

# La política de indización en la perspectiva del conocimiento organizacional

Milena Polsinelli Rubi<sup>1</sup>, Mariângela Spotti Lopes Fujita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Alumna de Doctorado del Programa de Pos-Graduación en Ciencia de la Información de la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Universidad Estadual Paulista – UNESP, *Campus* de Marília, Becaria CAPES. [milena.rubi@gmail.com](mailto:milena.rubi@gmail.com)

<sup>2</sup>Profesora Adjunta del Departamento de Ciencia de la Información de la Facultad de Filosofía y Ciencia de la Universidad Estadual Paulista – UNESP, *Campus* de Marília, Brasil. [goldstar@flash.tv.br](mailto:goldstar@flash.tv.br)

## Resumen

*La política de indización debe estar constituida por estrategias pertinentes para alcanzar los objetivos de recuperación del sistema de información. El indizador tiene la función primordial de comprender el documento al realizar un análisis conceptual que represente adecuadamente su contenido. Para eso, existen los manuales de indización que deben reflejar la política de indización del sistema de información y la realidad de trabajo del indizador. Sin embargo, debido a la escasa literatura sobre política de indización, se procuró obtener por medio de la experiencia del indizador más ayuda sobre el tema. Nuestros objetivos operacionales son: analizar el contexto del indizador e investigar su conocimiento sobre política de indización por medio de la metodología de lectura como evento social/protocolo verbal en grupo. De esa manera, podremos alcanzar nuestro objetivo final que es intentar llenar un espacio vacío teórico sobre política de indización. Los resultados obtenidos demostraron que la metodología de lectura como evento social/protocolo verbal en grupo puede ser utilizada por sistemas de información para tener acceso al conocimiento del indizador. También se verificó que la generación del conocimiento organizacional permite que los indizadores expresen conocimiento tácito que pueda ser registrado en manuales de indización. Se concluyó que el indizador debe ser objeto de inversión de los sistemas de información para que él pueda indicar y dar continuidad a los nuevos procesos de construcción de nuevos conocimientos sobre la indización y, consecuentemente, sobre política. Finalmente, se sugiere a los sistemas de información que la experiencia del indizador también sea utilizada como parámetro para una política de indización.*

**Palabras clave:** Conocimiento organizacional, Lectura como evento social, Política de indización.

## Abstract

*The indexing policy must be constituted of pertaining strategies being appropriate to the information system retrieval objectives. The indexer has the primary function of understanding the document while carrying on a conceptual analysis that properly represents its contents. 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 subsidies 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. The results obtained 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 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, 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, Organization knowledge, Reading as a social event.

## 1 Introducción

Dentro de un sistema de información, la política de indización debe ser entendida como una filosofía pertinente a los objetivos de recuperación de la información y no solamente como una lista de procedimientos a ser seguidos durante la realización de la indización. Esto nos lleva a reflexionar sobre la indización no solamente desde el punto de vista de proceso, sino también de la biblioteca como una organización compuesta por partes interrelacionadas (inserción de documentos, clasificación, catalogación, indización, etc.) con el objetivo común de hacer disponible la información de la mejor manera posible.

Se percibe que la indización y, por consiguiente, su política, es una de las partes de esos sistemas y, como tal, debe integrar también la planificación global de los sistemas de información como un parámetro de su administración en el contexto gerencial.

Desde el punto de vista del sistema de recuperación de la información, la indización es reconocida como la fase más importante dentro de los procedimientos realizados para el tratamiento de la información, pues condiciona los resultados de las estrategias de búsqueda.

En ese contexto, el indizador tiene como función comprender el documento al realizar un análisis conceptual que responda adecuadamente a su contenido, de modo que se produzca una correspondencia entre el índice y el asunto investigado por el usuario. Para eso, existen los manuales de indización que deben reflejar la política de indización del sistema de información y el contexto de trabajo del indizador.

Sin embargo, debido a la escasa literatura sobre política de indización, se procura obtener por medio de la experiencia del indizador más conocimientos sobre el tema.

Por lo tanto, nuestros objetivos son: analizar el contexto del indizador e investigar su conocimiento sobre política de indización por medio de la metodología de lectura como evento social/protocolo verbal en grupo.

## **2 El conocimiento organizacional para política de indización en sistemas de recuperación de la información**

Considerando que la política de indización debe estar incluida en el contexto administrativo de la biblioteca, Carneiro (1985, p. 221) aclara que: “[...] debe servir como una guía para tomar decisiones, debe tener en cuenta los siguientes factores: características y objetivos de la organización, determinantes del tipo de servicio a ser ofrecido; identificación de los usuarios, para la atención de sus necesidades de información y recursos humanos, materiales y financieros, que delimitan el funcionamiento de un sistema de recuperación de información”.

La política de indización no debe ser vista como una lista de procedimientos a ser seguidos, sino como una filosofía a ser adoptada por el sistema de recuperación de la información. Según Carneiro (1985), los siguientes elementos deben ser considerados en la elaboración de una política de indización:

1. Cobertura temática;
2. Selección y adquisición de los documentos-fuente;
3. Proceso de indización (Niveles de exhaustividad y especificidad; elección del lenguaje, capacidad de revocación);
4. Estrategia de búsqueda;
5. Tiempo de respuesta del sistema;
6. Formato de salida;
7. Evaluación del sistema.

Guimarães (2000, p. 55) recuerda que Carneiro (1985, p. 55) presenta algunos de los elementos contemplados por Foskett (1973) y resalta la importancia de otros tres aspectos presentados por el referido autor como complementarios al estudio sobre política de indización. Son los siguientes:

- a) Capacidad de consulta a *esmo* (*browsing*);
- b) Garantía literaria (*literary warrant*);
- c) Formación del indizador.

Reconociendo la importancia de la política de indización en el contexto administrativo de la biblioteca y la percepción de ésta dentro de una organización (una vez que agregue valor a la información al adquirirla y procesarla técnicamente para hacerla accesible) fuimos a buscar en el área de Administración aportaciones teóricas que colaboraran en el desarrollo de nuestro estudio.

Desde ese punto de vista, Tamayo (1998), que trabaja con estudios sobre cultura organizacional, aclara que existen dos aproximaciones principales que pueden ser utilizadas en el estudio de los valores organizacionales: los documentos oficiales de la empresa y las observaciones de cómo los valores son percibidos por los empleados. En nuestro caso, los

elementos de política de indización son los valores peculiares de cada sistema de información que están expresados oficialmente en manuales de indización y expresan la visión del dirigente sobre cómo deben proceder todos los centros subordinados al sistema de información.

Esos valores existentes en los documentos oficiales de la organización fueron observados por medio de los manuales de indización, documentos oficiales de los sistemas de información, donde están descritos formalmente los elementos de política de indización, los valores orientados del sistema (Rubi; Fujita, 2003).

Profundizando en el área de Administración, encontramos también estudios al respecto del conocimiento tácito y del conocimiento explícito, objetos de estudios de la gestión del conocimiento y que, por definición, atienden a nuestros intereses de investigación. Nonaka y Takeuchi (1997, p. 65) explican que: “La creación del conocimiento organizacional debe ser entendido como un proceso que amplía “organizacionalmente” el conocimiento creado por los individuos, cristalizándolo como parte de la red de conocimiento de la organización”.

Utilizando definiciones establecidas por Michael Polanyi (1996), Nonaka y Takeuchi (1997, p. 65) distinguen dos tipos de conocimientos complementarios: conocimiento tácito y conocimiento explícito. El conocimiento tácito es personal, específico al contexto y, así difícil de ser formulado y comunicado. El conocimiento explícito se refiere al conocimiento transmisible en un lenguaje formal y sistemático (Nonaka; Takeuchi, 1997, p. 65).

Se nota, por tanto, que identificar y compartir conocimiento explícito no es tarea difícil, pues éste es claro y estructurado pudiendo ser representado fácilmente por medio de procedimientos, lenguaje, documentos, bancos de datos, etc. La mayor dificultad está en identificar y compartir el conocimiento tácito, lo que exige un intenso contacto personal, pues se refiere al conocimiento subjetivo, a las experiencias, habilidades e intuiciones acumuladas por el individuo a lo largo de su vida.

Nonaka y Takeuchi (1997) parten del presupuesto de que el conocimiento es creado por medio de la interacción entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. Por eso, establecen cuatro modos diferentes de conversión del conocimiento:

- socialización: de conocimiento tácito en conocimiento tácito;
- externalización: de conocimiento tácito en conocimiento explícito;
- combinación: de conocimiento explícito en conocimiento explícito;
- internalización: de conocimiento explícito en conocimiento tácito.

Cabe resaltar, la alerta que los autores hacen sobre la necesidad de la verbalización y diagramación del conocimiento sobre una forma de documentos, manuales o historias orales para que el conocimiento explícito se torne tácito, para que la documentación ayude a los individuos a internalizar sus experiencias, aumentando su conocimiento tácito y para facilitar la transferencia del conocimiento explícito a otras personas, ayudándolas a vivenciar la experiencia de los otros.

Sobre eso, Nonaka y Takeuchi (1997, p. 83) explican que “La función de la organización en el proceso de creación del conocimiento es proporcionar contexto apropiado para la facilitación de las actividades en grupo y para la creación e incremento del conocimiento en nivel individual”.

Por lo tanto, podemos decir que el conocimiento explícito dentro del sistema de información está compuesto por su documentación oficial y que específicamente, en el caso del servicio de indización, por su manual de indización. El conocimiento tácito es aquel inherente a cada individuo que actúa en el sistema de información, como el gerente y el propio indizador. Es ese conocimiento el que nos interesa observar, por medio de la lectura, como evento social/protocolo verbal en grupo, pues no siempre lo que está descrito en los documentos oficiales (manual de indización) es practicado por los funcionarios (indizadores). Además, la utilización de la metodología propiciará, de acuerdo con los autores citados, un contexto apropiado para la reunión de indizadores y gerentes para el desarrollo de una actividad en grupo.

## 2 Metodología

De acuerdo con Nardi (1999) el origen de la práctica de lectura como evento social/protocolo verbal en grupo reside en la metodología introspectiva del protocolo verbal de los modelos de Ericsson y Simon (1987), un instrumento de recopilación de datos introspectivos originalmente utilizado para recoger informaciones sobre procesos mentales utilizados por los individuos en la realización de cualquier tipo de tarea.

Según Cavalcanti y Zanotto (1994), los protocolos son generalmente definidos como relatos verbales de los procesos mentales conscientes del sujeto. En otras palabras, ellos se refieren al “pensar en alto” -técnica del thinking aloud- del sujeto en cuanto realiza una tarea de cualquier naturaleza.

La lectura como evento social/protocolo verbal en grupo consiste en la reunión de personas (sujetos participantes e investigadores) para la lectura de un texto y discusión de temas suscitados por el mismo, en la que el investigador interactúa como uno de los sujetos participantes con una función añadida: controlar el grabador. En nuestro caso, optamos por la utilización del protocolo en un grupo para recopilar datos de un evento social de lectura en que un grupo de sujetos discute un texto sobre política de indización.

Para Bloome (1993), la visión de lectura como proceso social y cultural sugiere que la lectura pueda incluir a varios individuos interactuando entre si y con el texto al mismo tiempo; evento en que las personas comunican ideas y emociones, controlan a otras personas, se controlan a si mismos, alcanzan objetivos sociales tales como: establecer o reforzar relaciones sociales; posicionarse socialmente, exteriorizar angustias, objetivos esos que pueden tornarse más importantes que atribuir un significado al texto.

Es preciso aclarar que, en nuestro caso, será considerado texto no solamente el texto-base seleccionado para la tarea, sino también el “texto” creado por la interacción de los participantes a partir de sus relatos de experiencia en el servicio de indización. Será considerado como lectura no solamente la interpretación del texto-base sino también la “lectura” (análisis/interpretación) que cada participante realizará del habla del otro y de los aspectos del amplio contexto sociocultural que serán asociados al texto-base (contexto en el cual se incluye el área de actuación de los participantes).

Para la realización de este trabajo, inicialmente, se realizó una primera recopilación de datos con tres indizadoras de dos bibliotecas universitarias de Marília – SP de las áreas de Medicina y Derecho que no están subordinadas a ningún sistema de información mayor. La recolección

de datos tuvo como objetivos verificar la aplicabilidad de la metodología para los fines de este trabajo y servir como modelo en cuanto a la forma de aplicación del método y conducta durante la toma de datos. Posteriormente, se realizó una segunda compilación de datos con dos indizadoras y dos gerentes de dos bibliotecas universitarias del área de Odontología, consideradas núcleos básicos por el Sistema de Información Especializado en Odontología (SIEO) al cual están subordinadas.

Las dos tomas de datos fueron realizadas de acuerdo con los modelos de Nardi (1999):

- Procedimientos anteriores a la recopilación: fueron seleccionados los universos de la investigación y las indizadoras interesadas, además de la definición de la tarea, discusión sobre política de indización y del texto-base que serviría para iniciar esta discusión;
- Procedimientos durante la recogida de datos: toda la discusión del texto por el grupo de indizadores fue grabada;
- Procedimientos posteriores a la compilación: los datos grabados fueron transcritos íntegramente con identificación (ficticia) de las fuentes de elocución individuales; fue realizada una lectura detallada de los datos para buscar fenómenos significativos y recurrentes que permitiesen construir categorías de análisis; las categorías fueron construidas y, finalmente, se volvió a los datos para retirar tramos de la discusión que ejemplificasen cada categoría.

Debido al gran volumen de datos recolectados y transcritos de las dos compilaciones, fue necesaria la construcción de categorías, sirviendo como parámetros, para facilitar el análisis de los datos y evidenciar los aspectos referentes a la política de indización, manual de indización y al propio indizador.

Los parámetros para el análisis pueden ser de tres tipos: de naturaleza teórica (provenientes de la literatura del área); de naturaleza normativa (derivadas de normas establecidas por entidades responsables) y de naturaleza empírica (procedentes del proceso de observación de los datos).

En nuestro caso, los parámetros son de naturaleza empírica, una vez que las categorías fueron construidas después de la lectura del texto-base utilizado para la colecta de datos, en que se pronosticaron asuntos que podrían surgir durante el protocolo verbal en grupo. Además, otros asuntos que no fueron previstos, surgieron durante la interacción en grupo y fueron destacados durante la lectura de los datos transcritos.

A continuación, las categorías utilizadas para el análisis de los datos, recordando que no todas ocurrieron simultáneamente en las dos recopilaciones:

- a) Automatización de las bibliotecas;
- b) Evaluación de servicios/usuarios;
- c) Evaluación del Sistema de Información Especializado en Odontología;
- d) Capacitación del usuario;
- e) Criterios para la indización de revistas;
- f) Formación continua del indizador;
- g) Lenguaje/terminología;
- h) Manual de indización;
- i) Procedimientos para la indización;
- j) Recursos humanos y financieros;

- k) Software/ Sistema de Información Especializado en Odontología;
- l) Reconocimiento profesional del indizador.

Los datos recolectados fueron enumerados en turnos y divididos en unidades de análisis para hacer viable la presentación y análisis de los mismos, permitiendo la división de gran volumen de discurso de toda la interacción entre las participantes, en pequeñas secuencias de turnos más fácilmente analizables y, al mismo tiempo, manteniendo la naturaleza continua de la interacción (Nardi, 1999).

De manera general, los resultados obtenidos a partir del análisis de las transcripciones de los protocolos verbales demostraron que la metodología puede ser utilizada por sistemas de información para que se tenga acceso al conocimiento del indizador y, así, propiciar la generación del conocimiento organizacional del sistema.

De la misma forma, se verificó que la generación de conocimiento organizacional por los modos de interacción – externalización, socialización y combinación – permite que los indizadores expresen su conocimiento tácito para ser registrado en manuales de indización.

#### **4 Consideraciones finales**

Consideramos que la política de indización debe estar inmersa en dos contextos:

- a) Contexto socio-cognitivo (las reglas y los procedimientos del manual de indización, el lenguaje documental para representación y mediación del lenguaje del usuario y los intereses de búsqueda de los usuarios).
- b) Contexto físico de trabajo: sistema de información.

Asimismo, la política de indización no debe ser vista solamente como una lista de procedimientos a ser seguidos sino como una filosofía que refleje los intereses y objetivos de la biblioteca y que, juntamente con la indización, debe formar parte también de la planificación global de la biblioteca como un parámetro de su administración en el contexto gerencial, situándola en su contexto administrativo, dándole valor, y “abandonando” la concepción técnica de ese procedimiento.

La política de indización deberá contribuir a que el usuario y el documento pasen de ser sujeto y objeto a que se transformen en dos sujetos que interactúan, de modo que el usuario representará el documento y, en consecuencia, alimentará nuevamente el sistema.

Es necesario que tanto los grandes sistemas de información como las bibliotecas que no están vinculadas a ningún sistema tengan la preocupación por documentar todo aquello que es creado en su organización. Se precisa, por tanto, la creación de redes de comunicación eficientes entre los indizadores para que sea posible compartir el conocimiento, tomando al indizador como fuente de información en el inicio de la construcción de nuevos conocimientos para el sistema de información, obteniendo un manual de indización más eficiente, sin olvidar que el indizador prevalece sobre el manual, en virtud de su conocimiento y experiencia.

Finalmente, considerando la importante función del indizador en la formación de la política de indización de un sistema de información, se sugiere un nuevo aspecto a ser incorporado a los elementos de la política de indización descritos por Carneiro (1985) y Foskett (1973):

- Consulta al indizador: verificar junto al indizador las dificultades encontradas durante la realización de su servicio y las soluciones halladas por medio de su experiencia para que pueda servir de ayuda en la actualización del manual de indización.

## Bibliografía citada

- BLOOME, D. Necessary indeterminacy and the microethnographic study of reading as a social process. *Journal of Research on Reading*, 1993, vol. 16, n. 2, p. 98-111.
- CARNEIRO, M. V. Diretrizes para uma política de indexação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 1985, vol. 14, n. 2, p. 221-241.
- CAVALCANTI, M. C.; ZANOTTO, M. S. Introspection in applied linguistics: meta-research on verbal protocols. En: BARBARA; SCOTT (eds.). *Reflections on Language Learning*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., 1994. p. 148-156.
- ERICSSON, K.A.; SIMON, H. A. Verbal reports on thinking. En: FAERCH, C.; KASPER, G. (Ed.). *Introspection in second language research*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd., 1987.
- FOSKETT, A. C. *A abordagem temática da informação*. São Paulo: Polígono, 1973.
- GUIMARÃES, J. A. C. Políticas de análisis y representación de contenido para la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Scire*, Zaragoza, 2000, vol. 6, n. 2, p. 48-58.
- 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. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 1999.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Teoria da criação do conhecimento organizacional. En.: 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.
- RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L. Elementos de política de indexação em manuais de indexação de sistemas de informação especializados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 2003, vol. 8, n. 1, p. 66-77.
- TAMAYO, A. Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. *Revista de Administração*, 1998, n. 3, p. 56-63.