

DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO: DIFICULDADES E PERSPECTIVAS DE UM CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO EUROPEIA

Maria Irene Gaspar Rodrigues

RESUMO

Organizar um Centro de Documentação não passa sómente pelos processos normais de tratamento e difusão da Documentação, mas exige essencialmente que se organize esta de modo a transformar a informação corrente em informação operativa e estratégica. Com base no diagnóstico da situação actual do CDEUMINHO, passa-se a apresentar as carências e perspectivas do mesmo, com o objectivo de melhorar o valor, uso e difusão da Informação Comunitária.

INTRODUÇÃO

Os CDEs são criados pela Comissão das C.E. através da Direcção-Geral da Informação em Bruxelas, não só com o objectivo de incentivar a investigação universitária sobre as C.E., mas também com vista à divulgação do espírito europeu da Região.

E nada melhor que a Universidade do Minho para dar origem ao "nascimento" do Centro de Documentação Europeia, o qual designamos CDEUMINHO. Um dos seus principais objectivos é por à disposição do público um amplo conjunto de informação comunitária. A abundante informação comunitária do CDEUMINHO tem de ser canalizada o mais possível conciliando os interesses internos deste Centro com os do meio univesitário, regionais nacionais, comunitários e consequentemente internacionais.

Isto significa que a necessidade de organizar um Centro de Documentação não passa sómente pelos processos normais de tratamento e difusão da Documentação, mas exige essencialmente que se organize esta de modo a transformar a informação corrente em informação operativa e estratégica.

Isto só será possível através de um adequado e racionalizado sistema de informação.

Com base no diagnóstico da situação actual do CDEUMINHO, passa-se a apresentar as carências e perspectivas do mesmo, com objectivo de melhorar o valor, uso e difusão da informação Comunitária.

1 - FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO CDEUMINHO

COMO FUNCIONA?

O CDEUMINHO trata toda a Documentação e informação recebida seguindo vários processos: selecção, aquisição, análise, indexação, classificação, arrumação e tratamento de acordo com o perfil do utente.

O público pode optar por leitura presencial ou domiciliária. Além disso existem Folhas Informativas do CDEUMINHO, folhetos, brochuras, que se oferecem aos interessados por estes assuntos.

O QUE LHE OFERECE?

As prioridades do CDEUM situam-se nos serviços de referência e informação.

A documentação utiliza vários suportes de informação e reparte-os de forma racional para facilitar a sua utilização. Os principais serviços à disposição do público são os seguintes:

- . Uma sala de leitura
- . Uma biblioteca de referência
- . Ficheiros bibliográficos e informatizados
- . Acesso a bases de dados Nacionais e da C.E.
- . Publicações gratuitas
- . Um serviço de apoio documental e prestação de serviços de informação

- SALA DE LEITURA

Espaço reservado aos leitores onde podem consultar a documentação à sua disposição. Tem um expositor permanente das publicações mais recentes. Para acompanhar o leitor há sempre um funcionário à disposição.

- BIBLIOTECA DE REFERÊNCIA

Na biblioteca é possível o acesso directo à estante, a qual contém cerca de 2.500 monografias, 350 títulos de revistas e 8.000 Documentos (séries monográficas).

Os leitores devem pedir a Documentação seleccionada, segundo o seu interesse.

Dispõe ainda de Microfichas, as quais contêm legislação e relatórios sobre os vários assuntos comunitários.

- FICHEIROS BIBLIOGRÁFICOS E INFORMATIZADOS

Utilizam-se catálogos bibliográficos tradicionais, impressos e informatizados por título, autor e assuntos em função do CDU (Classificação Decimal Universal) e do EUROVOC (Thesaurus das C.E.).

- PUBLICAÇÕES GRATUITAS

- Oferece algumas publicações gratuitas conforme as necessidades dos interessados, assim como a Folha Informativa elaborada pelo próprio Centro.

- APOIO DOCUMENTAL E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- Assistência pessoal aos usuários nas pesquisas dos ficheiros bibliográficos e informatizados, catálogos impressos, microfichas, "dossiers", acesso a Bases de Dados da C.E. (orientação formal e informal para o uso do CDE e seus recursos).

2 - DIFICULDADES

Como todos os serviços de Documentação e Informação, o CDEUMINHO tem dificuldades e limitações no funcionamento interno do serviço e no intercâmbio com outros serviços de Informação. Tais como:

1 - Orçamento e Recursos Humanos insuficientes.

2 - Ficheiros informatizados incompletos (necessidade de maior concentração de esforços na reconversão retrospectiva da informação.

3 - Considerada desadequada a aplicação da versão Porbase Mini-Micro CDS ISIS às necessidades específicas dos CDEs, embora seja útil haver uniformidade a nível nacional.

4 - Não há uniformidade do tratamento e difusão de informação entre os CDEs, e outros Centros de Documentação e informação institucionais da C.E. (Comissão, Parlamento Europeu, etc).

5 - O acesso simplificado às bases de dados da Comunidade continua a ser um nó duro dos sistemas de informação.

6 - Falta de formação especializada no acesso à exploração e análise das bases de dados da C.E.

7 - Dificuldades em canalizar esforços para a difusão selectiva, não só nos organismos comunitários, mas fundamentalmente nos nacionais.

8 - Dificuldades na organização e tratamento da informação Europeia com vista à pesquisa dos assuntos, nos seguintes aspectos:

. Não responde às questões específicas de âmbito comunitário, pela razão da maior parte da informação pertinente ser publicada em séries, ou de forma dispersa pelos multivariados suportes de informação, a qual se torna de difícil recuperação.

. A contínua elaboração de medidas, normas, decisões, programas e projectos na Comunidade, contribui para a criação e evolução de novos termos e conseqüentemente torna-se necessário ter a informação actualizada. Mas como? Se determinados assuntos foram criados no espaço de um dia, ou uma semana, nem sempre de acesso imediato...?

. A Documentação que é publicada nas diversas instituições comunitárias nem sempre é acessível aos utilizadores da informação, devido ao limite de tempo para a sua publicação imediata, e porque é inglória a sua publicação, visto ser informação em constante remodelação.

. As bases de dados são a resposta imediata ao acesso de informação multivariada e actualizada. Mas a exploração destas bases de dados exige especialistas de informação capazes de maximizar todas as potencialidades de acordo com critérios de custo-benefício.

. É difícil saber os limites até aonde vai a Documentação Comunitária e Nacional, muitas vezes confundem-se. Daí a contínua interrogação e confusão ao tentar descobrir aonde termina a Documentação e começa a informação. No CDEUMINHO esta questão emerge permanentemente nas perguntas e necessidades dos utentes deste modo:

- Pergunta-resposta a título informativo.
- Documentação em função da questão específica colocada.
- Quais as medidas a tomar?
- Onde se devem dirigir?
- A quem se devem dirigir?

- Haverá alguma Legislação sobre determinado tema?
- Como aceder a essa informação?, etc.

9 - Necessidade de enquadramento total no sistema de informação da Universidade do Minho.

10 - Sobreposição de interesses no tratamento e acesso à informação, tanto Regional, Nacional, como Comunitária.

11 - Importância de um maior controle sobre o que se publica em Portugal no domínio dos assuntos Comunitários e, essencialmente, da harmonização das publicações nacionais e Comunitárias e vice-versa.

12 - Necessidade de maiores contactos com as entidades interessadas na recuperação da informação de índole Regional, Nacional e Comunitário.

3 - Funcionamento e Desenvolvimento técnico do CDEUMINHO segundo o tipo de informação

Qual o Tratamento Técnico mais Adequado para Estabelecer a "Ponte" entre a Documentação e Informação?

A informação torna-se cada vez mais indefenível e multiforme, por conseguinte é cada vez mais necessário distinguir "que informações?", "que tratamento dar a uma informação?", qual o sistema mais adaptado?", etc.

1 - Tratamento segundo o tipo de informação

A explosão de informação é multiforme e pode ser caracterizada e elaborada por vários critérios, segundo o interesse geral da informação, a sua função estratégica, ou seja, a informação "chave" para solução dos problemas e das necessidades mais imediatas. A informação operativa que transforma os multivariados recursos da informação em concretização prática e operacional.

1.1 - Informação corrente

Diariamente é produzida informação de natureza diversa:

- . Informação científica e técnica
- . Informação económica

- . Informação industrial
- . Informação jurídica
- . Informação social e cultural

Toda a documentação corrente que é registada num centro de Documentação Europeia poderá não ter utilidade imediata ou estratégica, mas contribuir para o enriquecimento do espólio documental. Isto significa que, de forma indirecta e oculta, a frequência de utilização da informação armazenada terá os seus efeitos a médio e a longo prazo. Este tipo de informação de interesse geral é o género de documentação existente no CDEUMINHO.

A informação corrente é também por vezes designada como aquela que serve de instrumento de apoio à pesquisa normal do utilizador (tratados, legislações, normas, dicionários e catálogos).

Informação corrente inclui toda a informação produzida pela Comunidade, a nível nacional, regional e elaborada dentro dos próprios centros de informação para utilização corrente, sem fins específicos e estratégicos.

1.2 - Informação Estratégica e Operativa

Determinada informação corrente passa para um segundo nível, ou seja, passa a informação de ponta necessária ao público, tornando-se estratégica. Esta deve ser directamente tratada, internamente no sistema de informação dos respectivos serviços.

Ex:

A informação disponível localmente, ou seja, capitalização local de questões/respostas, tem por finalidade resolver problemas estratégicos (práticas comerciais, indicadores económicos, inovação tecnológica, transferência de tecnologia, concursos, financiamentos, formação estratégica).

Através da eficácia do sistema proposto, pode-se construir um sustentáculo de informações estratégicas, provenientes da Comissão, PMEs, organizações sócio-profissionais, imprensa regional, tendo por fim assegurar um serviço activo da informação comunitária. Tornar esta informação estratégica em informação operativa, e contribuir assim para prestar informação comunitária em proveito da economia regional.

Ex:

Informação operativa poderá corresponder aos concursos que são publicados nos Jornais Oficiais e remetidos imediatamente para os organismos interessados na sua utilidade prática.

Tipo de Informação

A informação deve ser adaptada aos utilizadores tanto pela sua forma e pelo seu conteúdo, como pelo sistema de informação, através do qual ela é canalizada. A mesma informação não é útil a todos e cada utilizador tem necessidades diferentes.

Informação Interna

A informação interna é a documentação e informação produzida pelo próprio serviço de Documentação e Informação, tanto para uso interno, como para o exterior.

Ex:

1 - "Dossiers" de programas e projectos comunitários.

2 - "Lista de termos candidatos a indexação, produzida pelo Centro de Documentação".

3 - "Guia de fontes de informação Europeia", produzido por um Centro de Documentação.

Informação Externa

Toda a informação que advém do exterior, tanto a nível nacional, comunitário e internacional é tratada, organizada e armazenada nos próprios Centros de Documentação. Esta serve por vezes de instrumento de apoio à elaboração da informação interna, imediata e estratégica.

Ex:

Engloba toda a informação em suporte de papel, magnético ou em bases de dados que advém do exterior e neste caso particularmente das estruturas de âmbito comunitário.

Nível de Exploração

O nível de informação é analisado segundo a tipologia do sistema de informação usado, tipologia complexa que não cessa de evoluir e de se enriquecer à medida que o crescimento da necessidade de informação se faz sentir, assim como o desenvolvimento das novas tecnologias. Deste modo o nível de elaboração de um serviço de informação pode ser de dois tipos:

Informação em Bruto

O CDEUMINHO, cujo objectivo é oferecer aos utilizadores acesso aos documentos primários detém a informação em "estado bruto", ou seja, segundo a forma original enviada pelos produtores e distribuidores.

Informação Elaborada

Para se ter acesso à informação primária, é necessário organizar instrumentos de referência, a partir dos quais se encontram os documentos, assim como um conjunto de diversos documentos em suportes muito variados.

Os Centros de Documentação facilitam o acesso à informação através de códigos e através de uma análise dos documentos em si.

O CDE é mais utilizador que produtor de bancos de dados, ou seja, produtor de informação elaborada. No entanto, pode precisar-se os níveis de exploração da informação.

Informação Imediata

A vocação primordial de um Centro de Documentação é assegurar a transferência de informação interna. O segundo nível de exploração é a informação imediata, de quantidade desigual, segundo os domínios e sectores representados, sendo necessária ao público nos detalhes mais específicos.

Este tipo de informação dá origem à estratégica. Estes dois níveis de informação devem ser tratados directamente no sistema de informação.

4 - Perspectivas

- Melhorar a automatização de base de dados local, contribuindo assim para um eficaz sistema integrado na cadeia documental automatizada da Universidade do Minho.
- Disponibilizar os serviços de bases de dados nacionais e comunitárias (EUROBASES, etc) e sensibilizar os utilizadores para o valor de informação.
- Formar recursos humanos especializados, designadamente na utilização das bases de dados.
- Difusão selectiva de informação através da pesquisa exaustiva de fontes da Informação nacional e comunitária.

- Implementar um serviço de pergunta/resposta, que tenha orientação personalizada na identificação de informação pertinente que existe num dado domínio, e que contribua para a resolução prática de um dado problema.

- Compilar os organismos ligados à informação Europeia para deste modo fazer um balanço das suas necessidades, e melhorar a "performance da informação certa".

- Analisar de forma aprofundada as fontes de informação nacionais, regionais, de modo que estas sejam transferidas para a estrutura comunitária, para assim se usufruir da capacidade para moldar e dominar os interesses comunitários de acordo com os objectivos nacionais.

- Publicar de um Guia de "Fontes de informação Europeia em Braga".

- Perspectivar um sistema, no qual se evite tempo perdido na aquisição da informação, e se avalie os custos em função dos benefícios por terem tido acesso à informação adequada no momento oportuno e por vezes no local certo.

- Estudar o valor da informação, ou seja, o impacto que o uso efectivo da informação tem sobre a actividade de quem o consome.

BIBLIOGRAFIA

CHAUMIER, Jacques - Systemes d'information: Marché et technologies. Paris, Enterprise Moderne d'Édition, 1986.

CORREIA, Ana Maria Ramalho - A gestão de informação, factor de sucesso nas organizações. Porto, nº35, 1991, p. 11-15.

MACGKRIG, K. J. - Da Documentação à Informação: Um contexto em evolução. Lisboa, Editorial Presença, 1984.

RODRIGUES, M. Irene - Informação Europeia no Minho: I Encontro Minho: Identidade e Mudança. Braga, 1990, p. 283 - 326.

ZORRINHO, Carlos - Gestão da Informação. 1ª ed. Lisboa, Editorial Presença, 1991.