mal a palavra **específica**. Em vários outros trechos o entrevistado confirma o uso regular de descritores gerais sempre, independente do tipo de documento.

Os demais entrevistados afirmam que o grau de especificidade varia de acordo com o tipo de documento. Para tratados e manuais, por exemplo, usam descritores gerais e em menor quantidade. Não há diferenças consideráveis nesse procedimento em relação ao uso ou não uso de tesauro. Portanto, a grande maioria dos indexadores possui boa familiaridade com a norma básica de especificidade. No entanto, a utilização de termos gerais pode implicar em perda de informação. De acordo com a literatura a melhor solução para este tipo de documento é a catalogação analítica.

O uso de plural e singular, como já visto anteriormente, é afetado pela ausência de políticas e pelo uso do tesauro, como se demonstra no Quadro 5.

Entrevistado	**Plural/ Singular**	**Usa linguagem controlada**
E1	Ambos	Sim
E2	Ambos	Não
E3	Ambos	Não
E4	Singular	Sim
E5	Singular	Sim
E6	Ambos	Não
E7	Ambos	Não

QUADRO 5 – Uso de Plural e Singular

Dos três entrevistados que usam tesauro ou similar, E4 e E5 responderam que usam somente singular com as poucas exceções previstas no próprio tesauro. O outro, E1, dá preferência ao singular, mas ainda utiliza o plural para alguns

descritores já existentes na base. Os outros entrevistados que afirmam não ter políticas registradas e não usarem tesauro, empregam plural e singular, especialmente em função dos descritores anteriormente autorizados. O depoimento mais significativo vem de um dos entrevistados desse grupo:

"tem gente que por causa dum **S** a mais, do **feminino** ou **masculino** fez uma modificação (sic). Nós já deixamos no sistema o que existe, só crio quando é uma coisa nova mesmo."

Esse trecho reflete a desorientação decorrente das mudanças nas regras de indexação e da conversão de dados ocorrida na Base, onde se passou da indexação pré-coordenada para a pós-coordenada. Austin (1993) afirma que a decisão de usar singular ou plural é afetada pela pré ou pós-coordenação da indexação. Na primeira, as relações entre os termos podem ser expressas de diversas formas, implicando mudanças de significado com uso de plural ou singular. Já na segunda isso não se aplica, pois os termos são relacionados na saída. Austin explica ainda algumas regras para escolha de plural ou singular, relacionadas às categorias de substantivos abstratos e concretos. Não houve um aprofundamento nesse sentido, mas há autores que afirmam que tais regras não se aplicariam à Lingua Portuguesa pois seriam uma tradução de normas inglesas (NAKAYAMA, 1986). Qualquer que seja a forma adotada no SBU, esta deverá constar da política de indexação. Atualmente, a ausência de uma política global para o sistema obriga que as bibliotecas apliquem regras individuais de indexação num sistema que é cooperativo, onde as decisões de um indexador afetam todos os demais.

É importante salientar que todos os entrevistados demonstram preocupação com questões de consistência da base. Porém, apenas um dos entrevistados utilizou a palavra consistência. Mas os outros, mesmo ao citarem seus procedimentos em relação à repetição de termos, a manter o que esta na base e em relação ao próprio uso rigoroso do tesauro demonstram sua preocupação com essa questão. Entretanto não possuem subsídios documentais (políticas e manuais) e técnicos (sistema de remissivas) para solucionar seus problemas internos, adotando então medidas isoladas.

4.2 A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E OS SEUS EFEITOS NOS PROCEDIMENTOS DE INDEXAÇÃO

Dentre todas as bibliotecas analisadas neste estudo, apenas E7 separa o processo de representação descritiva do processo de representação temática. Há sutis diferenças em relação aos procedimentos de indexação desse entrevistado. Alguns trechos de suas falas merecem destaque. No procedimento de criação de descritores, o entrevistado diz:

"Às vezes eu espero mais um tempo e vejo se aquilo vai se repetindo, aí eu volto atrás, crio e volto atrás naquele documento."

Certamente uma dedicação integral à indexação proporciona mais qualidade no processo, permitindo que o entrevistado "reserve" os termos que aparecem pela primeira vez e, posteriormente, revise a indexação quando ocorre a repetição do assunto em outro documento. A memorização dessas ocorrências também parece ser privilegiada para quem faz somente indexação.

Esse entrevistado foi também o único que possui procedimento distinto sobre as remissivas, anotando-as para posterior inclusão nos sistema. Também foi o único a afirmar que conhecer o sistema é uma habilidade. Essa afirmação exprime as reflexões mais aprofundadas do indexador a respeito do seu fazer diário. Quando indagado sobre a vantagem de tal divisão de trabalho o entrevistado responde:

"Por exemplo, eu pego um documento, penso penso (sic) na indexação, aí eu tenho que sair dali e começar a pensar nas regras de catalogação. Então eu acho que a pessoa tem dificuldade pra se aperfeiçoar em qualquer um dos dois. No momento que eu tô só fazendo indexação a minha mente está direcionada só pra indexação. Todos os documentos que eu pego *é* indexação. Eu não preciso estar pensando em entrada de autor, em folha de rosto, nada. Eu não desvirtuo o meu pensamento. E a mesma coisa com a catalogação. Eu acho que o rendimento fica maior e a qualidade melhor porque cada vez mais tu vai te aperfeiçoando, tanto na indexação quanto na catalogação."

Naturalmente a conjugação desses dois processos nas outras bibliotecas tem seus motivos, um deles a quantidade de funcionários. As vantagens não foram mencionadas pelo restante dos entrevistados. Como já dito, não foi objetivo da pesquisa comparar práticas de indexação com a consistência dos descritores encontrados na base e nem mesmo saber a influência da divisão de trabalho sobre a

produtividade. Por isso é impróprio afirmar qual delas é melhor nesses aspectos.

4.3 CONHECER O USUÁRIO E A INFLUÊNCIA NOS PROCEDIMENTOS

Na literatura da área de indexação é consenso que as necessidades do usuário devem ser consideradas na representação temática. Conforme a norma NBR 12676 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1992, p. 3), o indexador deve "adaptar tanto os instrumentos de indexação como os próprios procedimentos em função da retroalimentação obtida através dos pedidos de informação". Por isso é fundamental analisar como a percepção das demandas dos usuários pelos indexadores afeta seus procedimentos.

Para isso foram comparados os códigos concernentes às práticas de atendimento aos usuários, o conhecimento expresso sobre os mesmos e a efetiva prática de indexação. Como já dito anteriormente, os bibliotecários fazem pouco atendimento no serviço de referência.

Entrevistado	**Faz referência**
E1	Eventual
E2	Não faz
E3	Eventual
E4	Não faz
E5	Não faz
E6	Faz plantão de referência mas afirma ter pouco contato com os usuários
E7	Eventual

QUADRO 6 – serviço de referência

Como conseqüência não foi possível avaliar a influência do que se declara saber a respeito dos usuários sobre os procedimentos de indexação. Esperava-se que o critério fundamental e primeiro apontado, por exemplo, na seleção e tradução de um termo, fosse a demanda do usuário. No entanto, os indexadores não possuem subsídios para afirmar que conhecem a fundo seus usuários. Desta comparação, apenas duas perguntas puderam ser levantadas em relação aos procedimentos em duas bibliotecas, uma das quais não usa tesauro e outra que faz uso do mesmo, respectivamente:

a) como E2 afirma saber quais são os termos mais usados pelo usuário se

não faz referência? Que critério foi adotado para não usar sinônimos no mesmo registro?

b) para E4, visto que segue o tesauro rigorosamente, faz diferença conhecer a demanda do usuário?

Vale ressaltar também que talvez pelo fato de fazerem pouca referência ou nenhuma, os entrevistados não mencionaram conhecer as ferramentas de recuperação do sistema. Além disso, é muito provável que uma comparação entre as estatísticas de uso e satisfação de usuários dessas bibliotecas aponte baixa recuperação da informação.

4.4 COMPARAÇÃO HABILIDADES VERSUS EXPERIÊNCIA VERSUS CHECAGEM DE TERMOS

Um dos objetivos deste estudo foi analisar como a experiência dos indexadores pode afetar o processo de indexação. Carneiro (1985) ressalta a importância da formação do indexador especialmente nos aspectos de conhecimento da área na qual indexa, da metodologia de indexação, das características da linguagem documentária e de suas habilidades lingüísticas. Como mencionado na revisão de literatura, os indexadores devem possuir habilidades como:

> a) [. . .] discriminar entre informação relevante e menções superficiais;
> b) fazer relações semânticas entre termos;
> c) perceber a hierarquia da informação;
> d) saber usar a língua;
> e) conhecer a linguagem dos usuários e
> f) fazer a representação temática com neutralidade. (AMERICAN SOCIETY FOR INDEXING, 2006, p. 84)

Para realizar tal análise foram comparadas as experiências declaradas dos entrevistados, as habilidades julgadas necessárias aos indexadores por cada entrevistado e o procedimento de checagem de termos na indexação. A checagem de termos foi escolhida partindo-se do pressuposto que a mesma é realizada de modo diferenciado por cada categoria de indexadores, de acordo com a experiência.

Entrevistados	**Experiência**
E1	+ de 6 anos
E2	+ de 6 anos

E3	- de 6 anos
E4	- de 6 anos
E5	+ de 6 anos
E6	- de 6 anos
E7	+ de 6 anos

QUADRO 7 – Tempo de Experiência dos Entrevistados

Evidentemente, o processo de indexação não é uma mera sequência de etapas pois envolve o ato de pensar e interpretar. Estes por sua vez são permeados pela bagagem de vida do indexador. Segundo Naves (2001, p.193), “no ato de pensar, quando faz abstrações, interpreta e define o assunto de um documento, o indexador sofre influência de diversos fatores pertencentes a vários campos, principalmente oriundos da lingüística, da ciência cognitiva e da lógica.” Não é intenção aqui avaliar a bagagem cognitiva ou lingüística dos indexadores, mas sim descobrir o que os mesmos julgam importante para o seu trabalho e o que realmente aplicam no processo de indexação. Através dos seus depoimentos, é possível verificar qual valor dão a ele e como podemos contribuir para aperfeiçoá-lo.

Nas áreas em que os bibliotecários possuem mais de seis (6) anos de experiência no sistema as habilidades mais citadas para a indexação foram: bom senso, experiência e conhecimento do assunto. Outras habilidades mencionadas foram: conhecer o usuário, ter clareza na leitura, que pode ser subentendido como conhecimento da área, capacidade de síntese, conhecimento do sistema de bibliotecas, saber conviver com insegurança, conhecer as fontes, ser específico e, finalmente, ter curiosidade intelectual. Abaixo o quadro de habilidades:

	Experientes	**Inexperientes**
Habilidades	bom senso	conhecimento do usuário e da área
	experiência e conhecimento do assunto	interesse
	conhecer o usuário	curiosidade
	ter clareza na leitura	ser um bom pesquisador,
	capacidade de síntese	pensar na recuperação da informação
	conhecimento do sistema de bibliotecas	ter visão panorâmica da indexação,
	saber conviver com insegurança	saber mais de um idioma
	conhecer as fontes	ter cultura geral
	ser específico	conhecer a sequência do trabalho

QUADRO 8 – Habilidades

Nessa relação, a grande maioria dos entrevistados mais experientes relatou as dificuldades encontradas quando ainda não tinham experiência e a importância do conhecimento da área para uma boa indexação. Isso pode ser claramente demonstrado através das alternativas encontradas para amenizar a insegurança na indexação. Os entrevistados E1, E2 e E7 afirmaram que checavam os termos em dicionários e atualmente na Internet. O restante legitima sua indexação em outras bases de dados, outros vocabulários controlados e também na Internet. Nesse contexto é possível afirmar que não há diferenças consideráveis entre indexadores experientes e inexperientes, pois a prática de checagem é quase a mesma, variando apenas as fontes. A única diferença é manifestada por E4 que utiliza tesauro e não cita o uso de outras bases de dados.

As habilidades de indexação mais citadas pelos indexadores inexperientes foram conhecimento do usuário e conhecimento da área, seguidas por interesse, curiosidade, ser um bom pesquisador, pensar na recuperação da informação, ter visão panorâmica da indexação, saber mais de um idioma, ter cultura geral, conhecer a sequência do trabalho, ter compreensão de leitura. Conhecer o usuário foi citado como habilidade por apenas um dos indexadores experientes. Entre os inexperientes, dois afirmaram que conhecer o usuário é importante para a indexação.

Entre as habilidades mais citadas, a única habilidade comum julgada importante por todos os indexadores é o **conhecimento da área**. Por isso, deduzimos que não necessariamente a experiência por tempo de serviço gera conhecimento da área. Essa dedução é baseada no fato de que a habilidade “curiosidade intelectual” foi citada por 3 entrevistados experientes e 1 dos entrevistados inexperientes.

5 CONCLUSÃO

A análise dos dados sobre os procedimentos de indexação aqui relatados permite inferir que alguns fazeres do profissional bibliotecário do SBU estão associados a causas de ordem técnica (sistema sem remissivas) e administrativa (falta de políticas). As duas situações podem ser consideradas o principal motivo de vários comportamentos de indexação, pois geram insegurança nos indexadores, levando-os a tomar decisões isoladas em suas bibliotecas. Além disso, não há um programa de capacitação constante, acarretando diferentes entendimentos a respeito de conceitos importantes, como o da especificidade, relatado por um dos entrevistados.

Um dos objetivos iniciais do estudo era avaliar o grau de experiência dos indexadores. Na amostra estudada, essa experiência é bastante variável, mas observou-se que os procedimentos são pouco influenciados por essa variação. O que se percebeu é que a quantidade de atribuições/habilidades citadas pelo grupo menos experiente foi maior, podendo-se inferir que eles sejam mais inseguros ou que, por serem formados a menos tempo, recordem de uma lista maior de ensinamentos sobre o papel do indexador.

Já no procedimento de análise documentária e tradução dos termos da linguagem natural para a linguagem do sistema, a maioria dos indexadores de ambos os grupos não mencionou prestar atenção no conteúdo semântico do documento ou fazer a análise sintática, citada por vários autores na literatura como etapa fundamental no processo de indexação. Os indexadores nem mesmo citaram a habilidade lingüística relativa à distinção de polissemia. Apenas alguns mencionaram os homógrafos. Obviamente a concepção de análise dos indexadores é adquirida através de sua formação, mas esta deve ser reciclada para acompanhar inovações e rever conceitos. Um exemplo disso é o posicionamento sobre a pré e a pós coordenação de cada indexador. Percebe-se o quanto é importante definir a indexação nesse aspecto, pois a tendência é o uso da pós-coordenação, mas é necessário não confundi-la com a fatoração de termos, na qual se quebra a estrutura sintagmática.

Quanto à deficiência técnica do sistema, sabemos que, no momento, apenas com uma mudança de versão de software as remissivas poderão ser implantadas.

Nesse caso, as soluções individuais continuarão em vigor e não é possível afirmar qual é a melhor.

Historicamente o SBU passou por muitas mudanças que determinaram o que pode se denominar cultura organizacional do sistema. Inicialmente cada biblioteca funcionava isoladamente com políticas e procedimentos próprios. Não havia a possibilidade de interferir nos assuntos de outras bibliotecas. Somente após a informatização e disponibilização dos catálogos em rede foi possível a realização de um trabalho cooperativo. A cultura criada pelo isolamento persistiu mesmo após a implantação do catálogo on-line. Por mais paradoxal que seja, ainda há um problema de comunicação entre as bibliotecas do sistema. Um reflexo claro disso é que bibliotecas que indexam documentos da mesma área temática divergem em relação à adoção de tesauros.

A política de indexação e o seu desdobramento em manuais para cada biblioteca será o elo para as decisões de indexação que atualmente são tomadas de forma isolada. Em 2005, foi criado o Grupo de Estudos em Indexação com a função de estudar e propor tal política. Ainda há um longo caminho a ser percorrido nesse sentido, mas algumas partes da política já foram estabelecidas, como o uso de nomes geográficos.

Nessa pesquisa sinalizamos também outros obstáculos a serem transpostos no SBU para aprimorar o processo de indexação, os quais estão relacionados ao baixo conhecimento da Terminologia e ao uso de tesauros. Até o momento, julgamos que a melhor alternativa é criar um vocabulário controlado, de acordo com a terminologia das áreas, tendo como uma base, mas não a única, os tesauros já existentes. O Grupo de Estudos em Indexação, subsidiado por mais pesquisas poderá afirmar se essa alternativa será viável ou não. Esperamos com este trabalho ter contribuído para avançar nesse caminho e para promover melhorias.

REFERÊNCIAS

AITCHISON, Jean; GILCHRIST, Alan. **Manual Para Construção de Tesauros**. Tradução de Helena Medeiros P. Braga. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1979.

ALONZO, Dolores Vizcaya. **Información e Processamiento de Contenido**. Rosário: Paradigma, 1997.

AMERICAN SOCIETY FOR INDEXING. Indexing Body of Knowledge. **Key Words**, Wheat Ridge, v. 14, n. 3, p. 84-85, jul./sept. 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12676**: métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação: procedimento. Rio de Janeiro: ABNT, 1992.

AUSTIN, Derek; DALE, Peter. **Diretrizes Para o Estabelecimento e Desenvolvimento de Tesauros Monolíngues**. Tradução de Bianca Amaro de Melo. Brasília: IBICT/Senai, 1993.

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.

CUNHA, Isabel Maria Ribeiro Ferin. Contribuição Para a Formulação de um Quadro Conceitual em Análise Documentária. In: ANÁLISE Documentária: considerações teóricas e experimentações. São Paulo: FEBAB, 1989. P. 15-30.

EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER. **Eric's Indexing**: General Guidelines. Disponível em: <http://faculty.washington.edu/tabrooks/503.course/ FrameSetPages/ERIC/ ERIC.htm# IndexingGuidelines>. Acesso em: 2 jan. 2009.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A Identificação de Conceitos no Processo de Análise de Assunto Para Indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 60-90, jul./dez. 2003.

GIBBS, Graham; COSTA, Roberto Cataldo. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: ArtMed, 2009. (Coleção pesquisa qualitativa)

HURWITZ, S. How we Index, Then and Now. **The Indexer**, Sheffield, v. 26, n. 3, p. 111-113, sept. 2008.

LANCASTER, F.W. **Indexação e Resumos**: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LANCASTER, F.W. **Construção e Uso de Tesauro**: curso condensado. Tradução de César Almeida de M. Silva. Brasília: IBICT, 1987.

LIMA, Gercina Angela Borém. Interfaces Entre a Ciência da Informação e a Ciência Cognitiva. **Ci. Inf**., Brasília, v. 32, n. 1, p. 77-87, jan./abr. 2003.

NAKAYAMA, Haruka. Tradução e Adaptação de Tesauros. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 15-25, jan./jun. 1986.

NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE. Bibliographic Services Division. **Online Indexing Training Module**. Bethesda : US National Library of Medicine, 2007. Disponível em: <http://www.nlm.nih.gov/bsd/indexing/index.html> Acesso em: 2 jan. 2009.

NAVARRO, Sandrelei. Interface Entre Lingüística e Indexação: revisão de literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 21, n. 1/2, p. 46-62, jan./jun. 1988.

NAVES, Madalena Martins Lopes. Estudo de Fatores Interferentes no Processo de Análise de Assunto. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 189 - 203, jul./dez. 2001

OSGOOD, M.. Peer Reviewer Guidelines. **Key Words**, Wheat Ridge, v. 12, n. 4, p. 119, oct./dec. 2004.

PRINCÍPIO. In: iDICIONÁRIO Aulete. [S.l.]: Lexikon Digital, 2009. Disponível em: <HTTP://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete_digital> Acesso em: 4 jan. 2009.

RUBI, M.P.; FUJITA, M.S.L. Elementos da Política de Indexação em Manuais de Indexação de Sistemas de Informação Especializados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 66-77, jan./jun. 2003.

RUBI, M.P. **A Política de Indexação na Perspectiva do Conhecimento Organizacional**. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2004. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/rubi_mp_me_mar.pdf> Acesso em: 25 out. 2009

UNITED STATES. Departament of Interior. **Indexing Guidelines for USGS Gateway**. Disponível em: <http://alexandria.sdc.ucsb.edu/%7Elhill/usgs_terms/usgs/index_guide.htm#4> Acesso em: 2 jan. 2009.

VAN DER LAAN, Regina Helena van der. **Tesauro e Terminologia**: uma inter-relação lógica. 2002. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Faculdade de Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000339228&loc=2002&l=27d7844ee48161b8 > Acesso em: out. 2009.

VAN DER LAAN, Regina Helena van der. A Terminologia Expressa no Discurso dos Especialistas da Área da Ciência da Informação: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.3, n.2, p.107-115, jul./dez. 2007.

APÊNDICE A – Roteiro Para Orientar os Depoimentos Individuais

Opinião pessoal:

1) Quais habilidades você considera importantes no indexador?
2) Para você o que é uma boa lista de descritores?

Práticas:

1) Como você faz indexação?
a. Que partes do documento você normalmente lê para fazer a análise documentária?
b. Você segue etapas na indexação? Quais?
c. Quando o título do documento é bem esclarecedor, como você indexa?

2) Você usa vocabulário controlado? Qual?
a. Você o segue rigorosamente?
b. Você faz algum outro tipo de controle de termos?

3) O que você faz para esclarecer termos novos? (termos que você desconhece o significado, grafia, etc.)
a. E termos de outras áreas que são usados na sua área?

4) Como você toma conhecimento das estratégias de busca dos usuários?

5) Quando você indexa, qual usuário você tem em mente, os da sua biblioteca ou do Sistema?

Políticas de indexação:

1) Você usa siglas, sinais ou frases na indexação? Caso sim, em que situações?

2) Na sua biblioteca a indexação é pré ou pós-coordenada?

3) Você costuma indexar termos mais gerais e/ou termos mais específicos?

4) Você costuma indexar quantos termos por documento?

a. E quando o documento trata de assuntos que não são o foco da sua biblioteca, como você indexa?

b. E quanto ao tipo de documento, você tem outros procedimentos?

5) Você costuma usar plural ou singular?

Rotinas de trabalho:

1) A indexação é realizada juntamente com a catalogação?

2) Na indexação, como você procede quando vai cooperar com um documento que já está incluído na base?

3) Você realiza outras atividades na Biblioteca que lhe auxiliam na indexação?

4) Como você procede em relação às remissivas?

Experiência:

1) Qual o seu tempo de experiência com indexação?

2) Qual o seu tempo de experiência na área temática da sua biblioteca?

Manuais:

1) A sua biblioteca possui algum manual ou política de indexação?