

# Do acervo ao acesso: a perspectiva da biblioteca virtual em empresas

Yara Rezende  
Patricia Zeni Marchiori

## Resumo

*Apesar das transformações econômico-sociais e da evolução tecnológica no campo da informação, as bibliotecas especializadas de empresas no Brasil vêm mantendo o modelo de sistema de informação estruturado na manutenção de acervos próprios. Alheio à nova ordem econômica vigente, o profissional de informação ainda é formado para perpetuar o paradigma da preservação dentro das empresas, cujo objetivo primeiro é o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de produtos e processos visando maior competitividade em um mercado agora global. O tratamento a ser dispensado à informação especializada dentro do contexto produtivo deve ser diferente daquele dado à informação de cunho educacional e de atualização do contexto cultural, demandando sistemas de maior dinamismo do que aqueles conhecidos como "biblioteca". Discute-se o conceito de "biblioteca virtual" e suas implicações, onde o acervo tradicional é substituído pelo "negócio da informação" e o profissional especializado passa a atuar mais como "informediário" e menos como "bibliotecário", uma vez que empresas precisam de informação e não necessariamente de uma biblioteca. Essa tendência, considerada "nova" por muitos, surgiu no final da década de 70 nos países desenvolvidos e no início da década de 80 no Brasil, onde ganharia maior impulso se o país contasse com bibliotecas técnicas "de base", cujos acervos fossem subsidiados e fortalecidos pelo governo, associações de classe e mesmo por meio de convênios com as próprias empresas. As empresas seriam liberadas da tarefa de multiplicar bibliotecas internas em detrimento do seu objetivo primeiro que é "produzir" e onde informação é apenas mais um insumo.*

## Palavras-chave

*Transferência da informação, Biblioteca virtual em empresas.*

## TIPOLOGIA TRADICIONAL E AS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DE EMPRESAS

Um dos modelos mundialmente aceitos na área da biblioteconomia, refere-se à caracterização dos tipos de bibliotecas. Estas são categorizadas sob parâmetros de similaridade, conforme seus acervos, tipo de usuários, serviços prestados, atividades desenvolvidas, subordinação administrativa (se ligada ao poder público ou privado). Esta modularização, estante na teoria, mostra-se flexível na prática, principalmente consideradas as condições de criação, manutenção e desenvolvimento das bibliotecas no contexto brasileiro. A literatura na área tem investido em definições e críticas a esta tipificação, principalmente quanto às funções que deveriam ser realizadas por um ou outro tipo de biblioteca, como por exemplo, no caso das bibliotecas públicas em relação às bibliotecas escolares, ou das bibliotecas universitárias em relação às especializadas. Ainda assim, esta categorização tem predominado, mesmo que relativizadas as competências e atribuições pertinentes a cada estrutura.

Tal tipificação também é produto da própria evolução no campo de atividades de informação, mais especificamente no que diz respeito à coleta, armazenagem, organização e disseminação do conhecimento no âmbito da organização chamada biblioteca. Esta, que conforme McGarry<sup>1</sup>, durante um período muito longo de tempo foi o "centro do universo de informação", nos últimos 50 anos passa a disputar espaços com as novas áreas e tecnologias que surgiram para atender aos requisitos sociais.

Em vista disto, enquanto alguns tipos de bibliotecas mantiveram seus objetivos e funções praticamente inalterados, como as

bibliotecas nacionais, públicas e escolares, outras, como as bibliotecas universitárias e especializadas, foram e têm sido mais afetadas. Pode-se dizer que as primeiras desenvolvem atividades de cunho cultural e educacional em que a informação configura-se como recurso social a ser democratizado. Depreende-se daí a existência de um acervo a ser mantido, atualizado e desenvolvido quantitativa e qualitativamente. Já para as segundas, e mais notadamente em relação às bibliotecas especializadas de empresas, as atividades desenvolvidas estão mais ligadas aos objetivos internos de pesquisa, desenvolvimento e avaliação de produtos, *marketing* e aspectos administrativos da própria empresa, do que voltadas para a serviços culturais de forma geral. Além disso, o próprio perfil do profissional responsável pelo gerenciamento e pelos serviços e produtos de informação tem características distintas em se tratando de um ou outro tipo de sistema de informação.

Fonseca<sup>2</sup>, analisando as relações entre a biblioteconomia, a documentação e a ciência da informação com a prática bibliotecária, destaca que a biblioteca especializada pode ser considerada como o elo que une as atividades próprias da biblioteconomia (como o controle voltado para material bibliográfico em sua grande maioria), com os serviços de análise e tratamento de informação em qualquer suporte/documento, característicos da documentação. Adiciona-se à questão, as modificações tecnológicas (uso dos computadores e bancos de dados), que tiveram impactos mais imediatos na biblioteca especializada do que nas demais. Pode-se especular que, por força das mudanças conjunturais e dos próprios sistemas que as abrigam, as bibliotecas, especializadas sofreram reestruturações sensíveis, a começar pela sua designação tradicional, passando a serem chamadas de centros de informação, unidades de informação, centros de documentação, unidades de informação e documentação,

serviços de informação, entre outras denominações possíveis.

As palavras informação e documentação extrapolaram a dimensão histórica da "coleção de livros" (*biblio + teca*), que é ainda mantida, com as prerrogativas próprias, para aquelas nacionais, públicas, escolares, infantis, juvenis, especiais, comunitárias e universitárias. Contudo, o paradigma da preservação, historicamente fortalecido nos cânones biblioteconômicos, foi e vem sendo transplantado e mantido no planejamento e desenvolvimento de sistemas de informação especializados de empresas.

Desta maneira, ainda hoje tende-se à estruturação de bibliotecas especializadas em empresas, com base no desenvolvimento e manutenção de acervos internos, nos quais os profissionais envolvidos procuram abranger quantitativa e qualitativamente a *literatura* convencional e não convencional das áreas específicas de interesse da empresa.

## ACERVO OU ACESSO: A PERSPECTIVA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM EMPRESAS

Os sistemas de informação especializados de empresas, em sua maioria, têm oferecido serviços com base em acervos internos. Estes, por mais diversificados e atualizados, não garantem per se uma efetiva recuperação de informações, devido ao caráter extremamente volátil e imediatista da informação técnica e de negócios. A manutenção desta diversificação e atualização têm custos que vão desde o espaço físico destinado a abrigar um acervo em crescimento, passando pelos equipamentos e material de consumo para seu tratamento, até os salários dos profissionais e assistentes envolvidos.

Contudo, para as empresas, mais importante que manter um acervo (e toda a estrutura de manutenção) é acessar a informação desejada o mais imediatamente possível, o que justifica a utilização cada vez mais freqüente de produtos de informação eletrônicos e serviços on-line, ou em CD-ROM, de bancos e bases de dados. O desenvolvimento e versatilidade das redes mundiais de comunicação à base de computadores, tem na Internet seu exemplo mais famoso e de crescente aceitação e utilização. Contudo, até que ponto empresas com alto grau de competitividade têm utilizado a Rede no desenvolvimento de projetos estratégicos de produtos, processos e prospecção de

mercados, uma vez que a sigilidade desejada pode esbarrar nas ainda duvidosas estruturas de segurança das informações que trafegam na Rede? Mesmo entre a comunidade científica (usuária constante de seus serviços), a "anarquia" progressiva na utilização da Internet, tem levado ao investimento em outras redes menos congestionadas e mais específicas, como por exemplo, a *National Research and Education Network* (NREN), nos Estados Unidos .

Mesmo considerados tais fatores, é indiscutível que esta e demais "infovias" têm pressionado as estruturas tradicionais das bibliotecas e sistemas de informação em geral, na medida em que ampliam as possibilidades de acesso à informações, em função da globalização de acervos (aliando-se o acesso local ao acesso remoto) e, permitindo potencialmente, que qualquer interessado torne-se independente em suas buscas de informação, desde que disponha do equipamento necessário. Neste sentido, o bibliotecário é igualmente instado a rever seus papéis, sob pena de desaparecer juntamente com seu sistema anacrônico. Neste particular, Sirkin, citado por Ladner<sup>4</sup> sugere a orientação dos bibliotecários e profissionais da informação em geral para a figura do funcionário chefe de informações (CIO). Lang , identifica que bibliotecários deverão orientar-se para serem "especialistas em redes", mais do que se dedicam agora nos processos técnicos em geral.

As ferramentas e produtos tecnológicos têm, por um lado, facilitado e agilizado sobremaneira a identificação de literatura técnica em âmbito mundial com velocidade nunca vista, por outro, têm exigido soluções imediatas e criativas para as questões de acesso aos documentos primários. Neste particular, mesmo as bibliotecas internas de empresas necessitam lançar mão de recursos de informação externos, de modo a suprir informações inexistentes em seus acervos. Tradicionalmente utilizam-se do empréstimo inter-bibliotecário, dos serviços de comutação bibliográfica, junto a unidades de informação/bibliotecas de mesma área de atuação ou, mais freqüentemente, junto às bibliotecas universitárias e de institutos de pesquisa, ou mesmo em outras organizações, tais como câmaras de comércio, consulados, entre outras.

A conexão do sistema de informação da empresa com entidades técnico-científicas, educacionais, culturais, classistas, financeiras, comerciais e industriais afins, que, historicamente, investiram e investem na criação, manutenção e expansão de

acervos de documentos os mais variados, pode diminuir os custos na obtenção da informação. Isto vem de encontro aos interesses da empresa, que prefere pagar pela informação que necessita ao invés de dispender recursos com a manutenção de um acervo interno não totalmente exaustivo.

No Brasil, os sistemas de informação de empresas que aspirem ser unidades de apoio às áreas de desenvolvimento, pesquisa, produção e qualidade, devem focalizar-se no acesso a informações de maneira rápida, precisa e eficaz, dispondo de um espectro mais amplo de fontes (acervos) que venham a aumentar a probabilidade de sucesso de busca.

Um sistema de informação para a empresa, baseado no conceito de "biblioteca virtual" (ou *E-library* - "biblioteca eletrônica") pressupõe a potencialização da ação desse sistema na identificação, localização, tratamento, busca e disponibilidade de informações, sem a necessidade da manutenção de acervo interno\*. Tal estrutura, apoiada na conexão com bancos e bases de dados, redes eletrônicas de comunicação e "bibliotecas-armazenadoras" situadas localmente ou no exterior, como as dos institutos de pesquisas, universidades, núcleos de desenvolvimento, órgãos públicos, entidades associativas, entre outras, reduz os *inputs* internos ao mesmo tempo que permite acesso a um conjunto de fontes e acervos muito mais amplo e diversificado do que aquele que, porventura, viesse a ser criado internamente. O sistema de informação, assim construído, seria baseado na figura de um profissional com características de um *information broker*, o qual, utilizando-se de buscas em bases de dados e em convênio com tais centros armazenadores, gerencia, ágil e flexivelmente, a busca e acesso à fontes de informação, onde quer que se encontrem.

As noções que embasam o conceito de "biblioteca virtual" e da figura do *information broker* têm aparecido na literatura especializada dos países desenvolvidos, a partir da segunda metade da década de 70 (Warner<sup>6</sup>). Desde então, tal modelo de

\* Os termos *Virtual libraries* e *E-libraries* (*Electronic Libraries*) são comumente utilizados como sinônimos, juntamente com o termo *Personal/Desktop Library*. Tais definições ainda estão em construção. Discussões mais aprofundadas podem ser encontradas em: Kemp, Arnoud de. *Electronic information: solving old or creating new problems*, *Libri*, v. 44, n. 4, p. 299-303, Dec. 1994; e em dois fascículos de *Special Libraries* (v. 84, n. 4, Fall 1993 e v. 85, n. 4, Fall 1994).

gerenciamento e acesso a informações tem se configurado como atividade em crescimento nesses países, que passam a adotá-lo como alternativa de sobrevivência. No Brasil, o tema foi abordado no início da década de 80 por Rezende, resultando em experiências bem sucedidas na área de informação para empresas (Rezende<sup>8,9,10</sup>).

Reconhecendo a relativa dependência do centro de informação empresarial (nos moldes propostos) em relação às "bibliotecas armazenadoras", duas situações se apresentam: a busca de informação e o documento resultante solicitado no exterior normalmente são taxados, minorando as despesas da manutenção destes acervos. No caso brasileiro, luta-se contra a crônica falta de recursos, o que tem levado universidades e demais instituições a cancelarem assinaturas de periódicos e compra de outros materiais. Discute-se sobre a cobrança ou não de taxas, quais os serviços que deveriam ser taxados, e que tipo/categoria de usuários/clientes pagariam por serviços e produtos de informação, porém o assunto ainda é tratado de forma incipiente e fragmentada.

Propõe-se, aqui, um projeto de recuperação dos acervos nacionais de tecnologia, onde empresas interessadas em usar as bibliotecas brasileiras/nacionais adotem parte do acervo das mesmas, sempre na forma de compra de livros ou assinaturas de revistas técnicas. Reuniriam-se empresas de diferentes setores produtivos e cada grupo adotaria uma ou mais bibliotecas técnicas da sua área, como, por exemplo, nas áreas têxtil, metal-mecânica, alimentos etc. Indiretamente, toda a comunidade se beneficiaria desta ação, dispondo assim de acervos atualizados, evitando-se desperdício de recursos, com a duplicação de acervos em empresas diferentes, e de energia, que é acumular literatura técnica dentro da empresa.

Baker indica esta direção, relatando que, na Inglaterra, os recursos governamentais entraram em curva descendente, obrigando as bibliotecas universitárias a estabelecerem convênios com instituições e empresas privadas. O progressivo aumento no número de publicações primárias, secundárias, terciárias, convencionais e não convencionais, está levando ao que poderia ser chamado de cooperação multidirecional, em que se busca uma globalização e compartilhamento de recursos de informação onde quer que estes se encontrem, em contrapartida à cooperação horizontal, já realizada pelos grupos que reúnem bibliotecas de áreas de

conhecimento similares. Este tipo de cooperação terá maiores probabilidades de sucesso, caso os acervos estejam completos, consistentes e sejam intercomplementares.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas têm buscado reduzir custos, aumentar lucros e focalizar-se em seus negócios, ao mesmo tempo que incrementam a qualidade dos processos e produtos. A competitividade empresarial não mais prescinde da busca e disponibilidade de informações pertinentes de natureza as mais diversas, uma vez que ser estratégico em relação ao volume informacional existente passou a representar um diferencial de sucesso gerencial.

Assim, a biblioteca especializada de empresa (ou qual seja sua denominação), enfrenta dois desafios inexoráveis e que podem ser examinados em suas variáveis. O primeiro, relacionado com sua própria sobrevivência, quando o modelo adotado baseia-se na constituição de um acervo interno: enquanto departamento ou seção dentro da empresa, o gerente deste tipo de biblioteca será instado a participar dos programas de planejamento, qualidade e reengenharia, de modo que esta acompanhe os novos rumos que a empresa deverá tomar, principalmente no que diz respeito à relação investimento-resultado (o que é considerado complexo quando se trata do insumo/produto informação).

O segundo desafio parece estar no próprio modelo de biblioteca de empresa, baseado na existência de um acervo interno. Nas modernas concepções administrativas, o processo torna-se mais importante que a atribuição de cargos e funções, quantidade não significa qualidade, e mesmo o conceito de qualidade passa a ter parâmetros não mais respondidos pela noção sistêmica que ainda hoje acompanha a análise estrutural das bibliotecas e seus serviços. Os sistemas de informação especializados devem funcionar como empresas dentro da empresa maior, reduzindo custos internos, tais como aquisição e manutenção de acervos, estendendo e incrementando o acesso aos acervos das "bibliotecas-armazenadoras". Sob esta ótica, o modelo tradicional se modifica, partindo-se da redução do acervo interno ao mínimo indispensável, exigindo, porém, uma alta capacitação técnica/tecnológica e competência do profissional que gerencia a "biblioteca virtual" na ampla identificação de fontes e canais de informação confiáveis e econômicos.

A preocupação com o acesso e não propriamente com o acervo, o trabalho com informação e não necessariamente com o documento, é considerada por Battin<sup>12</sup> como uma mudança de paradigma na área da biblioteconomia, provocado pelas intensas modificações no campo de atividades de informação (em conjunto com as novas tecnologias) trazendo impactos na estrutura de trabalho dos profissionais da informação e na formação acadêmica do bibliotecário. O perfil do profissional da informação parece ter inúmeras facetas exigidas pelos diferentes mercados de serviços e atividades de informação. Contudo, o mercado de informação empresarial tem suscitado e exigido habilidades profissionais específicas, as quais, pouco ou nada são desenvolvidas pelos atuais currículos acadêmicos na área, voltados em sua grande maioria para a formação de profissionais bibliotecários, tutores de acervos e documentos, e não intermediadores (*brokers*) de informação ou "infomediários".

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MCGARRY, K. J. Curriculum theory and library and information science. *Education for Information*, Amsterdam, v. 5, n. 2/3, p. 139-156, Sept. 1987.
2. FONSECA, Edson Nery da. Ciência da informação e prática bibliotecária. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 16, n. 2, p. 125-127, jul./dez. 1987.
3. NREN Workshop Proceedings. *Information Retrieval & Library Automation*, v.28, n. 9, p. 10, Feb. 1993.
4. LADNER, S.J., TILLMAN, H.N. *The Internet and special libraries: use, training, and the future*. Washington: SLA, c 1993, p. 63-70 (Cap.6 - A Organização em Redes - tradução de Ana Claudia da Costa Lobo).
5. LANG, Brian Dr. The Electronic library: implications for librarians, academics and publishers. *Libri*, v. 44, n. 4, p. 265-271, Dec. 1994.
6. WARNER, Alice S. Information services: new use for an old product. *Wilson Library Bulletin*, New York, v. 49, n. 6, p. 440-444, feb. 1975.
7. REZENDE, Yara. O sistema de informação na indústria: enfoque sistêmico de um caso brasileiro. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 16, n. 3/4, p. 102-116, jul./dez. 1983.

8. REZENDE, Yara. A falsa utilidade da biblioteca de empresa, O Estado de São Paulo, São Paulo, 25 mar. 1992, p.2 (Empresas).
9. REZENDE, Yara. Biblioteca técnica requer valorização. *Diário Comércio & Indústria*, São Paulo, v. 60, n. 16618, 17 set. 1992, p. 2 (Consulta).
10. REZENDE, Yara. A biblioteca virtual da Natura': rapidez com economia. *Informática Hoje*, São Paulo, n. 363, p. 19, 20 jul. 1994.
11. BAKER, David. Resource allocation in university libraries. *Journal of Documentation*, London, v. 48, n. 1, p. 1-19, Mar. 1992.
12. BATTIN, Patricia. From preservation to access : paradigm for the nineties. *IFLA Journal*, The Hague, v. 19, n. 4, p. 367-373, 1993.

## From collections to access: the virtual library perspectives to industrial and business unities

Artigo aceito para publicação em 22 de dezembro de 1994.

### Abstract

In spite of the social and economic transformations and the information field technological evolution, the Brazilian specialized business libraries keep the model structured on private collections. The information professionals look distant from the new economic order and still have been instructed in the librarianship schools to perpetuate the collections preservation paradigm inside business companies. Since the first companies objective is to develop and to improve their products and processes looking at more competitiveness in global markets, the treatment to be given to specialized information in the productive context must be quite distinct from the treatment given to the current and educational information of the cultural context. The information systems must become more dynamic than just be libraries to better serve the business purposes. The virtual library concept and its implications are discussed. The traditional collections are substituted by the "information business" and the information specialist acts as an "infomediary" and less as a traditional librarian since companies need information but not necessarily libraries. This tendency, considered new, appeared in the end of the 70's in the developed countries and in the beginning of the 80's in Brazil, where it could reach more impulse if the country had "key" technical libraries which collections were maintained and improved by agreements with the government, technical associations or even with interested companies. This action would set the companies free from the task of multiply their own libraries, considering that their main objective is to produce and where information is just on more input.

### Keywords

Information transfer; Virtual library to industrial and business unities.

### Yara Rezende

Bacharel em Biblioteconomia e Documentação - USP-ECA. Supervisora de Informações da Natura Cosméticos Ltda.

### Patricia Zeni Marchiori

Mestre em Ciência da Informação - IBICT / UFRJ-ECO. Professora Assistente I do Departamento de Biblioteconomia, Universidade Federal do Paraná.