

## Novas Formas de Mediação da Informação\*

Leila M. Z. Mercadante

### RESUMO

MERCADANTE, L. M. Z., Novas formas de mediação da informação. **Transinformação**, v. 7 n° 1/2/3, p. 33 - 40, janeiro/dezembro/1995

*Reflete sobre as novas necessidades de negociação na área de informação, com destaque para o compartilhamento de recursos. Contrapõe virtualidade e materialidade da instituição biblioteca.*

**Palavras-Chave:** Tecnologia da Informação; Recuperação da Informação; Gerenciamento da Informação; Telemática e Biblioteca; Biblioteca Virtual; Treinamento do Bibliotecário; Educação do Bibliotecário; Políticas de Informação.

As mudanças estão chegando tão grandes, rápidas, e a angústia de entender, acertar, e ir adiante parece que toma de certa forma toda a classe de profissionais que trabalha com informação, e principalmente aqueles que estão à frente de bibliotecas e centros de documentação, responsáveis que são por decisões institucionais.

Num primeiro momento, quando a área de informação começa a absorver os avanços da informática e das telecomunicações, parece que se cai numa euforia, numa expectativa de grandes momentos e grandes acontecimentos. Vejo imediatamente após, a ocasião em que ficam claras as dificuldades, a necessidade de conviver mais de perto com profissionais de outras áreas para conseguir planejar e realizar um trabalho adequado. A necessidade enorme de compreender, não só o momento, mas as tendências do que está para acontecer. Somadas essas angústias e dificuldades, ao ato de viver num país em que se convive diariamente tanto com o rudimentar e o precário, quanto com o novo e a alta tecnologia, tem-se aí o momento presente, e as necessidades de novas negociações na área de informação.

---

\* Texto apresentado como palestra no COBIBI, em São Paulo, no dia 23 de agosto de 1995.

Mudou tanto a biblioteca? Não a sua, a minha, a nossa, mas o que se espera dela, **sim!** É uma mudança real, generalizada em nosso país? Minha resposta continua a ser sim, e se para muitos essa mudança não chegou ainda, progressivamente, a modernização está vindo, ainda que muito devagar, para alguns, e muito rápido para outros.

Mesmo que se possa discutir quanto de modernização esse momento significa, acho que temos o consenso sobre alguns aspectos em que a introdução da informática, as facilidades de telecomunicações e a aceleração do uso de meios eletrônicos no acesso e tratamento da informação mudaram o conceito de biblioteca, criaram necessidades de novas formas de mediação para obtenção e transferência de informação e documentos, e passaram a exigir um profissional com perfil um tanto diferente daquele com o qual se saiu das escolas.

Para estabelecer um pouco a situação da área no país e um pouco no exterior, lancei mão de textos de autores como: Murilo da Cunha, Johanna Smit, Birdsall e outros.

Considero como consenso a afirmação de que a informática melhora e possibilita:

- **tratar** volumes de informação mais rápida e precisamente;
- **armazenar** de forma mais lógica grandes volumes de informação;
- **recuperar** as informações de forma mais racional e rápida.

Em decorrência, o profissional, diante disso precisa:

- **saber tratar volumes** de informação, o que significa dominar técnicas de registro e indexação, não só para o usuário próximo, mas principalmente passíveis de recuperação à distância;

- **selecionar** informações para não gastar tempo e espaço em material não pertinente;

- **administrar** o volume de informações para poder oferecer bons serviços a custos razoáveis;

De alguma forma, a integração informação/informática, a automação de catálogos, a criação de bases de dados, tudo isso se deu/ou está se dando no país, acompanhando a tendência iniciada e já consolidada no exterior.

Como é atualmente o novo panorama? Os avanços em armazenagem e recuperação eletrônica das informações estão mudando a natureza dos serviços de uma biblioteca. A proliferação dos CD-ROMs, a capacidade de acumular bases de dados nos sistemas integrados de bibliotecas, e mais recentemente a INTERNET tem como consequência um número enorme de fontes de informação disponíveis eletronicamente. Com essa possibilidade, veio a responsabilidade de compreender a informação eletrônica e as opções de acesso.

O sucesso da INTERNET e as imagens de uma "superhighway" de informação criaram as expectativas, espera-se de fato que a onda de reforma tenha já se estabelecido. Quais são as afirmações nesse sentido?

A questão que aparece é que, como sempre, a "biblioteca" vai desaparecer. As informações eletrônicas estariam tomando lugar das informações impressas. Chega-se tanto a pensar numa biblioteca virtual, que se corre o risco de pensar em uma biblioteca invisível ou pior, inexistente. Parece que tudo é possível, e se vê então tanto desafios ousados, como incursões ignorantes.

A discussão sobre biblioteca virtual, desaparecimento da biblioteca/lugar, apaixona tanto os catastróficos - (ela vai desaparecer!) quanto os tradicionais - (seu lugar como instituição é eterno!) Birdsall, em texto sobre o mito da biblioteca virtual, reconhece que o desenvolvimento das tecnologias aplicadas à informação acarretaram um grande aumento no oferecimento de serviços, agora via eletrônica, mas não concorda com a idéia de biblioteca virtual ou com o eventual desaparecimento da biblioteca como um lugar. Considera ainda o termo "cybrarian", no lugar de "librarian" como um exagero, uma vez que reafirma como extremamente importante a visibilidade da biblioteca como instituição.

O conceito de biblioteca virtual, que inclui idéias de biblioteca on line, ou eletrônica, com usuários à distância, produtos/serviços específicos, mecanismos diferenciados de acesso à informação e ao documento.

Será que se poderia citar tipos de biblioteca virtual?

Seria virtual tanto a biblioteca sem ou com muito poucos materiais impressos, sem espaço de leitura e pessoal de apoio, cujo trabalho é disseminar informação diretamente a usuários, por meios eletrônicos.

Seria também virtual a biblioteca que tenha transformado porcentagem significativa de seus canais de acesso e/ou fornecimento de informações para formatos eletrônicos, de tal forma que a maioria de seus usuários não necessitam ir à biblioteca para obter informações.

Biblioteca virtual ou não, deve-se admitir que, se de um lado não parece estar próximo o desaparecimento do livro como material impresso, estão aí as **informações eletrônicas**, e de novo a discussão: quanto e em que tempo estão/estarão representadas nas bibliotecas, inclusive como gasto e presença no desenvolvimento de coleções? Em artigo de jan/95, no Journal of Academic Librarianship, há um dado da Associação de Universidades Americanas que projeta para o ano 2015: 50% de toda literatura em ciência e tecnologia serão em forma eletrônica. Exageros à parte, encontra-se também na literatura a estimativa que será de 10% essa porcentagem, para o ano 2000.

Chegamos a uma outra questão, a que sempre afligiu o bibliotecário, mas que passa a ser um problema muito maior com a facilidade de acessos,

a recuperação de um número muito grande de informações, a pobreza das coleções do país, aliada à dificuldades de localizar materiais não acessíveis em bases de dados nacionais. É o acesso ao **documento!**

A questão envolve não somente o uso de tecnologia para transmissão/recepção eletrônica de documentos, mas também e, principalmente, a vontade/capacidade/realidade de compartilhar recursos.

Para o fornecimento de cópias de documentos, nos países onde há o mercado de informação, plenamente estabelecido, a iniciativa de firmas comerciais tem um papel importante, apesar de não atingir completamente a solução. Lá, a questão dos preços e das condições de ofertas no mercado podem decidir para uma parte de usuários.

No Brasil, as soluções dependem das negociações das bibliotecas para suprir os usuários. As facilidades de existência de softwares que possibilitam a transmissão de documentos escaneados na INTERNET estão disponíveis, e já em uso no país. O software Ariel, já usado em vários países, é a base de um serviço instalado na UNICAMP, na Biblioteca da Área de Engenharia através de um consórcio entre a Universidade do Novo México e a UNICAMP, com apoio do ISTEAC.

É evidente que a simples compra do software e do equipamento não torna o documento acessível, porque deve existir, do outro lado da demanda, uma instituição que tem o documento, que concorda em cedê-lo, e transmiti-lo.

O acesso ao documento, portanto, depende da aplicação da Tecnologia da Informação, e muito já se encontra resolvido, através do armazenamento de documentos digitalizados/escaneados, e das facilidades de transmissão via INTERNET, mas depende, e essencialmente, de uma negociação, convênio, consórcio entre as instituições que fazem a demanda, e as que fornecem os documentos. Há custos também, e esses devem ser repartidos.

A cooperação, o compartilhamento de recursos, os serviços pagos ou não por quem pede, cobrados ou não por quem fornece, **dependem da biblioteca (leia-se bibliotecário)**, desejar integrar-se a redes, conseguir diminuir a burocracia da Instituições, quebrar as barreiras dos regimentos e incorporar rotinas de atendimento externo. A negociação entre as Instituições é que vai possibilitar isso.

É interessante começar a pensar em consórcios entre Instituições, em criar a figura jurídica institucional desse tipo de serviço (a idéia de consórcio na Pós-Graduação é um exemplo a ser seguido).

Negociação para compartilhar recursos parece fácil, mas não é. É muito difícil, às vezes parece impossível Ex.: (o UNIBIBLI - Tecnologia desenvolvida; empréstimo - ainda não). É importante admitir que o provedor raramente encontra incentivos para "ceder" os recursos informacionais.

Normalmente, atender os pedidos de empréstimo entre bibliotecas e/ou cópias de documentos é a mais baixa prioridade da biblioteca, e vem após o atendimento a qualquer um de seus usuários. É quase impossível reverter essa situação. Talvez uma nova forma de consórcio, institucional, pudesse resolver, ou ajudar a questão.

Mas, há outras formas de acesso: os documentos acessíveis via INTERNET. Está se iniciando, ainda em projeto, a Universidade de Illinois pretende digitalizar o acervo e torná-lo disponível via INTERNET. Já há parte disponível.

A experiência, já em andamento quanto ao provimento de informação eletrônica, e no início quanto à transferência de documentos via INTERNET, usando softwares já aprovados (como o Ariel, por exemplo) tem sido muito bem aceita pelo usuário. Mas, apesar do reconhecimento do valor e da importância do uso dos recursos eletrônicos nas bibliotecas, torna-se imprescindível concluir que há inúmeras questões, ainda sem respostas.

Uma política de acesso eletrônico à informação e ao documento exige investimentos tanto em equipamentos, software quanto em treinamento do pessoal e dos usuários. Ainda, há gastos quanto ao documento, seja em taxas de telecomunicação quanto em pagamento de "copyright". Há necessidade da própria biblioteca adotar essa aquisição não como algo complementar, esporádico ou contingente, mas adotar essa rotina e usá-la como parte integrante da provisão de recursos para os usuários. Atualmente é a grande possibilidade de escapar dos limites da disponibilidade local ou nacional de documentos.

Apesar de todos os avanços do desenvolvimento em computadores pessoais e Tecnologia da Informação, parece que o livro ainda não está obsoleto. A simplicidade, portabilidade e durabilidade do livro, ainda o protegem da obsolescência (Ex.: desenvolver um computador tão amigável, que vá para a cama com o usuário, como o livro).

O bibliotecário, em nosso país, convive e vai conviver por décadas com uma biblioteca que deve fazer o equilíbrio exato em adquirir tanto livros como disponibilizar sistemas. O que se espera do profissional, da sua capacidade de adaptação aos novos tempos, sem o distanciamento do conceito essencial de provedor de informação?

Em primeiro, a capacidade de gerenciar, administrar esse novo instrumental. Ao desenvolver seus planos de trabalho, é essencial que crie condições para oferecer as facilidades das novas tecnologias no **balcão de referência**, entendido aqui mais como conceito, não necessariamente local físico.

Para chegar a bem gerenciar, a biblioteca deve ter profissionais suficientemente habilitados e com responsabilidade para facilitar o uso da informação em qualquer dos suportes. Essencial, e talvez se encontre aqui

o grande trabalho do bibliotecário, é a educação e o treinamento do usuário, assegurando o conhecimento e a utilização desses novos potenciais pela sua comunidade. Parece ser essa mesma a grande tarefa do profissional, porque o trabalho de tecnologias de recuperação e desenvolvimento de interfaces para o usuário foram tarefas de não bibliotecários. O desenvolvimento de programas de educação de usuários deve incluir apresentação, demons-tração dos instrumentais de acesso e recuperação, treinamento nas buscas (bases em CD-ROM principalmente), e materiais de divulgação. Estou me valendo muito das experiências de trabalhar em uma Universidade. Pesquisas nos Estados Unidos afirmam que o uso da INTERNET e de outros acessos de informação eletrônica são usados primeira e mais fortemente pelas bibliotecas universitárias. Acredito que o mesmo seja aplicado no Brasil. Há, então, experiências em nosso meio, que vocês já conhecem.

A questão desse treinamento de usuários também é complexa: a multiplicidade, a dispersão e a natureza efêmera dos recursos informacionais tornam mais difícil a tarefa. Seria extremamente interessante também pensar no treinamento à distância, empregando as tecnologias disponíveis.

Duas outras novas negociações com a informação estão aí, complexas, e essenciais - uma é o registro do documento em catálogos ou bases de dados. É de novo a velha rotina de **catalogação**, descrever e indexar a informação, mas com um complicador: para recuperação via eletrônica e **à distância!** É saber que está **catalogando** para o mundo, esperar que o público distante procure e encontre, a partir desse registro, a informação necessária.

Outra necessidade é o profissional saber definir e recuperar a informação pertinente, a partir da massa enorme de informações disponíveis. É mesmo um desafio determinar, por exemplo, quanto da informação disponível na INTERNET, refere as áreas de atuação/interesse de sua comunidade. A Prof<sup>a</sup> Johanna, em entrevista à revista Memória, falando sobre a recuperação da história usa muito bem uma paródia - "de tanto ouvir falar em recuperação de informação, meu irmão uma vez me perguntou se eu tinha perdido as ditas informações... Eu diria que não perdi coisa alguma, mas que as informações estão virtualmente perdidas, em função de seu volume, diversidade, língua na qual é veiculada, modos de circulação ( há informações que gostam de circular sob a Terra, em túneis, é a "literatura cinzenta", mais difícil de ser detectada) etc. Felizmente, é possível encontrar muita informação pertinente na hora certa, mas isto supõe que alguém - o documentalista - tenha posto ordem no formigueiro, e que as pessoas saibam procurá-la, em sistemas cada vez mais amigáveis".

De fato, uma grande tarefa hoje é adicionar valor às informações disponíveis na INTERNET, tornando-as úteis aos usuários. A ironia da

atualidade é que não há problema de **falta** de informação, mas de excesso. É mesmo muito difícil definir a pertinência, e recuperar aquilo que interessa, de uma massa enorme de informações.

Outra nova negociação, essa para o profissional, é como administrar uma biblioteca virtual. O foco em questão é maior, pois além de "construir" essa biblioteca virtual, o bibliotecário deve estar capacitado para gerenciá-la. Para isso deve entender os novos papéis, conceitos e produtos, e também seus custos. As avaliações de custos e serviços devem embasar as tomadas de decisão quando se tratam de aquisições de desenvolvimento de coleções. A existência no mercado de bases de texto completo, possibilitando o acesso imediato ao documento, os custos de tais materiais, a disponibilidade de uso das bases para muitos usuários, a incerteza do que manter em papel, tudo isso obriga o bibliotecário a fazer escolhas, a emitir juízos etc. Não são decisões fáceis de tomar, e somente análises e avaliações constantes podem embasar esse gerenciamento. Somente um amplo conhecimento da comunidade a que serve, isto é, dos seus usuários, e do mercado, e que ajudarão o profissional.

Bem, parece que de fato há muitas novas necessidades, novas negociações da biblioteca, centro de informação ou documentação, qualquer que seja seu nome e o profissional, também independentemente do nome usado: bibliotecário, documentalista, técnico ou especialista em informação.

A tecnologia oferece melhores oportunidades e possibilidades na área. Fica outra questão: Será que não há um "gap" entre o potencial da tecnologia de informação e a capacidade das bibliotecas tirarem todo o proveito dela, em favor de seus usuários?

A aplicação da tecnologia permeia todos os serviços de informação. Do tratamento ao acesso, atingindo também os serviços cooperativos, o compartilhamento de recursos. A agilização dos mesmos, a sofisticação dos equipamentos, tudo parece estar à favor de melhores e mais rápidos atendimentos. Mas, ainda muito depende do profissional. Há desafios em trabalhar com acessos abertos, há custos, há decisões.

O que se espera desse profissional? Para estar adiante de sua clientela, ele deve estar familiarizado não somente com a estrutura, a indexação e o conteúdo das fontes de informação, mas também com os mecanismos de transferência de dados e softwares. Deve conhecer a amplitude, a profundidade e o número crescente de bases de dados nacionais e internacionais. Deve estar a par dos últimos avanços na aplicabilidade da tecnologia de redes e de hardware na área da informação. Mas, não parece ainda ser suficiente. Deve estar disposto a encontrar as novas formas de negociar acessos e documentos com outras instituições. Tem que saber trabalhar em equipes multidisciplinares, conviver bem com os outros profissionais que solucionam os problemas da área. E muito mais.

O desafio de trabalhar com acessos abertos, em uma biblioteca sem paredes é talvez assustador, mas desistir ou retroceder é muito mais ameaçador.

## ABSTRACT

MERCADANTE, L. M. Z., New ways to mediate information. **Transinformação**, v. 7 n° 1/2/3, p. 33 - 40, janeiro/dezembro/1995

*The text presents new ways to negotiate in the information field pointing out the need of sharing resources. Virtuality of library environment is compared with library as an institution.*

**Key words:** Information Technology; Information Retrieval; Information management; Telematics and Library; Virtual Library; Librarian training; Librarian Education; Information Policies.