
Como Organizar uma Biblioteca de Informação Científica e Técnica

LUCÍLIA PAIVA

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

FOI a pensar nas dificuldades sentidas pelos profissionais da documentação e informação que ao iniciar a actividade são confrontados com a organização de uma biblioteca de informação científica e técnica (BICT), que acedem ao pedido que nos foi dirigido para escrevermos um artigo sobre este tema.

Dessas dificuldades são testemunho as que naturalmente muitas vezes sentimos e tivemos de resolver, bem como as solicitações de ajuda que tantas vezes temos recebido.

Apoiados numa experiência de vinte e dois anos de trabalho numa biblioteca desta área, cremos poder dar algum contributo, ainda que modesto, para melhor se encarar esta tarefa e permitir uma visão mais globalizante de toda a problemática que envolve e dos caminhos que é necessário percorrer.

E se sempre foi difícil organizar qualquer serviço, os profissionais da documentação e informação vão sentindo cada vez mais o peso da grande responsabilidade que lhes cabe no momento actual. Na realidade, não é fácil enfrentar os desafios que lhes vão sendo feitos no sentido evolutivo da profissão para especialistas da informação, peritos em pesquisa e difusão da informação, peritos no tratamento das espécies, peritos na área temática de actividade, gestores, etc.

É precisamente ao organizar um serviço que responda satisfatoriamente às exigências actuais de informação que começa o grande desafio.

Ajudar a lembrar alguns princípios fundamentais e básicos sobre os quais deve assentar a organização de uma BICT, traçar algumas linhas de orientação, realçar aspectos muito práticos, é a nossa intenção.

De salientar, ainda, alguns aspectos de orientação deste trabalho na base dos quais terá de ser entendido:

- Começaremos por definir o âmbito em que vamos encarar o conceito de BICT.

Não o entenderemos no sentido tradicional ocupando-se apenas das suas colecções no que respeita a aquisição, catalogação, armazenagem e conservação, mas num sentido mais lato com funções de documentação (descrição do conteúdo dos documentos e sua difusão, existência de fontes de informação que não só o documento primário, ou o acesso a outras fontes). Podemos ainda acrescentar que a entendemos, também, um pouco com funções de informação, pois responde muitas vezes a questões que lhe são postas explorando a informação de que dispõe. Em suma, uma unidade de informação, que responde às necessidades dos seus utilizadores numa determinada área científica e técnica, desenvolvendo uma gama variada de actividades tradicionalmente inseridas quer na área da biblioteconomia, quer na área da documentação ou na da informação.

- Por outro lado, tratando-se da organização de uma BICT no

sentido lato e não de uma determinada área, quando nos referimos a fontes de informação estas não poderão ser especificadas mas apenas caracterizada a sua tipologia.

- Relativamente a aspectos de informatização, não referiremos, como é natural, marcas de equipamento, nem tão pouco programas, mas apenas princípios, políticas e objectivos que deverão ser tidos em consideração.

Não é fácil enfrentar os desafios que lhes vão sendo feitos no sentido evolutivo da profissão para especialistas da informação, peritos em pesquisa e difusão da informação, peritos no tratamento das espécies, peritos na área temática de actividade, gestores, etc.

Alguns aspectos da organização

A organização de uma BICT envolve variadíssimas questões. Na impossibilidade de fazermos uma abordagem a todas elas, tendo em conta as limitações de extensão do artigo de acordo com o que nos foi solicitado, decidimo-nos pela selecção de algumas. Não foi fácil fazê-lo porque todas são de interesse, mas optámos por aquelas que considera-

mos fundamentais e que passamos a referir:

- Objectivos.
- Utilizadores e suas necessidades de informação.
- Domínio temático a cobrir.
- Serviços a criar.
- Informatização.
- Serviços a prestar ao utilizador.
- Equipamento.
- Pessoal.

Cada um destes aspectos envolve a adopção de políticas adequadas, que naturalmente podem ser diferentes de organismo para organismo e que devem ser reajustadas e actualizadas sempre que necessário, de modo a atingir os objectivos previamente definidos.

A organização não deve, de forma alguma, ser rígida e imutável, mas sim com possibilidade de adaptação sempre que necessário. É assim que se podem mudar objectivos, variar as políticas, modificar-se os serviços ou introduzir-se novas técnicas.

E se este princípio é aplicável a qualquer organização, talvez na área da informação ele seja cada vez mais aplicado, pela evolução que ao longo dos tempos tem sofrido.

Objectivos

Precisar os objectivos do serviço que vamos organizar, ou sejam as situações futuras que se desejam e

para as quais é necessário desenvolver determinadas acções, é o ponto de partida.

Não podemos conceber uma organização de serviços sem uma definição clara das várias metas que se pretendem atingir.

Uma vez definidos os objectivos é bom princípio orientador registá-los, bem como outros dados relativos a políticas, métodos, orientações, descrição de tarefas ou práticas estabelecidos, a fim de possibilitar, em qualquer altura, a sua análise e a verificação do seu cumprimento.

Vários podem ser os objectivos de uma BICT, mas poderemos referir alguns padrões por traduzirem toda uma filosofia subjacente à função da informação: «Proporcionar aos utilizadores, com rapidez, uma informação pertinente»; «Permitir a todos os utilizadores o acesso a variadas fontes de informação actualizada em todas as áreas de interesse»; «Informar os utilizadores através de processos de difusão convenientemente ajustados»; «Cooperar o mais possível com outros serviços e partilhar a informação»; «Acompanhar, sempre que possível, o desenvolvimento, pela adopção de novas técnicas e de novos meios de informação».

Uma vez definidos os objectivos é bom princípio orientador registá-los,

bem como outros dados relativos a políticas, métodos, orientações, descrição de tarefas ou práticas estabelecidos, a fim de possibilitar, em qualquer altura, a sua análise e a verificação do seu cumprimento.

Utilizadores e suas necessidades de informação

Sendo por demais reconhecida a importância do utilizador como participante activo em qualquer unidade de informação e serem as suas necessidades que devem determinar a concepção do sistema de informação, conhecê-las é outra etapa importantíssima de organização.

São bem conhecidos e encontram-se amplamente divulgados, os métodos correntemente utilizados para fazer os estudos do utilizador desde os inquéritos à entrevista ou à sua observação. Não desenvolveremos, pois, este ponto, acrescentando apenas que, por experiência, reputamos do maior interesse o contacto informal frequente com o utilizador, por nos parecer um dos melhores meios para o conhecer realmente. Por outro lado, este contacto permite criar relações do utilizador com o serviço que consideramos extraordinariamente saudáveis.

O profissional da informação que organiza e gere não pode esquecer que deve ser a interface entre o utilizador e os serviços de modo a permitir que os objectivos fixados sejam

atingidos pela satisfação de ambas as partes.

Relativamente aos utilizadores há ainda que definir as categorias a servir e que numa BICT poderão ser investigadores, técnicos, professores e alunos, devendo a biblioteca ajustar-se perfeitamente a esta comunidade.

Naturalmente que a existência de categorias diferentes de utilizadores criará a necessidade de uma certa diversificação na organização e na prestação dos vários serviços, o que já não acontecerá se só existir uma categoria.

Gostaríamos de realçar a este propósito e nomeadamente no que respeita à categoria de alunos (caso típico das bibliotecas universitárias) que discordamos inteiramente de certas políticas de actuação que, por princípio, fazem discriminação relativamente às fontes de informação que lhes são disponibilizadas.

O profissional da informação que organiza e gere não pode esquecer que deve ser a interface entre o utilizador e os serviços de modo a permitir que os objectivos fixados sejam atingidos pela satisfação de ambas as partes.

Defendemos que, sempre que o aluno mostrar interesse em consultar fontes menos tradicionais como é o caso das bases de dados em CD-ROM,

por exemplo, a sua consulta dever-lhe-á ser proporcionada, desde que as suas necessidades de informação o justifiquem, nomeadamente nos últimos anos do curso. Neste caso deverá mesmo incentivar-se a sua procura e criar-se-lhes o gosto pelo seu uso, preparando-os, assim, o melhor possível para saberem resolver as suas necessidades futuras de informação quando profissionais.

Esta é uma política de actuação relativamente aos utilizadores, assim como deverá, também, ser definido se a Biblioteca serve apenas utilizadores internos do organismo onde está inserida, ou se disponibiliza os seus serviços a utilizadores externos. Neste caso deverão ser definidos quais, que tipo e que serviços lhe são prestados.

Domínio temático a cobrir

Ainda que definida a área científica ou técnica coberta pela biblioteca, este elemento, sendo genérico, é insuficiente para permitir a aquisição das colecções necessárias, bem como de outras fontes de informação.

Há que conhecer com exactidão todas as disciplinas ou temas que deverão ser objecto de informação para o utilizador.

Quando hoje se pretende caracterizar o profissional da informação é frequente afirmar-se que ele, entre outros atributos, deve dominar a área temática em que trabalha.

Somos defensores, como é óbvio, desta posição mas reconhecendo, no entanto, a dificuldade de a generalizar a todos os casos, entendemos que deverá ser preocupação do profissional, ao organizar a BICT, começar por conhecer um pouco o âmbito das suas várias áreas específicas.

O contacto com o profissional que o informa ou o contacto com serviços da mesma área, são o melhor meio de o conseguir.

Sobre este ponto queremos ainda realçar a importância de uma política que permita estabelecer até onde vão os limites da área temática que se pretende abranger, definindo-se, à partida, quais os domínios fundamentais e os complementares. Este aspecto vai reflectir-se, naturalmente, na política de aquisições.

Serviços a criar

De acordo com os objectivos previamente definidos e feito o estudo das necessidades dos utilizadores deverão ser criados e estruturados os serviços que irão responder a esses mesmos objectivos. Na generalidade, não deixarão de ser criados serviços ao utilizador.

Aquisições

O serviço de aquisições, que como é sabido, compreende na prática, três modalidades (compra, oferta e per-

muta), reveste-se da maior importância numa unidade de informação. É através deste serviço que se constituem e desenvolvem as colecções da biblioteca, actividade que implica a adopção de uma gestão muito própria.

Política de aquisições

A aquisição por oferta, não implicando pela parte do serviço qualquer interferência, não será aqui objecto da nossa atenção.

Sobre as permutas apenas lembramos que, caso seja possível fazê-las, se deverão fomentar porque são, muitas vezes, meios de enriquecimento das colecções, não esquecendo, como é regra, a selecção que deve ser feita antes de propor ou aceitar qualquer permuta.

Dediquemos agora um pouco mais de atenção às compras, não concretamente aos processos, mas nomeadamente sobre a política de aquisições.

Implicando a compra uma selecção adequada, deverão, antes de mais, ser estabelecidos os respectivos critérios. São vários os que podem ser seguidos tais como: assuntos cobertos, oportunidade, língua de publicação, tipo de documento, actualidade, custo, existência noutros serviços, etc.

E logo aqui deverá ser definida uma política geral relativamente ao estabelecimento de critérios, à forma

como são estabelecidos e a quem cabe a função de os apreciar.

Que papel cabe ao profissional responsável pela biblioteca e aos utilizadores?

Entendemos que deverá haver uma estreita ligação entre eles, cabendo a cada parte competências bem definidas.

O serviço de aquisições, que como é sabido, compreende na prática, três modalidades (compra, oferta e permuta), reveste-se da maior importância numa unidade de informação. É através deste serviço que se constituem e desenvolvem as colecções da biblioteca, actividade que implica a adopção de uma gestão muito própria.

Analisemos as questões levantadas.

a) Tipo de critérios

Este aspecto deverá ser apreciado conjuntamente, existindo uma complementariedade das duas partes envolvidas, pois se por um lado há um peso muito forte dos interesses dos utilizadores, há, por outro, uma visão mais técnica, mais isenta, mais envolvente e muitas vezes mais realista, por parte do profissional da informação. E porque as políticas podem e devem mudar para, a cada momento, melhor poderem ser atingidos os objectivos que se vão esta-

belecendo, é a experiência do técnico da informação que vai permitir, muitas vezes, a definição de novos critérios ou mesmo a eliminação de alguns existentes.

b) Forma de estabelecimento

Entendemos por forma de estabelecimento de critérios as linhas orientadoras ou políticas que deverão estar subjacentes a cada critério.

Eis alguns exemplos:

Assuntos cobertos — Todas as áreas ou disciplinas serão objecto do mesmo volume de aquisições? Quais as mais privilegiadas? Que critérios para privilegiar mais ou menos uma área? Qual o grau de especialização para os vários assuntos?

Língua de publicação — Procura-se a diversificação de línguas? Há línguas que são excluídas? Há alguma relação entre a língua e a categoria do utilizador?

Tipo de publicação — Devem adquirir-se igualmente todos os tipos de documentos? Só se adquirem documentos tradicionais ou deve adquirir-se também qualquer outro? Investe-se mais em monografias ou em publicações em série?

Existência noutros serviços — Só se adquirem documentos que não existam noutras bibliotecas? Em que bibliotecas? Da mesma localidade, da mesma região ou do país? Qualquer

tipo de documento deve estar sujeito a este critério ou só é aplicável, por exemplo, a publicações periódicas? O preço da publicação ou a frequência de consulta são factores de apreciação neste critério?

Muitos exemplos mais poderíamos referir, mas pensamos serem estes suficientes para mostrar as variadíssimas formas ou políticas que podem ser adoptadas para que depois os critérios de selecção possam ser apreciados.

Neste domínio, entendemos, também, que deverá haver uma responsabilidade partilhada, sendo a atribuição de uns da competência do utilizador e de outros do técnico da informação, competindo, no entanto, a este criar as condições e zelar para que as políticas sejam claramente definidas.

Convém ainda esclarecer que quando dizemos competência do utilizador não o entendemos num sentido global, mas na sua representatividade traduzida por um conselho, uma administração, ou qualquer outro órgão a que na instituição seja atribuída esta função.

c) Apreciação dos critérios

Estabelecidos os vários critérios de selecção e definidas as respectivas políticas, não temos dúvidas em afirmar que é ao técnico responsável que deverá caber esta competência, podendo recorrer eventualmente ao utilizador em casos pontuais em que,

apesar de respeitados todos os critérios, haja necessidade de fazer opções por dificuldades financeiras.

Assim, todo o processo de aquisição deverá ser iniciado por propostas feitas à biblioteca pelos vários utilizadores ou por alguns, de acordo com a política adoptada para este fim, devendo o técnico, depois de analisada a proposta e obedecendo aos requisitos estabelecidos, autorizar a sua aquisição, caso as disponibilidades orçamentais o permitam.

E porque as políticas podem e devem mudar para, a cada momento, melhor poderem ser atingidos os objectivos que se vão estabelecendo, é a experiência do técnico da informação que vai permitir, muitas vezes, a definição de novos critérios ou mesmo a eliminação de alguns existentes.

Ainda a respeito da aquisição de documentos, não queremos deixar de alertar para a necessidade que hoje começa a surgir, e que cada vez se acentuará mais, de também serem feitas opções em termos de suportes da informação primária.

Com o desenvolvimento das memórias ópticas, caminhamos para a disponibilização, cada vez em maior quantidade, de documentos em CD-ROM, constituindo as bases de texto integral.

Uma BICT já não pode ficar indiferente a esta realidade que vem trazer novas perspectivas à gestão das colecções.

Obras de referência

Ao afirmarmos anteriormente que todo o processo de aquisição deverá ser iniciado por proposta do utilizador, queremos esclarecer que o entendemos no âmbito deste tipo de biblioteca mas que não incluímos nesta metodologia as obras de referência.

Isto significa que mesmo que o profissional da informação domine a respectiva área temática, não deverá por sua iniciativa fazer qualquer aquisição de obras científicas ou técnicas (poderá fazer duplicações de aquisições se o entender) devendo, sim, sugeri-las caso as reconheça de interesse, mas que já o deverá fazer quando se tratem de obras de referência, sem excluirmos, no entanto, a possibilidade de os utilizadores também as poderem sugerir.

Enciclopédias, dicionários, guias, catálogos, directórios, repertórios, índices e outros documentos específicos de cada área, não deverão faltar nas colecções da biblioteca pois são fontes de informação chave. Destas obras, algumas deverão dizer respeito à área da documentação ou à área biblioteconómica e outras à área científica e técnica da instituição. E sobre esta última que o utilizador é

ouvido e que poderá dar, também, preciosa ajuda principalmente ao profissional que não domina bem a área.

Um processo prático para fazer um levantamento das obras de referência mais adequadas é a consulta a outras bibliotecas da mesma especialidade.

Tratamento de documentos e da informação

Uma vez entrados os documentos na biblioteca, são submetidos a operações técnicas, sendo as mais usuais a catalogação, a indexação e a classificação. Outras poderão ser feitas, dependendo tal facto das possibilidades existentes e dos objectivos definidos.

Também não vamos aqui referir processos, mas apenas salientaremos alguns aspectos relacionados com políticas a adoptar.

Uma questão prévia é se todos os documentos deverão ser submetidos ao tratamento técnico, ou se deverá ser feita uma selecção. Parece-nos que só existe uma opção racional que é a exclusão dos documentos sem interesse para a área e que normalmente chegam à biblioteca através da oferta.

Outra questão fundamental é a adopção pelo tratamento informático que naturalmente sendo o resultado de toda a evolução da informação pelo desenvolvimento da tecnologia, passa a ser prática corrente.

Dado que a informatização dos serviços não se aplica apenas ao tratamento da informação mas sim a todos os serviços em geral, alguma da sua problemática será, mais adiante, vista em conjunto.

Relativamente à *catalogação* queremos sublinhar dois aspectos: normas e regras a seguir e critérios de selecção. No momento em que a partilha da informação e a cooperação entre os serviços é a tónica dominante, não podemos deixar de seguir normas de descrição bibliográfica e de formato, bem como regras de catalogação para os cabeçalhos.

Mesmo que o profissional da informação domine a respectiva área temática, não deverá por sua iniciativa fazer qualquer aquisição de obras científicas ou técnicas (poderá fazer duplicações de aquisições se o entender) devendo, sim, sugerir-las caso as reconheça de interesse, mas que já o deverá fazer quando se tratem de obras de referência, sem excluirmos, no entanto, a possibilidade de os utilizadores também as poderem sugerir.

Quanto à selecção de documentos ou de unidades documentais para catalogação, deverá ser feita não só de acordo com a capacidade do serviço, como ainda com critérios que evitem a duplicação de tarefas.

A cooperação com outros serviços bem como a existência na biblioteca de bases de dados onde os mesmos documentos são tratados, deverão ser o ponto de partida para as decisões a tomar.

Quanto à *indexação* lembramos apenas que deverá ser feita usando linguagens documentais próprias e compatíveis e que existe um projecto nacional CLIP (Compatibilização de Linguagens de Indexação em Português) da iniciativa da Biblioteca Nacional, e com a cooperação de profissionais das mais diversificadas áreas, onde poderão recorrer para obter informação sobre este assunto.

A *classificação* a ser usada deverá ser essencialmente adequada à arrumação dos documentos, uma vez que é esta a sua finalidade principal a nível de uma BICT. Deverá, pois, haver a preocupação de encontrar uma classificação que cubra a área temática desejada, podendo para tal recorrer-se a outras bibliotecas congêneres. Eventualmente, poderá também usar-se outra, nomeadamente a CDU se isto fizer parte, por exemplo, das regras impostas para cooperação num sistema ou rede de informação (caso da cooperação na PORBASE).

Informatização

A informatização das bibliotecas é hoje uma realidade, muito embora, no nosso país, haja ainda bastantes dificuldades e muita indefinição sobre

os processos a utilizar sobre a sua rentabilização. De facto, como já foi referido por alguns autores, a informatização das bibliotecas não passa, muitas vezes, de uma mera mecanização sem que sejam usufruídas todas as vantagens que uma informatização integrada de tarefas e em rede pode possibilitar. Isto resulta, de não termos ainda desenvolvido programas que permitam uma gestão integrada, da falta de recursos e de políticas que permitam o desenvolvimento de redes, do mau aproveitamento dos recursos existentes, em suma, ainda se informatizam bibliotecas pensando apenas na constituição de uma base de dados bibliográfica interna, sem qualquer perspectiva de partilha ou cooperação e portanto sem qualquer sentido de compatibilização.

Ao organizar uma BICT e naturalmente tendo em mente a sua informatização terão de ser claramente definidos os seus objectivos e adoptadas as respectivas políticas.

Não se pode entender, de modo algum, que uma biblioteca deste tipo não tenha como objectivos da informatização, potencializar a informação a fornecer ao utilizador, através da sua permuta, de um acesso a maiores quantidades de informação e, por outro lado, possibilitar novos serviços ao utilizador pela libertação dos próprios técnicos de tarefas repetitivas e rotineiras.

Isto só será possível se se deixar o individualismo, quando se tomar consciência de que cada biblioteca

deverá ser um subsistema de um sistema ou de vários sistemas, devendo, por isso, estar atento à realidade nacional e atento ao desenvolvimento da informação.

Não vamos dizer que se deverá informatizar desta ou daquela maneira, usar este ou aquele programa, aderir a este ou aquele sistema, mas apenas que o deverá fazer, não esquecendo o que acabámos de referir. E para tal, é preciso conhecer, informar-se. Deve ver o que está feito, comparar técnicas e sistemas, dar especial atenção ao que se faz e deverá ser feito na sua área científica e técnica, no país e a nível internacional, e só depois, com realismo, tomar decisões. Esta parece-nos ser a única política a seguir.

Serviços ao utilizador

Variados são os serviços que podem ser prestados ao utilizador numa BICT e, cada vez mais, com a introdução de novas tecnologias aplicada à informação, as possibilidades aumentam. A difusão da informação, a pesquisa e recuperação da informação e a reprodução de documentos são serviços que não deverão deixar de ser fornecidos.

Difusão da informação

Entendendo-se a difusão da informação como a transmissão ao utili-

zador da informação que ele precisa, ou de lhe dar a possibilidade de ter acesso a ela, não poderá deixar de ser preocupação de quem organiza estes serviços um objectivo principal de levar ao utilizador a informação disponível da forma mais ajustada às suas necessidades e pela forma mais eficaz de ele a captar, bem como proporcionar-lhe fontes de informação adequadas.

Quanto à selecção de documentos ou de unidades documentais para catalogação, deverá ser feita não só de acordo com a capacidade do serviço, como ainda com critérios que evitem a duplicação de tarefas. A cooperação com outros serviços bem como a existência na biblioteca de bases de dados onde os mesmos documentos são tratados, deverão ser o ponto de partida para as decisões a tomar.

Para tal há que seleccionar convenientemente os processos para cada categoria de utilizadores. Citemos alguns exemplos.

A política seguida para uma difusão activa poderá ser testar vários métodos possíveis de utilizar e de acordo com as reacções, fazer a selecção; inquirir junto dos utilizadores os métodos preferenciais; utilizar aqueles que são mais correntemente utilizados porque à partida talvez sejam melhores. Muitas outras orientações

poderiam ser citadas mas a ideia fundamental que desejamos deixar é apenas a de que nada deve ser feito ao acaso, não se usa um método porque se gosta mais como não se usam todos porque cobrem todas as hipóteses. Toda a política deve assentar num compromisso entre os interesses dos utilizadores e a disponibilidade de recursos humanos, técnicos e materiais.

Ao organizar uma BICT e naturalmente tendo em mente a sua informatização terão de ser claramente definidos os seus objectivos e adoptadas as respectivas políticas.

Não se pode entender, de modo algum, que uma biblioteca deste tipo não tenha como objectivos da informatização, potencializar a informação a fornecer ao utilizador, através da sua permuta, de um acesso a maiores quantidades de informação e, por outro lado, possibilitar novos serviços ao utilizador pela libertação dos próprios técnicos de tarefas repetitivas e rotineiras.

Da mesma forma, sempre definindo objectivos e políticas para os atingir, deverá ser disponibilizada a informação (difusão passiva) a todos os utilizadores que a procuram na biblioteca. O acesso ao documento primário (livre acesso ou não) a

constituição de vários catálogos manuais (autores, títulos, assuntos ou outros) para pesquisa, ou por processo informático (base de dados bibliográfica) serviços de leitura e empréstimo, entre outros, deverão ser objecto de uma organização cuidada.

Pesquisa bibliográfica e recuperação da informação

Por melhores que sejam as colecções existentes numa biblioteca, todos nós sabemos quanto é exígua essa informação comparada com a que, nos nossos dias, se encontra disponível a nível mundial.

Por esta razão deverá a biblioteca identificar e adquirir outras fontes que permitam aos utilizadores ter acesso a uma informação mais vasta, base indispensável para poderem acompanhar o desenvolvimento da ciência e da técnica. Com as novas tecnologias dispomos hoje de variadíssimas bases de dados produzidas em diferentes países, mas às quais está cada vez mais facilitado o acesso, nomeadamente através dos CD-ROM e algumas, até, através de disquete. Da possibilidade de aceder a muitas bases de dados das mais variadas áreas apenas por meio de ligação em linha, passámos a poder dispor dessas mesmas bases e até de outras que não eram acessíveis desta forma, em suportes que permitem a sua consulta no próprio serviço.

Das vantagens e inconvenientes do acesso à bases de dados em linha ou em CD-ROM, não nos ocuparemos, pois muito se tem escrito sobre o assunto, referindo apenas que antes de se fazer uma opção se deve procurar fazer uma análise cuidada dos possíveis cenários.

Também a escolha das bases de dados deverá ser alvo de selecção cuidada. Tendo em conta um objectivo principal que será o de proporcionar o máximo de informação a todos os utilizadores, cobrindo áreas diversificadas, há que definir critérios e linhas condutoras tais como: aquisição de uma base mais geral ou de várias mais específicas, bases bibliográficas, factuais ou de texto integral, bases com actualizações mais frequentes, áreas que mais interessa privilegiar, custos, etc.

Toda a política deve assentar num compromisso entre os interesses dos utilizadores e a disponibilidade de recursos humanos, técnicos e materiais.

Uma informação actualizada sobre as bases existentes e suas características é indispensável, podendo-se, para tal, recorrer a distribuidores nacionais e assistir e demonstrações sobre os vários produtos existentes.

Relativamente ao serviço de pesquisa bibliográfica prestado ao utilizador, outras questões devem ser

postas no que respeita à forma como é feita. Organiza-se um serviço em que a pesquisa é só feita pelo utilizador? O serviço faz a pesquisa a pedido? A pesquisa feita pelo utilizador é sempre acompanhada de um técnico? O utilizador é auto-suficiente, usando ele próprio os meios disponíveis?

Enquanto que para responder à primeira e segunda questões há que ter em consideração os recursos humanos disponíveis, a terceira e quarta questões já dependem muito mais da mentalidade de quem gere o serviço. Se fornecer um serviço de pesquisa bibliográfica exige pessoal técnico para o fazer, pelo contrário, se o próprio utilizador usar os meios existentes, os técnicos são libertados.

Ainda no que respeita ao serviço de pesquisa bibliográfica a pedido, ele poderá ser analisado em termos das fontes pesquisadoras, podendo o serviço ser criado e organizado com algumas variantes. Se é difícil fazer uma pesquisa bibliográfica consultando as várias fontes de informação disponíveis no serviço, ela pode ser muito mais fácil e portanto viável em termos de pessoal, se a pesquisa apenas for feita numa base de dados.

Podemos, pois, concluir que a organização do serviço de pesquisa e recuperação da informação exige muita análise, muita reflexão e muitas tomadas de decisão.

Estreitamente ligado à pesquisa de informação aparece-nos sempre outra questão, o acesso ao

documento primário. Sendo por demais conhecida a problemática que envolve, nenhuma BICT poderá alhear-se da realidade existente. O utilizador tem cada vez mais acesso a informação secundária mas depois é grande e preocupante a dificuldade no acesso à informação primária. Um serviço que faça chegar ao utilizador o documento primário (empréstimo interbibliotecas), ou cópias do documento, nunca poderá ser esquecido. E um serviço que necessita de grande apoio de informação sobre a localização das publicações nas bibliotecas, devendo estabelecer-se os canais e processos mais adequados para a obtenção dos originais ou das cópias quer no país, quer no estrangeiro.

Os pedidos poderão ser feitos por correio, estando já hoje e recorrer-se frequentemente ao fax ou ao correio electrónico.

Este serviço de fornecimento de documentos ou de cópias ao utilizador deverá merecer especial cuidado devendo para tal procurar-se informação sobre os sistemas existentes para depois se fazer a melhor possível.

Reprodução de documentos

Sendo corrente a afirmação de que uma BICT não funciona sem um serviço de reprodução de documentos, este nunca poderá deixar de ser organizado. É um serviço essencial para a

difusão da informação e para disponibilizar cópias ao utilizador e a outras bibliotecas.

Equipamento

Sobre esta matéria também muito poderíamos dizer com interesse para a organização da biblioteca, mas seleccionámos algumas questões por nos parecerem mais pertinentes e com as quais o profissional responsável se vê muitas vezes confrontado.

Também a escolha das bases de dados deverá ser alvo de selecção cuidada. Tendo em conta um objectivo principal que será o de proporcionar o máximo de informação a todos os utilizadores, cobrindo áreas diversificadas, há que definir critérios e linhas condutoras tais como: aquisição de uma base mais geral ou de várias mais específicas, bases bibliográficas, factuais ou de texto integral, bases com actualizações mais frequentes, áreas que mais interessa privilegiar, custos, etc.

Começamos pelo equipamento informático cuja selecção nos põe muitas vezes algumas dificuldades, normalmente a nível de tipo, capacidade e quantidade.

Quanto ao tipo, deverá estar de acordo com a dimensão dos serviços

e a forma como estão organizados. No que respeita a computadores, naturalmente que numa BICT a micro-informática será suficiente para resolver as necessidades de armazenagem e tratamento de dados. Por outro lado, tendo sempre como base, a curto ou médio prazo, uma política de funcionamento cooperativo com ligações a outras bibliotecas, a compatibilidade deve ser a principal característica dos microcomputadores a adquirir.

Para além do microcomputador deverá igualmente existir a impressora, o leitor de CD-ROM, e o *modem* para serem feitas ligações em linha a outras bases.

Quanto à capacidade, relativamente ao computador há que ter em conta a velocidade do processador, a capacidade de memória RAM e a capacidade do disco. Estes aspectos devem ser bem analisados e a opção deve ser feita de acordo com o número de tarefas a executar, os programas a usar e as suas necessidades de espaço de memória, a quantidade de dados a armazenar, a forma como estão a trabalhar (em rede ou monoposto).

Para as impressoras, além da rapidez de execução, a qualidade da impressão é outro factor determinante, assim como outras características de capacidade de memorização que para certas tarefas começam a ser requisitos exigidos.

Para os leitores de CD-ROM a tónica põe-se essencialmente na sua veloci-

dade e capacidade de ler simultaneamente vários discos.

No que respeita a quantidades, vários factores deverão ser decisivos, independentemente do factor financeiro que, como sabemos, quase sempre é limitativo.

O número de computadores dependerá da diversificação de tarefas a que estão adestrados (pesquisa bibliográfica da base interna na sala de leitura, pesquisa bibliográfica de bases de dados em CD-ROM, número de bases existentes, serviço de empréstimo, serviço de aquisição, processamento de texto, criação da base de dados bibliográfica da biblioteca, ou de várias bases de dados, etc.), da taxa de utilização, do número de utilizadores, do volume dos colecções a tratar.

O número de unidades de leitores de CD-ROM deverá depender do número de utilizadores que solicita a pesquisa, do número de bases existentes e do seu tipo, bem como da existência ou não de serviço de pesquisa bibliográfica feito pela biblioteca.

O profissional que organiza a biblioteca, nas suas opções deverá ter sempre em conta os factores referidos e recorrer a informáticos caso precise de esclarecimentos ou informações de ordem técnica.

Ainda, sobre equipamento, defendemos a existência de pelo menos dois fotocopiadores um para uso interno da biblioteca e outro para uso dos utilizadores que deverá fun-

cionar com cartão ou ficha de crédito adequados, permitindo a auto-utilização.

Um fax próprio para o serviço de biblioteca com possibilidades da programação do envio de várias cópias para diferentes serviços e a determinadas horas, deve já fazer parte do equipamento essencial.

Pessoal

Porque a organização de serviços está intimamente ligada a questões relacionadas com pessoal, também salientaremos um aspecto de entre os muitos existentes.

Lembraríamos, em síntese, que uma biblioteca organizada deverá proporcionar um bom sistema documental e um bom sistema de informação que deverão ser caracterizados pela *pertinência* respondendo perfeitamente às necessidades, pela *coerência* assegurando a compatibilidade inter-objectivos e pela *convergência* realizando os objectivos resultantes de uma política geral.

Partindo do princípio que o pessoal que trabalha na biblioteca tem qualificação adequada, isto não significa que todos desempenhem as várias tarefas da mesma maneira. Queremos com isto alertar para a

necessidade de se fazer uma distribuição de tarefas de acordo com os vários perfis existentes, muito embora entendamos, que por outro lado, se deverá fazer uma rotatividade, não sistemática, mas apenas para que todos conheçam bem as várias tarefas e em caso de necessidade se possam substituir uns aos outros.

Para que a substituição do pessoal se processe sem problemas, deverá haver um registo para as várias tarefas que descreva a forma como cada uma é feita, possibilitando a qualquer um executá-la seguindo este guia.

Conclusão

Algumas questões foram levantadas, alguns caminhos foram apontados, alguns pontos de vista foram apresentados, mas muito ainda, ficou por dizer.

Lembraríamos, em síntese, que uma biblioteca organizada deverá proporcionar um bom sistema documental e um bom sistema de informação que deverão ser caracterizados pela *pertinência* respondendo perfeitamente às necessidades, pela *coerência* assegurando a compatibilidade inter-objectivos e pela *convergência* realizando os objectivos resultantes de uma política geral.

Mas há limitações na organização. Elas prendem-se, naturalmente, com

aspectos humanos, financeiros e técnicos. Fazer o melhor com os recursos existentes é o grande desafio.

O profissional da informação, para organizar, não deverá deixar de colocar a si próprio algumas interrogações:

Qual é a sua missão? Quais são os seus objectivos? Sabe o que tem de fazer? Pode fazer? Tem meios para fazer o que deve? Tem vontade de fazer?

Das respostas dependerá o grau de organização.

Bibliografia

ATERTON, Pauline

Manuel pour les systèmes et services d'information. Paris, UNESCO, 1977.

BUREAU DE TRANSFERT D'EXPERTISE

Agent de maitrise et performance. Issy-Les-Moulineaux, BTE, 1991.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michele

Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation. Paris, UNESCO, 1981.

ZORRINHO, Carlos

Gestão da informação. Lisboa, Editorial Presença, 1991.