

# Teletrabalho e bibliotecas: reinventar o trabalho em serviços técnicos\*

Júlio Costa  
Faculdade de Ciências, Universidade do Porto

## RESUMO

*A evolução tecnológica e a inserção crescente das bibliotecas na Sociedade da Informação proporcionam condições para que o teletrabalho seja, cada vez mais, potenciado como uma alternativa/opção atractiva e viável nas unidades documentais. Salientam-se os aspectos mais significativos que justificam a adopção do teletrabalho, eventuais inconvenientes daí decorrentes e questões relacionadas com a sua aplicação prática. Apresenta-se uma panorâmica geral sobre o teletrabalho em Portugal e aborda-se o contexto organizacional das bibliotecas portuguesas. Expõe-se algumas considerações teóricas sobre a evolução e futuro das bibliotecas enquanto organizações dinâmicas do conhecimento na era digital. Referenciam-se, de forma sucinta, algumas experiências de teletrabalho em bibliotecas, designadamente em serviços técnicos como a catalogação e a indexação e sugere-se a criação, desenvolvimento e promoção de programas/projectos-piloto de teletrabalho nas bibliotecas portuguesas.*

**Descritores:** Teletrabalho, Telecomunicação, Bibliotecas, Organização do trabalho

## Telework and libraries: reinventing work in technical services

## ABSTRACT

*The technological evolution and growing insertion of libraries in the Information Society makes conditions for telework to be, more and more, a potencial attractive and viable alternative/option in the documental unities. The most significant aspects that justify the adoption of telework, eventual obstacles that could come about and the topics related with its practical application are pointed out. There will be a general overview about telework in Portugal and the organisational context of Portuguese libraries. Some theoretical considerations about the evolution and future of libraries as dynamic organisations of knowledge in the digital era, will also be presented. Some experiences of telework in libraries, namely in technical services like cataloging and indexing and the proposal of the creation, development and promotion of trial-programs and pilot-projects of telework in Portuguese libraries will briefly be referred to.*

**Keywords:** Telework, Telecommuting, Libraries, Work organization

---

\* A presente Comunicação surge no contexto de uma investigação mais vasta que temos vindo a desenvolver sobre esta temática, no âmbito do Mestrado em Gestão de Informação da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

## INTRODUÇÃO

O teletrabalho constitui um dos paradigmas característicos da Sociedade da Informação.

As forças que estiveram, em meados dos anos 70, nos primórdios do teletrabalho, revelam-se hoje em toda a sua acuidade. Os elementos centrais da relação laboral clássica tendem a esbater-se, o desenvolvimento tecnológico ocorre a uma velocidade surpreendente, as pressões económicas e ambientais acentuam-se e a competitividade exerce-se à escala planetária.

Novas formas e modelos de organização social do trabalho emergem e o teletrabalho é certamente um deles. As telecomunicações e as tecnologias constituirão, cada vez mais, ferramentas indispensáveis no desempenho remoto do trabalho, quebrando barreiras geográficas e permitindo a partilha de informação num ambiente electrónico em rede.

Num futuro não muito longínquo, o trabalho mudará de significado e de padrão, afectando assim o nosso sentido de identidade, de inserção social, a família e, em suma, o nosso modo de vida tal como hoje o conhecemos e cujo futuro dificilmente descortinamos.

A omnipresença dos computadores pessoais e do multimédia, o aumento de largura de banda disponível (através do cabo, fibra óptica,...) e, sobretudo, a explosão e o incrível crescimento do fenómeno Internet/World Wide Web estão a acelerar, pela facilidade, disponibilidade e baixo custo, a afirmação do teletrabalho como uma realidade imparável.

Actualmente, o trabalho que envolve primariamente a criação, manipulação e transmissão de informação é a forma de emprego dominante na Europa e nos EUA. Está hoje relativamente demonstrado que as tarefas/funções mais adequadas para serem desempenhadas em regime de teletrabalho são precisamente aquelas que, de alguma forma, incorporam e/ou manipulam informação.

As bibliotecas inserem-se certamente na abrangente fileira das indústrias e organizações do universo da informação, tendo o progresso tecnológico e a revolução digital evidenciado, ao contrário do que muitos previam, a sua importância enquanto instituição e "organização que aprende" numa Sociedade da Informação que, cada vez mais, aspira a transformar-se numa Sociedade do Conhecimento.

O teletrabalho é apenas uma forma diferente de trabalhar e muitas vezes executa actividades que já fazíamos antes. Afinal, antes da Revolução Industrial, o trabalho era basicamente algo que se fazia e não um local para onde se ia. Neste sentido, não deixa de ser curioso e paradoxal que o teletrabalho e as práticas de trabalho colaborativo característicos da Era Digital apresentem curiosas semelhanças com a estrutura e organização dos ofícios da Idade Média.

O teletrabalho não é uma miragem futurista, mas antes uma revolução tranquila e um desafio que se coloca à organização social/tradicional do trabalho.

## EM TORNO DO CONCEITO DE TELETRABALHO

São conhecidas as dificuldades de entendimento relativamente a determinadas terminologias e conceitos em uso. O teletrabalho não foge à regra, existindo várias definições e acepções para o termo.

Basicamente, o teletrabalho ocorre quando as tecnologias de informação e comunicação são, de algum modo, aplicadas ao trabalho de tal forma que este possa ser exercido, total ou parcialmente, por via remota ou, pelo menos, distante do local de emprego convencional. Teletrabalhar implica satisfazer objectivos e resultados sem haver um controlo "in situ" dos procedimentos e dos tempos de presença do indivíduo.

O termo/conceito de teletrabalho/telecomutação foi "cunhado" pelo físico Jack Nilles<sup>1</sup> enquanto director e investigador de uma equipa de pesquisa interdisciplinar na *University of Southern California* (USC). O teste de soluções de telecomutação em ambiente real ocorreu, com êxito, numa empresa seguradora de *Los Angeles* em 1973, ou seja, há precisamente 25 anos. A partir daí foram iniciados, com apoio governamental, vários projectos de demonstração que vieram a afirmar e consolidar inelutavelmente o teletrabalho. O conceito foi posteriormente "exportado" para a Europa, tendo sido rapidamente difundido pela Comissão Europeia, que tem vindo a promover e a apoiar programas de investigação/desenvolvimento sobre teletrabalho e respectiva aplicação prática.

Nos EUA, o termo telecomutação (*telecommuting*) é o mais correntemente usado para significar, genericamente, o mesmo que teletrabalho (*telework*) na Europa, não obstante ter uma acepção distinta. Para os Americanos, *telecommuters* são trabalhadores com vínculo permanente a uma empresa e que exercem o seu trabalho em casa ou, como é frequente, em centros de teletrabalho. Já os *teleworkers* estão normalmente associados a situações de auto-emprego e trabalho não subordinado (profissionais liberais, trabalhadores "domésticos", etc) exercido exclusivamente a partir de suas casas e recorrendo às telecomunicações para trabalhar/comunicar com os seus clientes.

Surgem ainda associadas ao teletrabalho expressões como *flexible work*, *home-based telework*, *homework*, *outwork* que geram frequentemente confusões e ambiguidades. A distinção entre estas expressões é, por vezes, subtil e reside não apenas na própria terminologia ou contexto em que são empregues, mas fundamentalmente na concepção cultural e social do conceito de trabalho e no modo como este se organizou e desenvolveu em diferentes regiões e países.

Para além das formas mais usuais (*telework/telecommuting*), o teletrabalho pode assumir múltiplos tipos e características, incluindo:

- Centros de teletrabalho ou telecentros (locais/escritórios partilhados, dotados dos recursos necessários onde o trabalhador se desloca para realizar as tarefas que, de sua casa, não pode executar em condições competitivas e com óbvias vantagens ao nível do apoio/formação, socialização e economias de escala; estes centros resultam de iniciativas governamentais ou empresariais e têm vindo a conhecer uma popularidade crescente nos EUA);

- **Telecottages** (a versão "rural" dos telecentros urbanos, proporcionando às comunidades locais competências e tecnologia que lhes permitam competir no mercado global de emprego em igualdade de circunstâncias, contribuindo igualmente para a revitalização do tecido social e económico das suas regiões; esta forma de teletrabalho está bastante difundida na Escandinávia e nas Ilhas Britânicas);
- **Televillage** (extensão/variante do conceito de telecottage, assente essencialmente na ideia de desenvolver toda uma comunidade num contexto/economia de "rede");
- **Teletrabalho móbil ou "nómada"** (característico dos profissionais - executivos, vendedores, viajantes e outros - que utilizam computadores portáteis, modems, telemóveis, email, teleconferência e outros meios tecnológicos para exercer "on the road" a sua actividade);

Variantes e combinações de teletrabalho podem igualmente ocorrer na actividade comercial (*teletrade*), em sistemas de subcontratação (*outsourcing*) e em processos de concentração/dispersão ou deslocalização (*offshore telework*) de empresas e actividades económicas.

O elo de união de todas estas formas de teletrabalho é o uso/utilização dos computadores e das telecomunicações como meios para atingir o fim último que consiste em reinventar a concepção e geografia tradicionais do trabalho. No essencial, a filosofia que preside ao conceito consiste em levar o trabalho até às pessoas em vez do inverso, existindo uma substituição total ou parcial do local de trabalho convencional.

Iremos, assim, ao longo da presente Comunicação, utilizar o conceito de teletrabalho na acepção lata que apresentámos.

## **VANTAGENS E INCONVENIENTES DO TELETRABALHO**

O teletrabalho é normalmente associado, no imaginário do cidadão comum e nos meios de comunicação social, com o trabalho que se exerce a partir de casa. A visão idílica do trabalhador comodamente instalado no lar, trabalhando em frente do computador depois do reconfortante pequeno almoço ou café da manhã, enquanto outros desesperam nas filas de trânsito e enfrentam os humores das chefias e a rotina quotidiana, tem constituído, paradoxalmente, um dos obstáculos à difusão desta nova forma de trabalho, nomeadamente por parte da cultura empresarial dominante.

O teletrabalho é, como acima mencionámos, muito mais do que isto. Estão hoje perfeitamente identificadas e estabelecidas as principais vantagens que justificam a adopção do teletrabalho.

Para o trabalhador apontam-se, entrè outros, os seguintes benefícios:

- flexibilidade horária
- deslocações reduzidas
- maior autonomia e controlo sobre o trabalho
- maior concentração e produtividade
- motivação elevada e satisfação profissional

- diminuição das interrupções
- maior facilidade na combinação de tarefas domésticas com o trabalho
- risco reduzido de doenças e acidentes
- redução de gastos com transportes, alimentação, vestuário,...

Para as organizações, são usualmente apresentadas as seguintes vantagens:

- orientação do trabalho para o desempenho e para os resultados
- acréscimos de produtividade
- diminuição de custos (de ocupação de espaço, manutenção, energia, etc)
- absentismo praticamente nulo
- solução para problemas de reestruturações empresariais

Apontam-se ainda os seguintes benefícios para os governos/sociedade em geral:

- contribuição para o combate ao desemprego
- contribuição para a inserção de deficientes
- redução no crescimento dos impostos
- diminuição dos encargos com transportes colectivos
- redução dos gastos de manutenção e crescimento da rede viária
- menos veículos particulares nas cidades e conseqüente redução dos níveis de poluição e dos problemas de trânsito e estacionamento

Frequentemente, apresenta-se apenas (porque fácil, agradável e conveniente) a perspectiva optimista do teletrabalho, ignorando a outra face da moeda. Os inconvenientes existem e residem fundamentalmente no equilíbrio familiar e emocional, no entendimento cultural e na função socializadora do trabalho.

Isolamento, eventual perda de estatuto, diminuição de oportunidades de progressão/promoção na carreira e precarização dos vínculos laborais constituem preocupações potenciais para os trabalhadores. As organizações, por seu turno, terão que se defrontar com o enfraquecimento do espírito de grupo, o acréscimo dos custos de formação, complexas questões de enquadramento legal/laboral, de saúde e segurança e, essencialmente, com problemas de liderança, gestão e cultura organizacional. Os Estados e a sociedade em geral poderão igualmente confrontar-se com fenómenos de info-exclusão, vulnerabilidade e dependências face à competição e potencial de trabalho/mão-de-obra à escala planetária.

No fundo, o essencial consiste em adoptar uma perspectiva global e crítica relativamente ao teletrabalho, ponderando caso a caso as vantagens e inconvenientes que possam ter maior significado, de acordo com as características do trabalho em causa e a envolvente interna e externa, criando assim as condições para que, na medida do possível, se verifique um cenário em que todos ganham.

## **PANORÂMICA DO TELETRABALHO EM PORTUGAL**

O acentuado desenvolvimento das telecomunicações portuguesas (e correspondente privatização/liberalização, anda que parcial, do sector), a implantação da rede digital de

integração de serviços (RDIS), com as suas enormes potencialidades de transmissão rápida de dados, voz e imagem, o crescimento exponencial da Internet e a banalização da utilização dos computadores no mercado empresarial e residencial, criaram o quadro tecnológico e as condições infra-estruturais necessárias para a afirmação e expansão do teletrabalho em Portugal.

Apesar da inexistência de estatísticas fiáveis, estima-se em aproximadamente 30 mil os trabalhadores que em Portugal recorrem, de alguma forma, a práticas de teletrabalho (considerando o conceito numa acepção lata). Este número tenderá a crescer exponencialmente nos próximos anos, até porque existem no nosso país cerca de 900 mil potenciais teletrabalhadores.

Tornado já uma realidade na Europa<sup>2</sup> e, sobretudo, nos Estados Unidos da América (mais de 2 e de 10 milhões de teletrabalhadores, respectivamente), o teletrabalho é ainda incipiente em Portugal e só muito recentemente começaram a ser ensaiados os primeiros passos. Não obstante este facto, surgem lentamente algumas experiências e projectos nesta área que, pelo seu pioneirismo, estrutura/organização e eventual efeito difusor, mereceriam ser apoiados e divulgados com maior amplitude<sup>3</sup>.

O próprio Estado, por intermédio de alguns dos seus organismos, tem vindo a promover iniciativas visando o fomento e implantação de práticas de teletrabalho no sector privado e na Administração Pública. Para além das intenções preconizadas no Acordo de Concertação Estratégica 1996/1999, registou-se a realização em Évora, em 1997, do III Fórum da Sociedade da Informação, que contou com um painel especificamente dedicado ao teletrabalho (e um outro consignado aos Arquivos e Bibliotecas...) e, sobretudo, a elaboração e publicação do já referencial *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*<sup>4</sup> que, apresentando o teletrabalho como uma das suas vertentes, elenca e propõe um conjunto significativo de medidas neste domínio.

A organização de alguns seminários/acções de divulgação sobre teletrabalho, que contaram inclusivamente com a participação de reputados especialistas estrangeiros, revelou que existe, no nosso país, um público interessado e receptivo ao conceito. A esta audiência não será indiferente o facto de começarem a surgir nos meios de comunicação social artigos de divulgação, entrevistas a especialistas na área, comentários e resenhas abordando (in)directamente a emergência das novas formas de organização do trabalho. Algumas publicações monográficas e, sobretudo, periódicas começam, com alguma regularidade, a explorar esta temática e no domínio da informação electrónica é fácil encontrar um manancial de informação sobre teletrabalho<sup>5</sup>, e, inclusive, referências sobre o fenómeno em Portugal.

O primeiro relatório sobre teletrabalho, cobrindo basicamente o segmento dos profissionais independentes, foi publicado em 1996 pela Portugal Telecom. Existe já uma dissertação académica sobre os aspectos jurídicos do teletrabalho em Portugal e está em curso um importante estudo oficial que fornecerá brevemente dados e informações credíveis sobre esta realidade constituindo, assim, um indispensável quadro de referência para o nosso país. Foi recentemente constituída, encontrando-se em fase de dinamização, a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Teletrabalho.

A realização em Lisboa, em Setembro do corrente ano, do ECTF - European Community Telework Forum irá, certamente, atrair atenções mediáticas e despertar/sensibilizar os agentes do Estado, o universo empresarial e público em geral para o teletrabalho,

impulsionando e dinamizando (espera-se!) a sociedade portuguesa para esta nova forma de organização do trabalho.

## **CONTEXTO ORGANIZACIONAL DAS BIBLIOTECAS PORTUGUESAS**

Salvo raras excepções, o modelo de organização do trabalho vigente na maioria das bibliotecas portuguesas reflecte a clássica rigidez hierárquica e institucional da Administração Pública.

Estruturas de organização e gestão de tipo taylorista, ausência de flexibilidade funcional e horária, excessiva burocratização dos processos de decisão e informação, concentração de poder no topo da hierarquia e predominância das motivações e valores individuais, entre outros aspectos sobejamente conhecidos, constituem infelizmente barreiras estruturais presentes, em maior ou menor grau, nas bibliotecas portuguesas e realidades com que se defrontam quotidianamente os bibliotecários e outros profissionais da informação.

Acresce a isto o desajustamento do sistema de formação inicial/contínua, a inadequação das carreiras profissionais<sup>6</sup> e a permanência de esquemas retributivos convencionais.

Os diversos agentes que trabalham nas bibliotecas tendem a preocupar-se mais com os requisitos operacionais do(s) seu(s) serviço(s) do que com as suas reais funções no contexto da organização, esquecendo amiúde a missão e os objectivos primordiais das bibliotecas. Por outro lado, considerar as pessoas (capital humano) como o activo mais valioso de uma organização não é certamente uma afirmação original, mas é concerteza uma ideia frequentemente esquecida e quase sempre arredada das práticas efectivas de gestão de recursos humanos.

No quadro acima descrito, a introdução, implantação e difusão do teletrabalho encontra(rá) certamente muitos obstáculos, até porque a biblioteca é uma organização com características e especificidade próprias para a qual não será recomendável transpor "tout court" modelos de organização e gestão puramente teóricos ou empresariais.

É necessário, igualmente, afastar alguns mitos e ideias utópicas sobre esta nova forma de trabalhar. A implantação de um programa de teletrabalho não se compadece com improvisações e amadorismos, antes exigindo um diagnóstico prévio, estabelecimento de regras e a existência de um plano bem estruturado que deve ser seguido com método, disciplina e correcta gestão.

No entanto, as vantagens que daí poderão advir, em termos de eficiência, flexibilidade, redução de custos, produtividade, qualidade e bem-estar, compensarão eventuais inconvenientes e contribuirão, estamos convictos, para a transformação progressiva da organização biblioteca rumo a uma nova cultura e modelo organizacional.

O grande desafio que se coloca às bibliotecas portuguesas na sociedade da informação e na era digital é, essencialmente, adoptar uma atitude proactiva face às transformações que a envolvente externa lhes impõe e, internamente, gerar uma cultura organizacional antropogénica.

## A BIBLIOTECA COMO “ORGANIZAÇÃO VIRTUAL” <sup>7</sup>

A utilização crescente das novas tecnologias de comunicação e informação está a originar a evolução/transformação de muitas das organizações existentes e a correspondente emergência de novas formas e práticas de trabalho.

Para muitos autores a etapa seguinte (já em curso?) na evolução das organizações será a que assenta em estruturas e modelos virtuais<sup>8</sup>. Como bem referiu Handy<sup>9</sup>, “ as bibliotecas, cujo cerne (lifeblood) é a informação, foram das primeiras [organizações] a confrontarem-se com os desafios e as oportunidades da virtualidade”. Algumas iniciativas e projectos bem sucedidos, designadamente no domínio das bibliotecas digitais (na Europa e, sobretudo, nos EUA), espelham bem a capacidade de resposta e adaptação das bibliotecas e dos bibliotecários a este novo paradigma.

A evolução das bibliotecas assentará cada vez mais em modelos virtuais que estarão, no entanto, ancorados em organizações reais, concretas. Mesmo na era digital é dificilmente concebível a desmaterialização/intangibilidade completa das bibliotecas, pelo que haverá sempre quem se ocupe (ainda que com novos saberes e competências) da produção, processamento, intermediação e transmissão da informação<sup>10</sup>.

No mundo do conhecimento e da informação, as bibliotecas serão alvo de duas visões distintas. Por um lado, os utilizadores (presenciais ou virtuais) encará-las-ão como um serviço público de informação, por outro, os bibliotecários e outros profissionais do conhecimento verão nelas um sistema que lhes presta o apoio necessário à realização do seu trabalho.

Ultrapassadas previsões pessimistas que auguravam a fossilização das bibliotecas e dos bibliotecários, a teorização/especulação actual sobre os modelos futuros das bibliotecas é moderadamente optimista quanto ao papel que estas irão desempenhar na sociedade.

Tom Wilson<sup>11</sup>, numa fascinante abordagem sobre os modelos possíveis da biblioteca virtual (partindo de um artigo publicado por Lawrence Wilkinson na revista *Wired*), traça quatro cenários eventuais para os bibliotecários e bibliotecas do Séc. XXI.

Em qualquer um deles, as bibliotecas tenderão, enquanto infra-estruturas comunitárias, a constituir-se em nós de uma rede de organismos de informação e conhecimento à escala local/global, destinada a servir os cidadãos. O teletrabalho será norma e o bibliotecário será, fundamentalmente, um trabalhador online (cybertecário?!) que acrescentará novos saberes e competências às suas funções tradicionais, transformando-se assim num “navegador do conhecimento”.

Naturalmente que não existirá um só modelo de biblioteca virtual, mas este tipo de organização incluirá necessariamente uma ou várias variantes de teletrabalho e recorrerá à utilização de tecnologias avançadas de comunicação e de *groupware*.

## TELETRABALHO EM BIBLIOTECAS

Excluídas projecções mais ou menos futuristas, o teletrabalho é hoje um facto insofismável e a sua aplicação prática em serviços técnicos de bibliotecas uma realidade que tenderá a crescer.

Os primórdios do teletrabalho/telecomunicação em unidades documentais (essencialmente catalogação remota ou telecatalogação) remontam há mais de três décadas com o estabelecimento do formato MARC que, entretanto, se transformou num *standard* bibliográfico. O aparecimento e afirmação, nos anos 70, das bases de dados bibliográficas como a OCLC e a publicação, em 1978, das Regras Anglo-Americanas de Catalogação, que já incluíam a descrição de ficheiros de computador, constituíram etapas marcantes na evolução. O passo decisivo surge, porém, na década de 80, com a difusão dos catálogos públicos de acesso em linha (OPAC's) e as potencialidades que estes oferecem em termos de pesquisa e partilha/troca de informação bibliográfica. Nos nossos dias, o fenómeno Internet está a gerar uma autêntica revolução na execução e organização do trabalho nas bibliotecas.

É hoje possível e relativamente fácil aceder em ambiente electrónico (CD-ROM, Telnet, Gopher ou WWW) a muitos dos instrumentos tradicionalmente utilizados no apoio ao trabalho em serviços técnicos. Regras de catalogação, classificações, "thesauri", dicionários, enciclopédias e outras obras de referência existem já em suporte electrónico/digital, para além, evidentemente, do recurso/consulta a diversos OPAC's de bibliotecas<sup>12</sup>, sendo possível em alguns casos visualizar os registos em formato MARC. Recentemente, a Biblioteca do Congresso desenvolveu um *software* que permite capturar texto em formato electrónico a partir de OPAC's (via Internet, por exemplo) e convertê-lo, com a ajuda do catalogador, num registo MARC.

Está hoje relativamente demonstrado que diversas tarefas e rotinas usualmente associadas ao trabalho em serviços técnicos (catalogação, classificação, indexação, controle de autoridade, conversão retrospectiva, aquisições, controle de publicações em série, actualização/manutenção de bases de dados bibliográficos, etc) são susceptíveis de serem exercidas, total ou parcialmente, em regime de teletrabalho.

Apesar dos factos enunciados, a utilização de práticas de teletrabalho em bibliotecas, nomeadamente na Europa, é ainda relativamente reduzida. Nos EUA têm vindo a ocorrer, com sucesso, várias experiências nesta área. Registem-se, a título de exemplos, o projecto desenvolvido na *National Agricultural Library* (envolvendo 17 pessoas dos serviços de indexação) e a implantação de programas de teletrabalho, designadamente na área da (tele)catalogação, em várias bibliotecas universitárias.

A bibliografia dedicada especificamente ao teletrabalho/telecomunicação em bibliotecas é relativamente escassa<sup>13</sup>. Um bom meio de auscultar as opiniões, preocupações e preferências dos profissionais das bibliotecas sobre esta temática consiste em analisar as mensagens colocadas em listas de distribuição (*Listserv's*) especializadas, como por exemplo a AUTOCAT<sup>14</sup>. Os dados disponíveis vão revelando alguns dos benefícios e inconvenientes usualmente apontados ao teletrabalho em geral, emergindo adicionalmente preocupações relacionadas com a mensurabilidade e a qualidade do trabalho.

Em Portugal, as origens da telecomunicação em bibliotecas remontam a 1989, altura em que se iniciou a catalogação em linha no sistema Geac 9000 da Biblioteca Nacional. Este equipamento central de grande porte serve cerca de 140 terminais, 30 dos quais localizados em 14 instituições cooperantes sediadas em diferentes pontos do país. As bibliotecas com ligação permanente ao sistema têm os seus microcomputadores emulados como terminais do Geac podendo utilizar, além do OPAC, o módulo de processamento bibliográfico em linha (BPS), o que lhes possibilita efectuar remotamente a introdução de dados na Base Nacional de Dados Bibliográficos (PORBASE). O número global de utilizadores do sistema para efeitos de BPS (isto é, com *password* atribuída) ascende a mais de 160; todavia o número de ligações activas permanentes não ultrapassa as duas dezenas.

Embora relativamente reduzidos, os registos bibliográficos processados *on-line* (processamento corrente, actualização, conversão/catalogação retrospectiva) são uma realidade. Em 1993, 1994 e 1995 os carregamentos em linha corresponderam respectivamente a 11,7%, 8% e 16% do total dos registos criados na PORBASE, sendo a própria Biblioteca Nacional a principal obreira destas quotas (as bibliotecas cooperantes, neste período, foram apenas responsáveis por cerca de 6% do total dos registos em linha). Durante o ano de 1995, o número de novos registos bibliográficos criados em BPS pelas bibliotecas cooperantes com ligação permanente cifrou-se em 1645; o número de modificações a registos já existentes (maioritariamente adição de cotas) foi, nesse mesmo ano, de cerca de 12000<sup>15</sup>.

Os desenvolvimentos e a melhoria de desempenho em *software* e comunicações ocorridos nos últimos anos têm gerado as necessárias condições tecnológicas que permitem potenciar realisticamente práticas de teletrabalho/telecomunicação. A título de exemplo, refiram-se a aplicação LibBASE e a disponibilização do serviço de transferência electrónica de ficheiros (*downloading*) via X.25 entre a PORBASE e sistemas remotos reconhecidos e autorizados pelo Geac. Esta funcionalidade está presente em sistemas locais ADVANCE instalados na Rede Informática de Leitura Pública.

A disponibilização recente dos recursos do catálogo colectivo em linha, através da Internet/WWW, a implementação da norma Z39.50 e a perspectiva de migração, a curto/médio prazo, da PORBASE para um novo sistema integrado de gestão de biblioteca irá, certamente, acrescentar melhorias significativas na gestão da informação e diversificar os serviços oferecidos, designadamente no que concerne à acessibilidade, manipulação e transferência de informação em ambiente electrónico.

Estão, assim, criadas as condições necessárias para o incremento da telecomunicação (designadamente através do processamento em linha do carregamento dos registos recebidos em diferido/disquete) e para que o teletrabalho, inclusive em regime residencial, seja encarado como uma opção atractiva e viável.

## CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Urge promover e aproveitar as potencialidades do teletrabalho em geral e, em particular, incentivar a sua adopção nas bibliotecas portuguesas. O incremento de programas e projectos-piloto de teletrabalho (em regime de alternância/tempo parcial) e/ou de telecomutação em unidades documentais, bem como a sua posterior demonstração e disseminação, afiguram-se-nos como uma das formas mais eficazes de alcançar o propósito acima enunciado.

Naturalmente que serão necessários esforço e empenho adicionais para torneiar as habituais dificuldades de enquadramento legal/institucional, escassez de recursos, etc, mas, afinal, isto é algo com que as bibliotecas sempre se defrontaram e souberam, com êxito, ultrapassar.

Caberá às bibliotecas portuguesas (públicas, universitárias, escolares,...) responder a este desafio, no âmbito da reestruturação/modernização das estruturas existentes e da sua efectiva articulação em redes dinâmicas - simultaneamente humanas e digitais - de informação e conhecimento.

Estamos convictos de que a resposta será positiva, sendo certo que um papel decisivo caberá ao próprio Estado. A este propósito, é pertinente reproduzir o já mencionado *Livro Verde*...“A Administração Pública dará o exemplo na criação e viabilização de projectos-piloto no domínio do teletrabalho, contribuindo para a demonstração da sua importância como instrumento de política de desenvolvimento das regiões do interior e da melhoria das condições de vida nas regiões metropolitanas”.

Reinventar o trabalho nas bibliotecas portuguesas passará certamente pela adopção de novos valores organizacionais, pela transformação de atitudes perante as tecnologias e pela afirmação de uma “telementalidade”. Esta reinvenção consistirá, essencialmente, em pensar na melhor forma de apoiar as pessoas no desempenho das suas funções, permitindo-lhes explorar os limites das suas capacidades profissionais e, simultaneamente, proporcionar-lhes satisfação, bem-estar e qualidade de vida.

## NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<sup>1</sup> NILLES, Jack - **Making telecommuting happen: a guide for telemanagers and telecommuters**. New York: Van Nostrand Reinhold, cop.1994. ISBN 0-44-201857-6. Esta obra (existe uma tradução brasileira) é frequentemente apelidada como a bíblia desta área ; o seu autor é considerado o “pai do teletrabalho” e um dos seus mais activos apóstolos. Informação adicional pode ser obtida em <http://www.jala.com> .

<sup>2</sup> KORTE, W. B. ; WYNNE, R. - **Telework: penetration, potencial and practice in Europe**. Amsterdam: IOS Press, 1996. ISBN 4-274-90084-3. Veja-se igualmente o chamado *Relatório Bangemann* sobre a Europa e a Sociedade Global da Informação e, sobretudo, o seguinte URL: <http://www.eto.org.uk> .

<sup>3</sup> Não cabe no âmbito desta Comunicação enumerar e analisar em detalhe as iniciativas nacionais existentes nesta área. Registem-se, no entanto e a título de exemplo, os projectos/programas pioneiros de teletrabalho/telecomunicação dinamizados por organizações como a Portugal Telecom, Consórcio Telepac/Tracy, ParaRede, Telemanutenção, Hewlett Packard , Seleções do Readers Digest, entre outros.

<sup>4</sup> PORTUGAL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Missão Para a Sociedade da Informação - **Livro verde para a Sociedade da Informação em Portugal**. Lisboa: MSI/MCT, 1997. ISBN 972-97349-0-9. Este documento está disponível em formato electrónico no seguinte URL: <http://www.missao-si.mct.pt> .

<sup>5</sup> A homepage do FUNDETEC -*Estudo sobre o teletrabalho em Portugal*- colige dezenas de apontadores e recursos sobre teletrabalho. Aponte o “browser” para <http://www3.siii.pt/teletrabalho/por/Default.htm> e explore esta excelente fonte de informação.

<sup>6</sup> Esta problemática foi discutida na *Conferência Nacional sobre Formação e Carreiras BAD*, realizada em 4 e 5 de Dezembro de 1997 em Braga. O Relatório da Comissão Organizadora da Conferência inclui informação relevante neste domínio.

<sup>7</sup> A redacção deste tópico não seria possível sem a disponibilidade e colaboração da Prof<sup>a</sup>. Doutora Joaquina Barrulas do INETI, que me facultou bibliografia que, de outro modo, me seria dificilmente acessível, incluindo a versão original da sua comunicação (não publicada) apresentada no Colóquio “As bibliotecas em transformação”, realizado no Centro Cultural de Belém em 1997/11/25.

<sup>8</sup> BARNATT, Christopher - **Cyber business: mindsets for a wired age**. Chichester: John Wiley, cop. 1995. ISBN 0-47-195605-8, por exemplo, define a organização virtual como “cobertura (overlay) informal sobre várias organizações convencionais com os respectivos membros ligados electrónica e instantaneamente através do ciberespaço, quando e se eles o decidirem fazer”.

<sup>9</sup> HANDY, Charles - Trust and the virtual organization. **Harvard Business Review**. ISSN 0017-8012. (May-June 1995), p. 40-50.

<sup>10</sup> A este propósito refira-se a opinião favorável do “todo poderoso” da *Microsoft*, Bill Gates, ao realçar o papel vital dos bibliotecários no universo da Internet, durante a Conferência Anual (1997) da Associação Americana das Bibliotecas Especializadas.

<sup>11</sup> WILSON, T. D. - **The role of the librarian in the 21st Century**. Keynote adress for the Library Association Northern Branch Conference. (17th November 1995), [*Documento electrónico em linha*]. URL: <http://www.shef.ac.uk/uni/academic/I-M/is/lecturer/21stcent.html>

<sup>12</sup> Nós próprios, no âmbito do trabalho técnico que desenvolvemos, temos recorrido com assiduidade a estes recursos ; quando os problemas e/ou as dúvidas persistem, o E-mail resolve geralmente a situação.

<sup>13</sup> Seleccionámos, entre outros que abordam esta problemática, os seguintes documentos:  
LEVY, David M. - **Cataloging in the digital order**. (1995), [*Documento electrónico em linha*]. URL: <http://csdl.tamu.edu/DL95/papers/levy/levy.html>

---

MEGLIO, Delores - Implications of telecommuting in a library environment. **Library Administration & Management**. ISSN 0888-4463. Vol.5, nº1, (1991), p. 30-33

SAPON-WHITE, Richard E. - Cataloging using Internet-accessible library catalogs. **Technicalities**. ISSN 0272-0884. Vol.11, nº10, (1991), p.7-8

<sup>14</sup> Vejam-se, a título de exemplo, as seguintes mensagens:

ELROD, J. M. [jelrod@IslandNet.com]. Remote cataloguing. In **AUTOCAT**. [AUTOCAT@LISTSERV.ACSU.BUFFALO.EDU]. 08/07/1995

HOPKINS, J. [ULCJH@UBVM.BITNET]. Technical services and the Internet: text of a talk. In **AUTOCAT**. [AUTOCAT@LISTSERV.ACSU.BUFFALO.EDU]. 27/05/1994

SHERMAN, D. [msom2@metgate.metro.org]. Cataloging at home. In **AUTOCAT**. [AUTOCAT@LISTSERV.ACSU.BUFFALO.EDU]. 27/03/1995

<sup>15</sup> Os dados aqui apresentados - não foi possível obter valores referentes a 1996 e 1997 - foram extraídos a partir da informação agregada pela própria Biblioteca Nacional, disponibilizada no seguinte endereço: [http://www.biblioteca-nacional.pt/bn/porbase/porb\\_geral/relatorio/](http://www.biblioteca-nacional.pt/bn/porbase/porb_geral/relatorio/)

