

A informação dentro da empresa

MARIA MARGARIDA ALVES PEREIRA*

1. QUAL A FUNÇÃO DOS TÉCNICOS DE INFORMAÇÃO?

Um técnico de informação deve transmitir contínua e sistematicamente novos dados a utilizadores que ainda não conhecem esses dados *mas* que precisam deles. Assim, forma-se um círculo vicioso: os técnicos de informação fornecem aos investigadores todos os dados de que estes precisam para a realização dos seus projectos; estes mesmos dados vão, mais tarde, produzir novos dados que irão ser fornecidos a todos os que precisem deles.

É, por isso, importante que a actividade dos técnicos de informação seja sempre dirigida a pessoas concretas (o ideal será conhecê-las pessoalmente), pois os utilizadores têm necessidades bem concretas — que, por vezes, não conseguem expor claramente. As necessidades de informação são diferentes de utilizador para utilizador, acontecendo com frequência que as necessidades de um utilizador variem com o tempo e com o projecto a que se dedica (podem chegar a ser contrárias). O TÉCNICO DE INFORMAÇÃO TEM DE ESTAR CONSTANTEMENTE A PAR DAS NECESSIDADES DOS UTILIZADORES DO SEU CENTRO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO. Estas necessidades são determinadas através

- dos perfis de interesses
- do contacto constante com os investigadores
- do «feed-back» dos DSI com a sua avaliação
- dos pedidos de pesquisas retrospectivas
- das reuniões com os investigadores.

As necessidades individuais decorrem de quatro factores principais:

- da área em que o investigador quer ser informado
- da finalidade para que quer os dados (para que são precisos os dados?)
- do modo de apresentação dos dados (tabelas, literatura primária, bibliografias, recensões, etc.)
- da 'profundidade' dos dados (dados gerais ou precisos?)

* Documentalista científica

A informação (1), na própria página tomada no sentido de algo novo, ainda não conhecido mas importante, tem sempre um tempo de vida muito limitado; qualquer atraso, por mais pequeno que seja, na sua transmissão faz com que perca parte do seu valor.

2. QUE TIPOS DE SERVIÇOS PODE PRESTAR UM CENTRO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO?

A — INFORMAÇÃO TEXTUAL

- informações
- pesquisa retrospectiva
- alerta permanente (DSI)
- perfis individuais
- perfis normalizados
- recensões
- bibliografias, catálogos, «current titles» e «citation index»
- serviços de banda magnética

B — INFORMAÇÃO DE DADOS

-
- (v. A)
-

C — INFORMAÇÃO DE PROJECTOS DE INVESTIGAÇÃO EM CURSO

D — INFORMAÇÃO SOBRE CONFERÊNCIAS, SEMINÁRIOS, CURSOS, CONGRESSOS

E — INFORMAÇÃO SOBRE PESSOAS OU PERITOS (QUEM É PERITO EM QUE ÁREA?)

F — INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS (POR EXEMPLO, O SIMPÓSIO MÉDICO)

G — INFORMAÇÃO SOBRE FABRICANTES

H — PUBLICAÇÃO DE DOCUMENTOS PRIMÁRIOS — TEXTOS COMPLEMENTOS OU RESUMOS

I — SERVIÇOS DE *SOFTWARE*

J — SERVIÇOS DE CONSULTA

- consulta especializada
- consulta sobre instalação de centros de informação e documentação, sobre serviços a prestar, etc.

(1) «Informação é uma notícia em forma de participação, explicação, instrução, etc. que apresenta à pessoa que a recebe uma novidade (completa, parcial ou dentro de um certo contexto) ou que lhe traz à memória algo já conhecido». — v. PETZOLD

3. A INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA

Quando as novas informações não são distribuídas de acordo com as necessidades dos técnicos da empresa, podem ser umas das causas da diminuição da capacidade de concorrência da empresa: o desenvolvimento de um determinado produto, a sua qualidade ou o processo da sua produção pode passar despercebido aos técnicos da empresa ou só vir a ser conhecido mais tarde, o que resulta numa possível perda da «chefia» do mercado nesse produto.

Assim, facilmente se verifica a importância de um bom funcionamento do centro de informação e documentação dentro da empresa, uma vez que:

- este tem de se adaptar continuamente aos diversos centros de interesse dos técnicos da empresa que precisam de aumentar constantemente os seus conhecimentos técnicos;
- os centros de decisão da empresa têm de estar sempre a par dos prós e contras de todas as alternativas e conhecer todos os factores influentes para assim poderem decidir com mais segurança.

3.1. Quais as condições para uma boa difusão da informação dentro da empresa?

Em primeiro lugar há que dar a conhecer o SID (Serviço de Informação e Documentação) a todos os técnicos da empresa, pois um SID sem utilizadores não tem utilidade; pode apresentar-se o SID quer através de contactos directos com os técnicos, de pequenas reuniões informativas, quer através de um pequeno folheto ou, havendo maiores facilidades económicas, através de um filme-vídeo acessível a todos os técnicos (que, eventualmente, possa ser visto nos terminais de computador de cada um).

A todo o SID convém estar ligada uma biblioteca com uma boa colecção técnica. Sobre assuntos novos de interesse geral para a empresa, o SID deve publicar pequenos folhetos tratando resumidamente o tema. Cada responsável do SID deve ter a seu cargo um pequeno número de técnicos para melhor poder seguir os seus trabalhos e registar os seus centros de interesse. O controlo dos centros de interesse é extremamente importante e pode ser feito através:

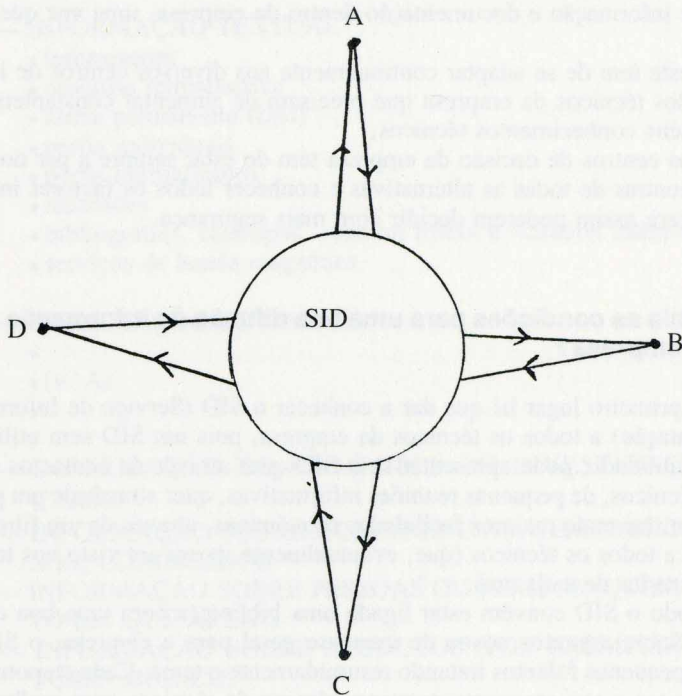
- dos perfis individuais de interesses;
- do contacto permanente dos responsáveis do SID com os técnicos da empresa e da participação em todas as reuniões de trabalho;
- dum exame das pesquisas retrospectivas.

3.2. Métodos para a distribuição da informação

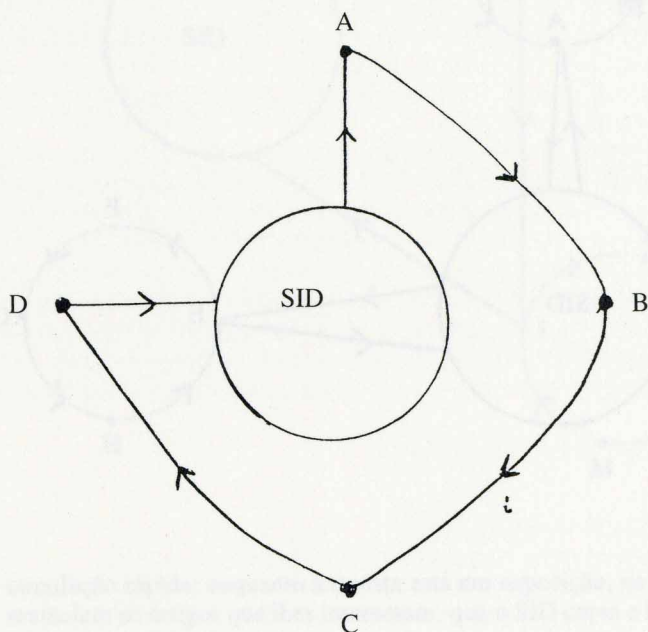
Tomemos, por exemplo, uma revista técnica que interessa a vários técnicos da empresa. Que fazer quando esta revista dá entrada no SID? Há que a fazer

circular por todos os interessados, mas como? Existem vários processos para a circulação de documentos:

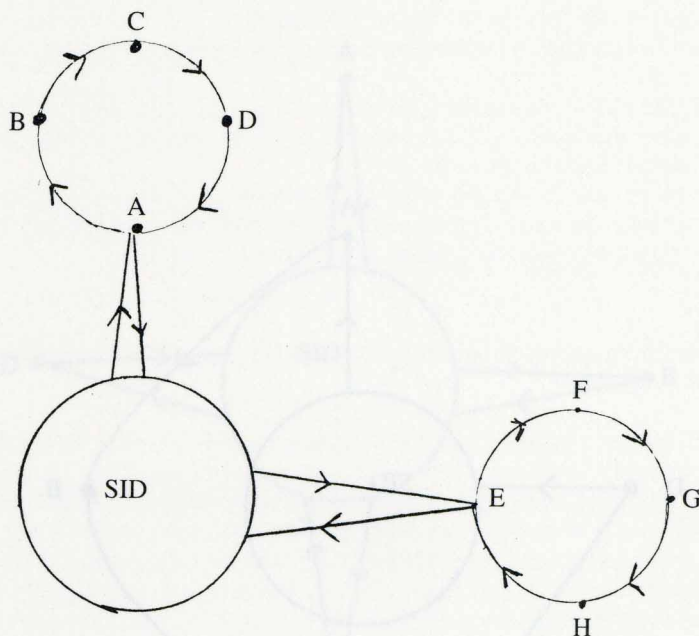
- circulação em estrela: o SID entrega pessoalmente o documento aos interessados, ou seja, quando A o consultou, devolve-o ao SID, que o entrega a B e assim por diante.



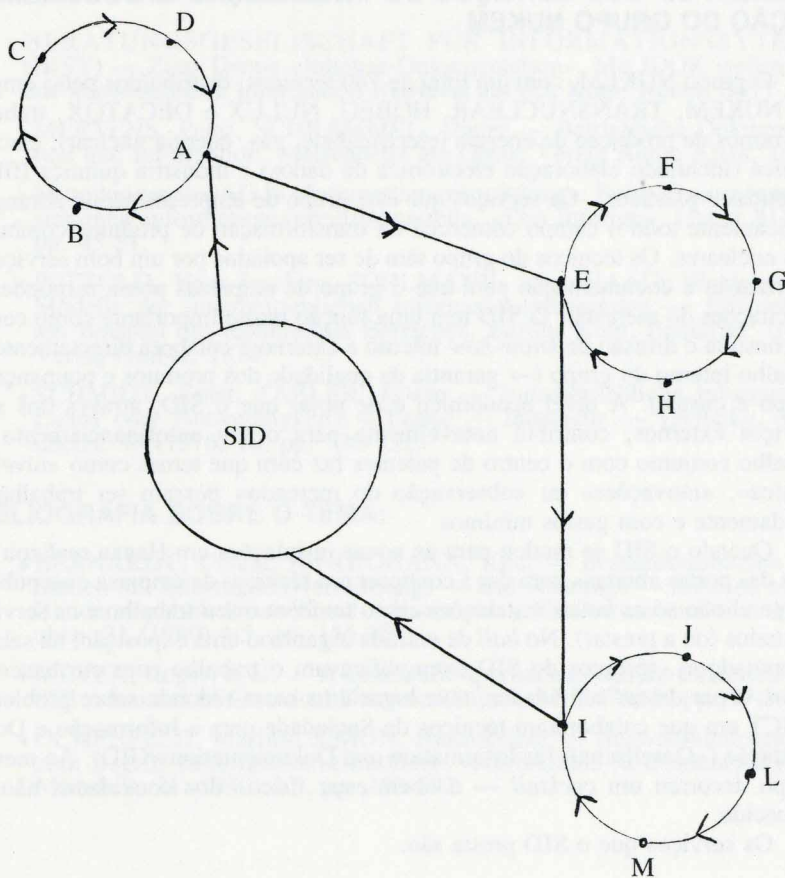
— circulação em círculo: o SID entrega o documento ao n.º 1 da lista de interessados que, depois de o ter consultado, o passa ao seguinte até que o último da lista o devolve ao SID.



- circulação simultânea em estrela e círculo: o SID divide o grupo de interessados em pequenos grupos; entrega o documento a um dos membros do sub-grupo que o passa ao seguinte até que o último o devolve ao SID ou o entrega a um membro do outro grupo.



ou



- circulação rápida: enquanto a revista está em exposição, os interessados assinalam os artigos que lhes interessam, que o SID copia e lhes entrega;
- cópia dos índices das revistas.

Existem outras vias de difusão da nova informação:

- distribuição de *outputs* dos vários bancos de dados internos;
- boletins bibliográficos (só títulos, títulos com palavras-chaves, títulos anotados, títulos e resumos, listas de entradas de novos documentos, etc.), *newsletters* ou calendários de reuniões;
- contacto directo;
- através do terminal de computador de cada técnico, pesquisa directa no banco de dados (campo: novidades).

4. EXEMPLO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO GRUPO NUKEM

O grupo NUKEM, com um total de 740 técnicos, distribuídos pelas empresas NUKEM, TRANSNUCLEAR, HOBEG, NULUX e DECATOX, trabalha nos ramos de produção de energia (electricidade, gás, energia nuclear), electro-técnica (incluindo elaboração electrónica de dados) e indústria química (fibras sintéticas e plásticos). Os serviços que este grupo de empresas presta abrangem praticamente todo o campo comercial da transformação de produtos combustíveis nucleares. Os técnicos do grupo têm de ser apoiados por um bom serviço de informação e documentação para que o grupo de empresas possa responder às solicitações do mercado. O SID tem uma função muito importante como centro de consulta e difusão de *know-how* interno e externo e colabora directamente no trabalho interno do grupo (→ garantia da qualidade dos produtos e poupança de tempo e custos). A nível económico é de notar que o SID, através dos seus serviços externos, contribui notavelmente para o seu autofinanciamento. O trabalho conjunto com o centro de patentes faz com que temas como «nível da técnica», «inovações» ou «observação do mercado» possam ser trabalhados rapidamente e com gastos mínimos.

Quando o SID se mudou para as novas instalações em Hanau realizou um «dia das portas abertas» para dar a conhecer aos técnicos da empresa e ao público em geral não só as novas instalações como também o seu trabalho e os serviços prestados (ou a prestar). No *hall* de entrada organizou uma exposição; na sala de computadores, técnicos do SID exemplificavam o trabalho com um banco de dados; a par destas actividades, teve lugar uma mesa-redonda sobre problemas do ICT em que colaboraram técnicos da Sociedade para a Informação e Documentação («Gesellschaft für Information und Dokumentation»/GID). Ao mesmo tempo decorreu um *cocktail* — o «bem-estar físico» dos convidados não foi esquecido.

Os serviços que o SID presta são:

- informações bibliotecárias;
- fornecimento de documentos primários e secundários;
- preparação de diapositivos e folhas para retroprojectores para conferências e publicações dos técnicos do grupo;
- publicação de folhetos de informação técnica (informações recolhidas nos relatórios internos e externos);
- colaboração com o serviço de relações públicas, contactos com a FID e com outros centros de informação e documentação;
- preparação (organização e parte científica) da contribuição do grupo NUKEM em conferências especializadas (por exemplo: conferência sobre reactores).

Para difusão da nova informação, o SID utiliza quatro processos: por computador, contacto directo, edição de folhetos e circulação de revistas.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA:

- BERATUNGSGESELLSCHAFT FÜR INFORMATIONSSYSTEME (BISY) — Zum Thema «Inhouse-Dokumentation». Mit IDOK stellen wir das konventionelle Information-Retrieval auf den Kopf. Neuss: BISY, s/d
- MERTENS, Peter, SCHRAMMEL, Dieter — Betriebliche Dokumentation und Information. Meisenheim am Glass: Verlag Anton Alain, 1977.
- Mitteilungen der AG Iv «Informationsvermittlung»: Beispiel einer betrieb-sinternen Informationsvermittlungsstelle. «Das Inforum», (Janur 81), 7, pp. 45-51.
- PETZOLD, Hans-Joachim; PÖHLMANN, Jörg; HAAG, Waldemar — Modelle der innerbetrieblichen Informationsversorgung — Erläuterung am Beispiel des technischen Bereiches. Berlin, Köln, Frankfurt: Beuth Verlag GmbH, 1974.
- SCHMIDT, Ernst; TABLER, Erwin — Innerbetriebliche Information: Luxus oder Notwendigkeit? «Chemie — Inegnieur — Technik», Weinheim, 48 (1976) 10, pp. 730-732.

BIBLIOGRAFIA SOBRE O TEMA:

- BERNARDT, Ursula; JUNGJOHANN, Knut — Bestandsaufnahme von Stellen mit Informationsvermittlungs — und veratungs — funktion in der Bundersrepublik Deutschland. «Nachrichten für Dokumentation», München, 31 (1980) 4/5, pp. 155-159.
- MEYER, Roger; et al. — A systematic approach to current awareness and SDI. «Journal of Chemical Documentation», 11 (1971) 1, pp. 19-24.
- OCKENFELD, Marlies; SIMON, Hans-Reiner — Auswahlbibliographie zum Begriff Informationsvermittlung. «Nachrichten fü Dokumentation», München, 31 (1980) 4/5, pp. 190-192.