

Interação entre empresas com necessidades de informação (=conhecimento) e a estrutura nacional de centros com provisão de conhecimento acumulado: referência especial à estrutura nacional de serviços de informação, documentação e de biblioteca

Kjeld Klintoe

Resumo

Neste artigo, o autor 1) considera a comunidade formada de entidades organizacionais que diferem umas das outras pelas tarefas. As entidades organizacionais somente podem alcançar seus objetivos e metas com o fornecimento de informação como base para seus desempenhos; 2) classifica estas entidades em três categorias principais: a) entidades empenhadas em obter um alto padrão de desenvolvimento e crescimento; b) entidades com um limitado padrão de crescimento; c) entidades que contribuem muito pouco para o PNB, mas muito para a comunidade, pela oferta de empregos e de produtos e serviços diários; 3) mostra a conveniência da organização adequada do fluxo de informação, de acordo com as necessidades de informação das três categorias referidas, e também para o desenvolvimento do país; 4) determina, em nível nacional, a estrutura de serviços de informação, documentação e de biblioteca, assim como a estrutura de institutos de pesquisa e centros de serviços tecnológicos, para assegurar o fluxo de informação.

Palavras-chave

Política de informação; Transferência de informação; Fluxo de informação; Centros e serviços de informação; Informação tecnológica.

Direitos desta tradução cedidos pelo Danish Technical Information Service (DTO) ao Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Tradução do original inglês *Interplay between enterprises having a need for information (=knowledge) and the national structure of centres having accumulated a fund of knowledge, with special reference to the national structure of information, documentation and library services.* Dinamarca: Danish Technical Information Service (DTO), 1974, 6p., de autoria de Kjeld Klintoe.

Tradução de Antônio Felipe Corrêa da Costa, mestre em Ciência da Informação e tradutor técnico-científico do IBICT. Departamento de Disseminação da Informação Científica e Tecnológica (DDI).

Ao publicarmos o artigo de Kjeld Klintoe, já falecido, prestamos uma homenagem ao mestre em Engenharia Química, ao ex-diretor do Danish Technical Information Service (DTO), ao consultor da Unesco que também no Brasil prestou consultorias, inclusive ao IBICT.

Autor de vários livros e artigos, este, escrito em setembro de 1974, reflete a filosofia norteadora do trabalho que vem exercendo o DTO e continua atual e relevante para o contexto brasileiro de informação científica e tecnológica, particularmente, para os centros de informação voltados para empresas e indústrias.

A comunidade é formada por entidades organizacionais que devem ser concebidas como organismos vivos, por serem elas compostas por seres humanos.

As entidades diferem umas das outras por suas tarefas. Mesmo que, em algumas delas, haja competição, elas são entidades individuais. Devido às suas diferentes tare-

fas e objetivos, apresentam diferentes *status*, algumas pertencendo ao setor público, algumas ao setor privado.

Apesar das diferentes tarefas, dos diferentes objetivos e diferentes *status*, há mais similaridades entre elas, sendo uma das fundamentais a de estas entidades poderem atingir os seus objetivos e finalidades somente ao procurarem ou fornecerem a informação como base para seus desempenhos.

O acesso e a aplicação da informação é a base para as tomadas de decisões necessárias às ações a realizar, ações e atividades presumidas como sendo contribuições valiosas da entidade governamental à comunidade. Conseqüentemente, ao se observar o funcionamento das entidades, nota-se que não há diferenças entre entidades manufatureiras, fornecedoras de serviços, entidades que realizam *marketing*, administram, desenvolvem pesquisa, ensinam etc.

O pré-requisito para o funcionamento das entidades é que a informação deva ser fornecida a elas ou por elas procurada. A informação relevante para o funcionamento das entidades é de dois aspectos: 1) informação relativa à estrutura e às expectativas do grupo-alvo de clientes da entidade; 2) informação relativa ao conhecimento disponível em determinado lugar, cuja aquisição e utilização podem melhorar o valor dos serviços oferecidos pela entidade bem como o funcionamento da própria entidade.

A INFORMAÇÃO É MATÉRIA-PRIMA INTELECTUAL

A informação é para o cérebro o que o alimento é para o corpo. A informação aumentará o valor potencial da comunidade da entidade, quando o fluxo de informação for organizado de modo a atingir cada um dos membros da equipe. A informação manterá a sua capacidade intelectual e estimulará o seu pensamento inovador.

Todas as entidades organizacionais podem ser classificadas em três categorias principais:

A) entidades que possuem uma equipe bastante qualificada intelectualmente, de modo a permitir que as entidades fiquem inteiramente informadas sobre as tarefas e as responsabilidades de sua entidade organizacional. Além disso, devem ter uma capacidade suficientemente ampla para desenvolver ações no sentido de se informarem com detalhes a respeito da estrutura e das expectativas de seus clientes e do modo como variam suas demandas. As entidades do tipo A desenvolvem

ações para pesquisar as fontes de conhecimento para informação que podem melhorar e renovar suas contribuições, desempenhos e funções. São entidades empenhadas em alcançar um alto padrão de desenvolvimento e crescimento.

- B) entidades que possuem membros intelectualmente qualificados em sua equipe, mas em número de tal modo pequeno que as mesmas não têm capacidade de desenvolver ações nem para investigar a estrutura do mercado no qual elas operam nem para buscar e obter a informação na proporção que possa melhorar o seu padrão de desenvolvimento e crescimento. São entidades com um limitado padrão de crescimento.
- C) entidades que não possuem qualificações intelectuais nem capacidade para maiores contribuições, mas são dotadas de um espírito empresarial para a sobrevivência e o crescimento. São entidades que contribuem muito pouco para o Produto Nacional Bruto (PNB), mas muito para a comunidade, pela oferta de empregos e de produtos e serviços diários.

Se as autoridades de um país, como o governo, os políticos e o empresariado, desejam um progresso sócio-econômico de sua comunidade, devem ser muito realistas em relação à importância e à estrutura do fluxo de informação. Para um país, bem como para uma entidade organizacional, a organização do fluxo de informação é de responsabilidade da administração superior.

O fluxo de informação e a transformação do conhecimento (= informação) em resultados práticos é a chave para o progresso, mais importante do que ciência e tecnologia - ninguém pode "passar manteiga no pão" com resultados científicos.

O fluxo de informação deve ser organizado convenientemente, isto é, a estrutura e os meios escolhidos devem levar em consideração a experiência, a compreensão e as condições de quem recebe individualmente a informação, no momento em que esta lhe é fornecida.

As entidades das categorias B e C são as que merecem maior atenção. Devem ser estimuladas e atendidas nos seus próprios locais, no próprio ambiente de localização geográfica, onde seus problemas e necessidades estão próximos das mesmas.

As entidades que pertencem às categorias B e C devem ser visitadas e deve-se estabelecer uma entrevista e um diálogo para identificar as suas forças e deficiências, no sentido de assisti-las na formulação de

suas necessidades de informação. Durante a visita, será possível promover as entidades que possuem recursos em conhecimento especializado, com relevância e valor para a entidade cliente.

A informação solicitada deve ser obtida no interesse do cliente e deve ser apresentada, usando-se os meios e uma linguagem familiar ao cliente. A este deve ser dada uma orientação sobre como transformar a informação em resultados práticos.

Somente no estágio inicial a informação deve ser fornecida gratuitamente. A informação é um artigo de utilidade, uma matéria-prima que possui um valor como outras matérias-primas.

Este é um procedimento de *marketing* para o artigo de utilidade chamado conhecimento direcionado para o fomento do progresso sócio-econômico.

O técnico de informação (*information officer*) é um promotor de vendas, o vendedor deste artigo de utilidade. Não é nem bibliotecário nem documentalista, mas um profissional generalista com experiência. Quando funciona no interesse de seu cliente, torna-se o representante do cliente e trabalha ao nível da administração como um funcionário de ligação entre as demandas de conhecimento e os potenciais de conhecimento que devem ser identificados dentro das estruturas nacional e internacional de informação, documentação e de serviços de biblioteca e dentro da estrutura de serviços tecnológicos, de institutos de pesquisa e de institutos de ensino superior.

As entidades da categoria A encontram-se em situação mais favorável. Possuem a capacidade e, freqüentemente, o propósito de buscar e obter o conhecimento necessário e desejado. Muitas vezes, são capazes de aproveitar, diretamente, os sofisticados sistemas de documentação, ou já se encontram em colaboração com relevantes institutos de pesquisas nacionais ou estrangeiros.

Mesmo que estas entidades sejam importantes para a comunidade, seria um erro organizar a estrutura nacional do fluxo de informação dando uma demasiada ênfase aos modelos de solicitações de meios e estruturas demandadas por tais entidades. Elas devem ser atendidas de acordo com suas necessidades e condições, motivo pelo qual os serviços de documentação avançados devem estar disponíveis. Mas os sistemas, meios e equipamentos apropriados para a categoria A possuem um valor muito baixo para as entidades de categorias B e C.

A estrutura nacional de serviços de bibliotecas, de documentação e de informação, mais a estrutura dos institutos de pesquisa e centros de serviço tecnológico podem ser descritas, resumidamente, como se segue:

Uma rede de bibliotecas científicas e técnicas é a manifestação do estágio da cultura de um país. O mundo do conhecimento deve ser tornado disponível, embora as bibliotecas somente possam emprestar livros mediante solicitação específica.

Uma rede de serviços de documentação científica e técnica, incluindo os bancos de dados, é a manifestação da vontade do governo de possibilitar o acesso à informação contida em livros, periódicos, arquivos, estatísticas etc.

A rede pode ser particular ou de propriedade pública, empreendendo ações no sentido de ver esta informação "reempacotada" de maneira relevante aos vários grupos de usuários na ciência, pesquisa, nas empresas públicas ou privadas. Os pacotes de informação tornam-se relevantes e valiosos somente quando os grupos de usuários são capazes de especificar suas necessidades de informação e solicitam tais pacotes.

Ambas as redes devem ser organizadas com coordenação central, são dispendiosas e são usadas extensivamente somente por um reduzido número de usuários. Devido ao fator de serem elas de maior vantagem para as entidades mais avançadas e para suas operações, as redes pertencem tanto a uma política nacional mais voltada para a parte científica e educacional da comunidade, como para a parte industrial.

A rede de serviços de informação é mais caracterizada por possuir operações locais por todo o país, desempenhando um serviço de *marketing* e promoção por iniciativa própria. O objetivo é promover uma maior utilização do conhecimento em qualquer domínio, em qualquer forma, escrita ou oral. Os serviços de informação estão melhorando e satisfazendo a demanda de informação, comparando a solicitação do pesquisador individual com a fonte de informação mais relevante a ser identificada. Devem ser operacionalizados, geograficamente, próximos ao consumidor, assistindo-o em todos os aspectos até que o conhecimento fornecido seja transformado em resultados práticos.

Os institutos de pesquisa e os serviços tecnológicos, isto é, os centros de conhecimento especializado, provarão ser tanto oportunos quanto úteis como serviços de documentação ou de bibliotecas pela eficácia de um diálogo inteligente que possa ser formado entre uma pessoa que solicita informação e uma outra que possui uma grande provisão de conhecimento, diálogo catalizado pelos técnicos de informação.

Os técnicos de informação devem ser profissionais generalistas com experiência e capazes de se adaptarem às condições de uma entidade organizacional. Catalisam o progresso sócio-econômico, mas, sendo catalisadores, o custo/benefício de uma estrutura de serviços de informação pode ser demonstrado somente em casos excepcionais.

Artigo aceito para publicação em 29 de março de 1991.

Interplay between enterprises having a need for information (=knowledge) and the national structure of centres having accumulated a fund of knowledge, with special reference to the national structure of information, documentation and library services

Abstract

In this paper, the author 1) Considers the community built of organizational entities which differ by task from each other. The organizational entities can only achieve their objectives and goals having provided information as a basis for their performances. 2) Classify these entities into three main categories: a) Entities striving for a high rate of development and growth; b) Entities with a limited growth rate; c) Entities contributing very little to the GNP but very much to the community by offering jobs and day-to-day products and services. 3) Points out the appropriateness of the adequate arrangement of the information flow according to the information needs of the three referred categories, and also for the development of the country. 4) Determines, at a national level, the structure of information, documentation and library services, as well as the structure of research institutes and technological service centres in order to assure the information flow.

Keywords

Information policy; Information transfer; Information flow; Centres and information services; Technological information.

Kjeld Klintoe

Engenheiro químico, ex-diretor do Danish Technical Information Service (DTO), consultor da Unesco.

Conheça os produtos do

IBICT

Endereço:
Setor de Comercialização do IBICT
SAS, Quadra 5, Lote 6, Bloco H
70070 Brasília, DF
Tel. (061) 217-6161 - Telex: 2481 CICT BR
Fax: 226-2677

SCT/PR *CNPq* IBICT

CALENDÁRIOS DE EVENTOS EM
CALENDÁRIOS DE EVENTOS EM

C&T

Relação de congressos, seminários, conferências,
reuniões, encontros e simpósios a serem realizados no Brasil

Brasília v.11 n.1 1991