

BIBLIOTECÁRIOS E ANALISTAS DE SISTEMAS: A CONVIVÊNCIA NECESSÁRIA

ELIANE SERRÃO ALVES MEY

São levantados alguns aspectos da convivência entre bibliotecários e analistas de sistemas no Brasil. Apontam-se as dificuldades dessa convivência no contexto da automação de bibliotecas brasileiras. Examinam-se possíveis fatores de tais dificuldades, pela análise da diversidade conceitual e formativa desses profissionais, na relação informação/usuário/sistema. Propõem-se atitudes desejáveis de bibliotecários e analistas, para mudanças no quadro descrito.

Desde o início da mecanização/automação de bibliotecas no Brasil (marcado pela tese da Prof^a Alice P. Barbosa), analistas de sistemas e bibliotecários têm convivido de forma nem sempre pacífica, ou nem sempre com resultados satisfatórios para ambas as partes. Mesmo os sistemas de informação bibliográfica bem aceitos e validados pelo uso da comunidade enfrentam barreiras, que vão da, por vezes, autocrítica à resistência passiva. Carência de espírito cooperativo? Excesso *d' esprit de corps*? Medo? O que leva bibliotecários inteligentes, bons profissionais, a resistirem até à última trincheira contra o avanço das máquinas? Ou – seu exato oposto – o que leva bibliotecários inteligentes, bons profissionais, a aceitarem tudo o que vem através das máquinas?

Da prevenção constante ao deslumbramento distante, a realidade aí está: o computador chegou e ficou. Há muitos anos as revistas de Biblioteconomia, os congressos (inclusive com o surgimento de específicos na área), os encontros, as conversas informais, sempre abordam, de uma forma ou de outra, a automação de bibliotecas.

Por que, após tanto tempo, com tão bons profissionais (tanto analistas como bibliotecários), ainda não se atingiu a solução, se não ideal, pelo menos desejável à

maioria das bibliotecas? Pretende-se aqui levantar alguns possíveis fatores dos quais emergem nossos problemas, ou, melhor dizendo, pelos quais submergem os nossos sistemas⁽¹⁾.

O primeiro aspecto a considerar repousa na diferença dos ambientes de informação dos analistas e bibliotecários. A começar pelo próprio significado do termo **informação**. Para nós, bibliotecários, de modo geral, **informação** significa **fonte de informação**⁽²⁾. Para os analistas, **informação** significa, de modo geral, **dado** (isto é, número, nome, termo, concreto e objetivo).

Nós, bibliotecários, somos formados e treinados na seleção, aquisição, análise, tratamento e disseminação de fontes de informação. Os analistas são formados e treinados em tratamento de dados, em geral administrativo-gerenciais, cabendo a seus usuários as etapas de seleção, aquisição e análise. Quanto à disseminação, esta se reduz à disponibilidade do dado, que poderá ou não ser utilizado. De certa forma, há uma análise (não do modo como a entendemos, isto é, análise de conteúdo e características), voltada à tipificação do dado para entrada em máquina. A denominação **analista** lhes é devida pela análise e estruturação de sistemas como um todo, enquanto nós, em nosso cotidiano, lidamos com a análise de cada fonte em particular.

Ambientes diversos, diferentes cabeças, soluções obviamente distintas. Como resultado, freqüentes vezes a primeira etapa de automação de uma biblioteca, proposta por analistas, consiste em automatizar a aquisição e o empréstimo. Por quê? Porque se trata de sistemas administrativos por excelência. Navegam os analistas por águas bem conhecidas, onde certamente obterão sucesso. Ledo engano!

Sendo a biblioteca, ela própria, um sistema, todos os serviços se interligam. A automação por partes, especialmente aquelas administrativas (que deveriam derivar-se dos serviços essenciais), quebra a harmonia do conjunto, rompe estruturas sedimentadas, levando à duplicidade de tarefas. Bibliotecários satisfeitos? Absolutamente não: resultados insatisfatórios, aliados ao choque de uso das máquinas, à barreira do novo.

O que se observa, dessas experiências mal sucedidas, é o desenvolvimento de rejeições contra a automação, por parte dos bibliotecários, e de uma rejeição contra bibliotecários, por parte dos analistas. E todos são bons profissionais, inteligentes e capazes.

MacCarthy enfoca o problema sob o ângulo da formação dos bibliotecários.

(1) Avisa-se, de antemão, que o levantamento de fatores não se deveu à pesquisa sistemática, mas às observações feitas, pelo menos nos últimos seis anos, em contatos com analistas e bibliotecários, em diferentes cidades do País.

(2) Em termos práticos: se um usuário nos pede dados populacionais do Brasil, provavelmente lhe entregaremos o ANUÁRIO ESTATÍSTICO DO BRASIL, e não números.

Seria este, realmente, o segundo fator? Há quase vinte anos o Departamento de Biblioteconomia da Universidade de Brasília introduziu a disciplina **Mecanização e Automação** em seu currículo de graduação. Em outros centros, muitos bibliotecários, por iniciativa própria, seguiram cursos de análise de sistemas. À parte o crescimento individual, pode-se afirmar que nenhum desses bibliotecários chegou a revolucionar a automação de bibliotecas brasileiras. Os melhores sistemas, hoje em funcionamento no Brasil, ou se vinculam a sistemas internacionais, ou utilizam *softwares* estrangeiros. À introdução da nova disciplina e aos cursos de análise de sistemas se deve o grande mérito de inibirem as barreiras naturais contra as máquinas, o medo de seu uso. Um grande passo, mas ainda não o definitivo⁽³⁾.

Analistas de sistemas e bibliotecários atuam em profissões distintas. Como já foi visto, lidamos com diferentes tipos de informação, abordando-a sob diferentes enfoques. Para os analistas, somos usuários das máquinas, como os administradores, os economistas, os engenheiros, ou quaisquer outros profissionais. E devemos nos comportar como tais. Não desenvolvemos sistemas (no sentido usado pelos analistas) e nem devemos querer fazê-lo: isto não nos tornará bons analistas, nem melhores bibliotecários. Precisamos, sim, da conscientização necessária a qualquer usuário, para expressar corretamente nossas necessidades e compreender as limitações e, o mais importante, a potencialidade do outro lado (no caso, as máquinas). Em geral, desconhecemos o que as máquinas podem fazer por nós e, como muitos de nossos usuários, não exprimimos adequadamente o que desejamos. Não se pode afirmar ser este um problema exclusivo de ensino na área de automação de bibliotecas.

Na relação bibliotecário/analista, por não falarem ambos a mesma linguagem, em geral ocorre a preponderância de um enfoque sobre outro, o que leva ao surgimento de dois outros problemas. O primeiro diz respeito à preponderância do analista, que exige concessões em nossas técnicas biblioteconômicas, em prol de maior facilidade no desenvolvimento do sistema. Embora, às vezes, com idéias justas e razoáveis, as concessões acarretam a desvinculação da biblioteca específica do sistema (em nosso sentido) de bibliotecas, nacional e internacional, por aquela deixar de empregar a linguagem biblioteconômica, através da qual se comunica com outras bibliotecas. (O mesmo item será tratado de forma diversa pelas demais bibliotecas, que seguem normas internacionalmente aceitas, conduzindo ao isolamento a biblioteca que não as respeita)⁽⁴⁾. O segundo problema diz respeito à preponderância do bibliotecário, o que leva ao uso do computador como máquina de datilografia de luxo (por sinal, caríssima!). As técnicas manualmente adotadas se

(3) Aliás, se escrevo com relativa desenvoltura sobre tais problemas, se me permito levá-los e criticá-los, devo-o exatamente ao Departamento de Biblioteconomia da UnB.

(4) Este fato tem sido tão comum que hoje temos, no País, diversos sistemas de automação de bibliotecas, porém incomunicáveis entre si. As conseqüências tornam-se óbvias.

transplamam para a máquina, com emissão de fichas (ou seu sucedâneo sofisticado – as microfichas), etiquetas de bolso e lombada. Automação de bibliotecas? Absolutamente não: apenas mecanização, isto é, uso da máquina. Mecanizamos, substituindo tarefas manuais repetitivas, porém continuamos a pensar e a agir como sempre o fizemos, a desenvolver os mesmos trabalhos, com os mesmos resultados... e as mesmas limitações.

Mais do que formação a nível de ensino de terceiro grau, acredita-se haver um problema de mentalidade (embora as duas se achem estreitamente vinculadas, podendo mesmo a primeira ocasionar mudanças na segunda).

O terceiro fator a ser considerado é a lacuna, na formação do analista, quanto à psicologia do usuário.

Nós, bibliotecários, com profissão mais antiga e sedimentada, há muito buscamos em outras áreas os conhecimentos desejáveis à boa interação com nossos usuários. Estudamo-los sob os mais diversos ângulos, realizamos pesquisas, promovemos cursos, enfim, o usuário, com justa razão, é o centro das atenções na Biblioteconomia. Até mesmo aquelas áreas denominadas técnicas (e, por consequência, aparentemente mais inflexíveis) vêm sendo direcionadas às necessidades dos usuários. Em 1904, Cutter já dizia: "A conveniência do público deve ser sempre estabelecida antes da facilidade para o catalogador".

Observa-se, no entanto, um certo desconforto dos analistas no trato com seus próprios usuários (aliás, diga-se de passagem, essa queixa não é exclusiva de bibliotecários). Muitas vezes o analista julga saber melhor do que o usuário o que será conveniente a este. Oferece banco de dados, com terminais em linha, quando o usuário deseja apenas um microcomputador, com sistema *conversacional* e de fácil operação: boa técnica, má psicologia. Quantos de nós já não ouvimos a frase (com inúmeras variações): "Desde que este computador chegou aqui, só temos confusão". Falha técnica? Não, os analistas continuam bons profissionais, inteligentes e capazes. Falta-lhes a interação com o usuário.

No caso específico de bibliotecas, poucos sistemas oferecem telas *conversacionais*, permitindo maior rapidez na entrada de dados. E as famosas planilhas ou formulários, de preenchimento em letras maiúsculas, contando quadrículas, com maior número de informações do que em sistemas manuais? (Acredito, de um ponto de vista muito pessoal, que as planilhas sejam as maiores responsáveis pela aversão aos computadores por parte de alguns bibliotecários). Como dizia há pouco uma bibliotecária de larga experiência: "Tenho certeza de que, se o fizesse manualmente, esta biblioteca já estaria organizada". Afirmativa correta? Sim. Visualizada a questão pela ótica do usuário, as saldas ainda não justificam o acréscimo de trabalho nas estradas. Problema de máquina? Problema de *software*? Não, apenas falta de maior interação. Os analistas devem buscar soluções para os usuários, e os bibliotecários devem convencer-se de que a máquina lhes poderá trazer outros benefícios, além de fichas e etiquetas.

Gorman, em artigo sobre catálogos em linha, enfatiza: "O usuário recuperará informação sobre itens existentes na biblioteca e em outras bibliotecas" (grifo do autor). Em outro trecho: "O catálogo em linha é integracionista. Reúne elementos da biblioteca até agora díspares. Reúne bibliotecas. É preciso que seja planejado por grupos sinérgicos de bibliotecários, não apenas por tecnocratas. A profissão de bibliotecário se depara com um desafio que requer soluções pluralistas e cooperativas".

Mesmo ainda não disponível o catálogo em linha, o desenvolvimento de redes cooperativas significa a estruturação de catálogos coletivos (transdisciplinares ou especializados). E ninguém nega os incontáveis benefícios desses catálogos. Porém, tal estruturação exige trabalho conjunto, sem preponderância de setores isolados.

Observa-se, hoje, no País, proliferar a mecanização das bibliotecas (ao invés da automação), com grande custo e tempo, para se atingirem resultados insatisfatórios. Observa-se, ainda, que o desenvolvimento das telecomunicações, permitindo a integração entre bibliotecas, fez aflorar a incomunicabilidade entre os sistemas: quantos, para participarem de redes nacionais, não são obrigados, parcial ou totalmente, a refazerem seus registros bibliográficos? Cabe a nós, bibliotecários, como usuários das máquinas, modificar esse quadro.

A literatura estrangeira publica, com certa regularidade, os cuidados que o bibliotecário deve tomar antes de adquirir (ou partilhar de) um novo sistema. Aqui nos limitamos a conjecturar sobre atitudes desejáveis aos bibliotecários e analistas, face à automação de uma biblioteca.

Consideram-se atitudes desejáveis do bibliotecário:

- a) aceitar a máquina como realidade, sem temê-la nem julgá-la capaz de resolver problemas crônicos da biblioteca (falta de pessoal, falta de verba, entre outros);
- b) buscar familiarizar-se com o uso de terminais e microcomputadores (sem querer transformar-se em analista ou programador);
- c) conhecer as necessidades dos usuários da biblioteca: formas de saída desejáveis, nível de busca, estratégias normalmente empregadas, elementos de descrição utilizados, entre outras;
- d) conhecer as necessidades da própria biblioteca, a nível de interação entre os serviços: instrumentos utilizados pelos bibliotecários, por exemplo;
- e) estudar cuidadosamente os sistemas existentes no País, o que estes oferecem e o que não podem oferecer, além da flexibilidade dos mesmos para adequação às necessidades da biblioteca;
- f) preferir sempre sistemas já prontos, em funcionamento, avaliados e testados. Há, em princípio, três vantagens:

Bibliotecários e Analistas de Sistemas: A...

- dependendo do tamanho da biblioteca, muitos itens já estarão incluídos, o que diminui o número de registros bibliográficos a serem feitos e aumenta o acervo disponível;
 - obtém-se a necessária uniformidade para integração a nível nacional; e
 - as limitações do sistema estarão visíveis;
- g) conhecer a disponibilidade financeira da entidade a que pertence a biblioteca e o custo dos sistemas, para análise e avaliação das reais possibilidades de automação (inclusive análise de custo/benefício);
- h) ter orgulho da profissão de bibliotecário e conhecer seu papel, não se subjugando a outros interesses que não os de seus próprios usuários e respeitando os analistas como profissionais de mesmo nível e diferente atuação no desenvolvimento e/ou implantação do sistema.

Consideram-se atitudes desejáveis dos analistas:

- a) conhecer os sistemas disponíveis, sua potencialidade, limitações e exigências (inclusive de máquina);
- b) preferir sistemas já prontos e testados, ao invés de querer desenvolvê-los isoladamente;
- c) respeitar princípios e normas biblioteconômicos;
- d) buscar desenvolver formatos de entrada e saída cada vez *mais conversacionais*, colocando-se sob a ótica do usuário.

Cabe aos dois, em conjunto e com mútuo respeito, trabalharem harmonicamente em busca de sistemas melhores, visando à satisfação de seus usuários próprios. Avizinha-se o dia em que será tecnologicamente possível integrar todas as bibliotecas brasileiras, e cabe a nós transformá-lo em realidade.

Abstract:

Some aspects of the needed co-existence of librarians and systems analysts are considered, and problems are identified. Possible causes are examined and suggestions are made to improve co-operation.

REFERÊNCIAS

1. BARBOSA, A.P. Projeto CALCO; adaptação do MARC II para implantação de uma central de processamento de catalogação cooperativa. Rio de Janeiro, 1972. 81 p. Dissertação de Mestrado, IBB/UF RJ.
2. CATALOGING. In: LIBRARY systems evaluation guide. (Ed. by) James E. Rush Associates. Powell, JERA, 1985. v.7.
3. CAVALCANTI, C.R. Ensino de informática na formação de bibliotecários. *R. Bibliotecon. Brasília*, 13(1):135-7, jan./jun. 1985.

ELIANE SERRÃO ALVES MEY

4. CUTTER, C.A. **Rules for a dictionary catalog**. 4. ed. rewritten. Washington, GPO, 1904-173 p. Ed. facsimilar, 1935, reimpr. 1972.
5. FREEDMAN, M.J. Automation and the future of technical services. **Library Journal**, 109(11):1197-203, june 1984.
6. GORMAN, M. Thinking the thinkable; a synergetic profession. **American Libraries**, 13(7):473-4, july/aug. 1982.
7. MCCARTHY, C. Reflexões sobre o papel do bibliotecário na organização e utilização de bases de dados. In: ENCONTRO NACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA E INFORMÁTICA, 2., Brasília, 1986. **Anais...** Brasília, ABDF, 1986, p. 1-23.
8. ROBREDO, J. Informação e transformação, reflexões sobre o futuro da biblioteca. **R. Bibliotecon. Brasília**, 14(1):51-69, jan./jun. 1986.