em questão
E-ISSN 1808-5245

Unidades de informação: termos e características para uma diversidade de ambientes de informação

Solange Madalena Souza Macedo

Doutora; Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil;
solsouzam@gmail.com

Cristina Dotta Ortega

Doutora; Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil;
ortega@eci.ufmg.br

Resumo: Frente à dicotomia em torno da biblioteca – ora de superação, ora de valorização –, adota-se o termo unidade de informação como modo de englobar os diversos ambientes de informação que condizem com a prática bibliotecária. No entanto, os modos de uso do termo são distintos, não respondem amplamente pela realidade do mercado de trabalho e são pouco problematizados na literatura. Assim, o objetivo do trabalho é explorar o termo unidade de informação, no que tange aos seus modos de uso, em especial no Brasil, e às suas possibilidades de caracterização. Metodologicamente, realizou-se levantamento não exaustivo da literatura atinente às questões colocadas sobre o tema, em quatro partes: a diversidade de termos e conceitos em torno da ideia de unidades de informação; os tipos de unidades de informação que foram base da construção do termo, como bibliotecas, centros de documentação e centros de informação, e alguns tipos criados mais recentemente; a caracterização das unidades de informação como sistema; e seu modo de funcionamento no que se refere aos condicionantes internos e externos às unidades. Considera-se, ao final, a identificação dos diversos modos de uso do termo unidade de informação, nem sempre atrelados ao campo, e a necessidade da estabilidade de termos para sua consolidação.

Palavras-chave: Unidades de informação. Bibliotecas. Sistemas de informação. Ambientes de informação.

1 Introdução

O termo unidades de informação é bastante utilizado no Brasil nos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia e em trabalhos aqui publicados, como no caso daqueles relacionados ao mercado de trabalho bibliotecário. O termo é utilizado para contemplar as diversas instituições (ou setores delas) que se ocupam de produzir e oferecer serviços e produtos de informação bibliográfica.

No entanto, este termo não é amplamente usado no mercado de trabalho, já que se considera, neste contexto, os nomes específicos dos ambientes de informação em questão, quais sejam, biblioteca, centro de documentação, entre outros.

O pano de fundo deste cenário são certos pontos de vista adotados no ensino e na pesquisa, que seguem ao menos dois movimentos. O primeiro vai em direção a uma espécie de superação da biblioteca, vista como lugar menos necessário, junto à valorização de ambientes de informação implementados em empresas. Já o outro movimento, resultante deste primeiro, vai em direção contrária, ou seja, no sentido do retorno ao lugar da biblioteca, como lugar que define – exclusivamente – a prática bibliotecária e permite explicá-la, em esforço que marca a busca por uma espécie de identidade perdida, ou quase esquecida, e que encontra aí seu porto seguro. Como podemos ver, os dois movimentos, embora aparentemente opostos, pautam-se pelo mesmo parâmetro – a biblioteca –, que é, ou pouco considerada, ou posta em posição de exclusividade, a despeito da complexidade dos modos de manifestação do campo.

Um outro movimento, menos orientado por pontos de vista, pauta-se pela construção contínua de conceitos definitórios do campo que, fornecem terreno sólido para a observação das soluções implementadas na prática profissional e para a elaboração de quadros teóricos e metodológicos consistentes. No entanto, este terceiro movimento, é bastante disperso e menos evidente, o que, junto ao quadro acima traçado, contribui para que os usos do termo unidades de informação sejam emblemáticos desse lugar paradoxal em que a biblioteca foi colocada.

A situação atual traz a necessidade de adoção de um termo genérico para referenciar os diversos tipos de sistemas e serviços bibliográficos, haja vista o fato de que a consolidação do campo exige terminologia que responda pelo modo como ele se manifesta socialmente. Frente à diversidade de termos encontrados na literatura consultada e seus respectivos conceitos, justifica-se a exploração do termo unidade de informação. Em função disso, coloca-se a questão sobre as origens do termo e seus modos de uso, questionando o seu percurso, ou seja, se houve algum nível de estabilização terminológica. No que tange à busca pela caracterização das chamadas unidades de informação, a ideia de unidade colabora

para a exploração do termo na perspectiva sistêmica. Toda unidade é formada por partes que se articulam entre si, funcionando de determinado modo a depender da estrutura (ou sistema) que representam. Desta forma, a cada estrutura corresponde uma função, sendo esse caminho, portanto, profícuo para o desenvolvimento do termo.

O objetivo do trabalho é explorar o termo unidade de informação, no que tange ao seu uso, em especial no Brasil, e às suas possibilidades de caracterização.

Metodologicamente, realizou-se levantamento não exaustivo da literatura relativa às questões colocadas para o desenvolvimento do tema. O recorte envolveu apenas as unidades de informação que prestam serviços de informação bibliográfica, por serem representativas do campo de interesse das autoras. As bibliotecas – unidades emblemáticas da Biblioteconomia e Ciência da Informação – são, por este motivo, mais exploradas em suas tipologias, com uso da literatura brasileira reconhecida sobre o tema.

Para a definição e caracterização das unidades de informação nesta perspectiva, o período incluiu textos publicados da década de 1970 ao início dos anos 2000. Além desta primeira parte, a Introdução, apresentamos uma segunda parte com a diversidade de termos e conceitos em torno da ideia de unidades de informação; uma terceira parte, em que discorremos sobre os tipos de unidades de informação que foram base da construção do termo, como bibliotecas, centros de documentação e centros de informação; uma quarta parte, em que caracterizamos as unidades de informação como sistema, demonstrando a pertinência desta concepção ao campo e; uma quinta parte, em que tratamos do modo de funcionamento no que refere aos condicionantes internos e externos às unidades. Por fim, nas Considerações finais, apresentamos questões gerais sobre o assunto abordado.

2 Diversidade de termos e conceitos

Uma variedade de termos e conceitos circunda o que podemos chamar de unidades de informação. Na maioria dos casos, o termo é adotado para ambientes de informação de cunho bibliográfico, numa perspectiva contingencial, ou seja, à falta de maiores generalizações.

Para Morin (2001), ambiente é uma teia complexa, composta de um todo tecnológico, econômico, político, sociológico, psicológico e afetivo que exerce influência na vida e no comportamento dos sujeitos por meio da relação entre o objeto de conhecimento e seu contexto, entre as partes e o todo, entre o todo e suas partes e as partes entre si. A noção de ambiente, para o autor, é um *Complexus* que se refere ao que foi tecido junto. Para ele, há complexidade quando elementos diferentes são inseparáveis constitutivos do todo. Por isso, a complexidade é a união entre a unidade e a multiplicidade (MORIN, 2001). Desta forma, o ambiente é total, geográfico e acima de tudo social, comportando elementos humanos e não humanos.

O acesso à informação exige a organização de ambientes específicos que possibilitem uso qualificado da informação. Assim, no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação, o termo ambiente é utilizado para indicar contextos informacionais, pois contempla aspectos relacionados a:

> [...] sujeitos que representam, armazenam, recuperam, acessam, usam, modificam e voltam a armazenar informações que dizem respeito a alguma experiência informacional, marcadamente humana e que se dá no tempo, no espaço, na história e na cultura. (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016, p. 95).

Segundo Vergueiro e Miranda (2007), para a diversidade de instituições tidas como ambientes específicos de acesso e uso à informação, dá-se o nome genérico de unidades de informação**.**

Belluzzo (2007) afirma que as unidades de informação podem ser entendidas como organizações que se denominam como bibliotecas, sistemas de informação, serviços de informação, núcleo de informação, centro de informação, dentre outros. São instituições que têm como objetivo principal ofertar produtos

e serviços que permitam aos seus usuários o acesso às fontes de informação, que atenderão às suas necessidades informacionais específicas. Segundo Pinheiro e Ferrez (2014, p. 208), as unidades de informação são:

> [...] conjuntos de componentes relacionados entre si na coleta, processamento, armazenamento, análise, disseminação e disponibilização de informações, em determinada área, problema ou missão, com o propósito específico de atender usuários interessados.

Já Tarapanoff (1982) diz que as unidades de informação se ocupam de quatro processos essenciais: o desenvolvimento e formação de recursos informacionais, independentemente de formato e suporte; o tratamento da informação; o atendimento ao usuário ou público-alvo; e a administração exigida para o seu funcionamento.

O termo unidades de informação pode ser localizado no Brasil na literatura por volta da década de 1990, quando foi utilizado para se referir especificamente aos ambientes de informação localizados em empresas: a unidade de informação se referia a um setor da organização que se ocupava do gerenciamento das informações organizacionais (BARRETO *et al.*, 1997, BELLUZZO, 2007). Tal afirmativa encontra sustentação na explicação sobre gestão de unidades de informação, dada por García-Reyes (2007, p. 12, tradução nossa): a gestão de unidades de informação compreende:

> [...] um conjunto de funções e técnicas integradas, de execução simultânea, que devem ser aplicadas de forma necessária pelos gerentes, como responsáveis pelo trabalho de outros, para garantir que a organização a qual pertencem funcione e possa alcançar os propósitos que ela persegue.

Na gestão da unidade de informação, objetiva-se, dentre outras coisas, propiciar que a organização, em que a unidade está inserida, funcione e alcance seus objetivos de maneira satisfatória. Segundo Valentim (1995), o papel das unidades de informação nas organizações é imprescindível, exigindo que elas sejam agressivas e acompanhem a organização em seu crescimento para contribuírem, efetivamente, para o seu sucesso. Barbalho e Beraquet (1995) acrescentam que a unidade de informação pode ser o instrumento que viabiliza a

aceleração de mudanças numa organização, já que a informação é considerada uma vantagem competitiva.

O termo unidades de informação, concebido no contexto das organizações, sobretudo numa perspectiva do gerenciamento das informações produzidas em seu interior para dar suporte ao processo de tomada de decisão em tempos de mudanças, teve seu desenvolvimento com a proposta de Choo (2006). Essa abordagem surgiu no final da década de 1980, tendo em vista o gerenciamento do conhecimento organizacional como um recurso da organização, além dos recursos financeiros e materiais. Tal gerenciamento objetiva obter vantagem competitiva para a organização, surgindo assim um tipo de gestão chamada de gestão do conhecimento (CHOO, 2006). Este tipo tem como filosofia gerencial buscar organizar o conhecimento que está na mente das pessoas para convertê-lo em vantagens estratégicas e competitivas para a organização. Em outras palavras, a gestão do conhecimento surge para gerenciar o seu capital intelectual, e não mais só o capital financeiro (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Na gestão do conhecimento, busca-se mapear os conhecimentos existentes, relacionando suas atividades essenciais e suas estratégias para melhorar o seu desempenho, o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a qualidade no atendimento a clientes, dentre outros (CHOO, 2006). Trata-se de um processo dinâmico e cíclico que envolve a organização como um todo, a qual é considerada por Choo (2006) como organização do conhecimento, pois parte do conhecimento como um processo contínuo de construção social e coletiva, incorporado nas tarefas, nos relacionamentos e nos instrumentos da organização.

Buscando distinguir tipos de unidades de informação, Díez Carrera (2002) fala das organizações de radiodifusão e comunicação, assim como, de sistemas de gestão organizacional, como os sistemas de apoio à tomada de decisão e sistemas de gestão e controle contábil. Segundo a autora, a diferença está na finalidade com que cada uma realiza esse trabalho. Dito isso, a autora chama a atenção quanto à finalidade da informação na perspectiva do campo que nos ocupa e usa o termo unidades informativas para se referir aos arquivos, bibliotecas e centros de documentação. Acrescenta que estas unidades são as tradicionais e que, em uma acepção mais ampla, deveriam ser incluídos os museus (PALOM IZQUIERDO;

TORT RAVENTOS, 1991[1] *apud* DÍEZ CARRERA, 2002). Para a autora, todos estes tipos de unidades de informação envolvem quase os mesmos conhecimentos e processos básicos, mas é necessário traçar distinções entre elas, a despeito de identificar escassa literatura à época da produção do livro.

Sob a perspectiva da ideia de documento, Fuentes Romero (2007) utiliza o termo centro documentário para se referir aos arquivos, museus, bibliotecas e centros de documentação e informação. Segundo o autor, são considerados centros documentários aqueles cuja base de ações é sempre o documento, em qualquer suporte e modo de expressão da informação, como a textual, gráfica, sonora ou imagens em movimento (FUENTES ROMERO, 2007). A perspectiva de Fuentes Romero é sustentada pela própria noção de documento, como concebida especificamente na disciplina Documentação, ou seja, como produto da atividade documentária.

Assim, o autor refere-se às mesmas unidades de informação mencionadas por Díez Carrera, tratadas acima, mas assumindo uma derivação do termo documento para a denominação que as congrega, ou seja, todas elas seriam centros documentários. De modo parecido, García-Reyes (2007) define as unidades de informação também como centros que gerenciam recursos informacionais e desenvolvem atividades voltadas para a preservação de documentos, com o objetivo de permitir o acesso e uso da informação, atendendo às demandas da comunidade a que servem.

A partir do exposto, podemos constatar que, embora termos diferentes sejam utilizados, os autores falam de unidades de informação, ora como um nome genérico para bibliotecas e sistemas congêneres de informação bibliográfica ora como unidades de gestão do conhecimento organizacional. No entanto, o limite entre uma abordagem e outra não é claro e se apresenta como algo a ser ainda estudado e problematizado no campo.

Desse modo, frente à diversidade de termos e perspectivas apresentadas, para efeitos deste estudo, o termo unidades de informação será explorado no sentido de unidades que prestam serviços de informação bibliográfica, ou seja, sem incluir arquivos, museus e seus sistemas derivados, como é recorrente no Brasil. As unidades de informação, segundo adotadas na perspectiva da gestão do

conhecimento organizacional, como citamos, também não serão consideradas, uma vez que nem sempre essas abordagens se desenvolvem no contexto específico da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

3 Tipos de unidades de informação

Para a observação sobre os modos de uso do termo unidades de informação, discorremos sobre os ambientes a partir dos quais o termo foi proposto no contexto específico do campo. Como ambiente de informação emblemático do campo, o primeiro a ser tratado é a biblioteca.

Segundo a conceituação encontrada no *Dictionary Library and Information Science,* uma biblioteca é a coleção ou conjunto de coleções de livros e/ou outros materiais impressos ou não impressos, organizados e mantidos para uso (leitura, consulta, estudo, pesquisa, etc.). As bibliotecas institucionais são organizadas para facilitar o acesso de uma clientela específica; por extensão, a sala, o prédio ou a instalação que abriga essa coleção, geralmente, mas não necessariamente, é construída para este fim (REITZ, 2004).

De acordo com Lemos (1998), para constituir-se como biblioteca no sentido de instituição social, é preciso existir cinco pré-requisitos: a intencionalidade política e social (razão de existir); o acervo e os meios para sua permanente renovação; o imperativo de organização e sistematização; uma comunidade de usuários, efetivos ou potenciais, com necessidades de informação conhecidas ou pressupostas; bem como o local, ou seja, o espaço físico, onde se dará o encontro entre os usuários e os serviços da biblioteca. A finalidade da biblioteca é promover o uso efetivo de sua coleção. Seus acervos devem ser formados segundo as necessidades efetivas de seus usuários, que devem ter ao seu dispor serviços organizados e eficientes (LEMOS, 1998). O autor acrescenta que, pelo fato de a coleção da biblioteca tender ao crescimento incessante, é preciso que hajam mecanismos de seleção e descarte adequados, ou seja, ela não deve ser mero local de custódia ou guarda de materiais, mas sim um espaço de promoção de novos conhecimentos.

Lemos (1998) argumenta que a sobrevivência das bibliotecas ao longo do tempo, como instituições que se adaptaram às mudanças políticas, sociais e tecnológicas, demonstra seu importante papel na sociedade como um todo, representando a memória coletiva de um grupo social e, por extensão, da própria humanidade. Para Lemos (1998), ao longo do seu processo de desenvolvimento, as bibliotecas diversificaram-se, seja em função do tipo de material que reúnem, seja em função do tipo de usuário a que atendem prioritariamente. Quanto ao tipo de coleções ou materiais que reúnem, as bibliotecas podem ser denominadas hemerotecas, discotecas, gibitecas, brinquedotecas, mapotecas, outros. Quanto aos usuários, tem-se bibliotecas públicas, escolares, universitárias, especializadas e especiais (caso das bibliotecas cujos públicos encontram-se em situações especiais, como as dos estabelecimentos carcerários e as voltadas para pessoas com deficiência visual).

Prado (2000) coloca que, na atividade de organização de uma biblioteca, é indispensável considerar sua tipologia para que características específicas sejam observadas e levadas em conta. Ela apresenta tipologias sob outras perspectivas, tratando de bibliotecas: nacionais, estaduais e municipais, universitárias, escolares, infantis, públicas, especializadas, comunitárias, sucursais/filiais e ambulantes. Dentre elas, vale ressaltar que as bibliotecas nacionais são criadas pelo governo de um país com a função de servir como repositório legal do patrimônio intelectual bibliográfico deste país. As bibliotecas comunitárias são criadas e mantidas por iniciativa da comunidade, em geral, sem intervenção do poder público. Já as sucursais/filiais são bibliotecas que pertencem a uma rede de bibliotecas. As bibliotecas ambulantes usam veículos equipados que transitam por bairros e caixas adaptadas que circulam por residências, hospitais, etc., com a finalidade de colocar livros e outros materiais à disposição de usuários (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Todavia, a tipologia clássica de bibliotecas mais usada no Brasil contempla as bibliotecas públicas, universitárias, escolares e especializadas, sendo lembradas separadamente, a biblioteca nacional de um dado país, e as bibliotecas especiais, por serem voltadas para públicos em situação particular.

Muitas destas bibliotecas são hoje produzidas em meio digital e disponibilizadas *online* ao público, sendo chamadas de bibliotecas virtuais.

Apresentando alguma similaridade com as bibliotecas especializadas, os centros de documentação surgiram em outro contexto cultural, fornecendo particularidades aos serviços bibliográficos, como tratamos a seguir.

Um centro de documentação, tipologia de menor destaque no Brasil na atualidade, é uma organização ou agência especializada em receber, processar, preservar, resumir e indexar publicações, geralmente dentro de uma disciplina acadêmica ou campo de pesquisa e estudo (REITZ, 2004). Proporcionam a seus usuários, normalmente cientistas e técnicos, documentos altamente especializados e atualizados nas questões trabalhadas ou pesquisadas por eles, emitindo boletins sobre o andamento de tal trabalho para distribuição às partes interessadas (FUENTES ROMERO, 2007). Os centros de documentação oferecem documentos especializados e atualizados, incluindo traduções, referências e resumos de documentos referentes a uma ou mais disciplinas do conhecimento, tanto em base nacional, como internacional, além de preparar bibliografias sobre tópicos especiais (REITZ, 2004). Geralmente, os acervos dos centros de documentação caracterizam-se por publicações periódicas e materiais da chamada literatura cinzenta, entre outros (FUENTES ROMERO, 2007).

Na literatura, há perspectivas contrárias em relação aos termos centros de documentação e centro de informação, porém ambos são tratados aqui, tendo em vista explorar melhor os modos de uso do termo unidades de informação.

A partir da norma ISO 5127/2017 *Information and documentation*, um centro de informação pode ser definido como uma organização ou parte dela que realiza as funções de coletar, reunir, organizar, armazenar, recuperar, difundir e, por vezes, produzir informação. Existe para atender às necessidades de usuários por informação específica (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2004). Em busca de uma reflexão sobre os centros de informação na atualidade, eles são definidos como: aqueles que desenvolvem produtos de informação especializados para o uso interno ou externo da organização ou para usuários individuais, envolvendo o tratamento e serviços de informação factual; a realização de trabalhos de divulgação da ciência e

tecnologia, sem contar necessariamente com coleções próprias, apoiando-se na infraestrutura informacional local, territorial, nacional e internacional; a prestação de serviços de informação para a tomada de decisões; a prestação de serviços de consultoria especializada etc. (MORALES MOREJÓN, 1999[2] *apud* SANTOS JIMENEZ *et al.*, 2002).

Os centros de documentação e os centros de informação estão hoje em processo de transformação. Atualmente, há muitos centros de memória, por exemplo, que são uma espécie de arquivo histórico, museu e centro de documentação.

É interessante observar que as conceituações mais comuns sobre a biblioteca – talvez por esta unidade configurar-se como instituição emblemática do campo – apresentam características abrangentes, que nos permitem contemplar os outros tipos de sistemas e serviços bibliográficos. Neste sentido, é importante considerar a diversidade de atividades congêneres que envolve a prática bibliotecária, a exemplo da milenar atividade de produção de bibliografias, realizada ao mesmo tempo em que as bibliotecas se configuravam como tal. Assim, independente da existência de uma unidade de informação específica, sistemas e serviços bibliográficos caracterizam o campo e se manifestam na forma de produção e gestão de repertórios bibliográficos diversos, como bases de dados científicas, revistas eletrônicas, bases de dados bibliométricas, portais de informação *online,* etc.

Importante ressaltar que as unidades de informação são instituições pertencentes ao conjunto das estruturas sociais estabelecidas pela cultura, dedicadas à preservação e à divulgação das manifestações, advindas de indivíduos, de grupos, de um povo ou nação (CALDEIRA, 1998; FERREIRA, 2009).

4 As unidades de informação como sistemas

Um aspecto fortemente identificado e presente nas unidades de informação é a noção de sistema. A noção de sistema em unidades de informação passa por

considerar que cada unidade, em separado e conjuntamente, é um sistema de informação.

De acordo com Allen (1996), qualquer sistema de informação pode ser caracterizado como uma série de componentes que têm relações entre si, podendo ser físico ou social, conforme sua natureza. Por exemplo, o sistema cardiovascular é um tipo de sistema físico, composto pelos componentes coração, artérias e veias, que têm relações uns com os outros. Esta relação entre os componentes de um sistema definem o seu propósito coletivo e a sua função. Exemplo de sistema social é o sistema eleitoral, o qual apresenta como componentes os eleitores, os candidatos e a legislatura que, ao se relacionarem, definem a própria função do sistema eleitoral. Neste sentido, o essencial em um sistema são os seus componentes e as respectivas relações entre si, as quais definem sua função. Nesse contexto, para o autor, um sistema de informação refere-se a um sistema encadeado e relacionado de entidades (que inclui um ou mais elementos de informação), as quais proporcionam acesso a um ou mais corpos de conhecimento, atuando como um mecanismo por meio do qual os indivíduos tornam-se informados e podem informar a outros.

Assim, o sistema de informação, sendo mecanismo que permite que indivíduos se informem e informem uns aos outros, é um meio de comunicação. Dito de outro modo, para Vickery e Vickery (1987), o sistema de informação refere-se a um conjunto de pessoas, materiais e equipamentos voltado à execução formal de uma ou mais das funções de comunicação.

Segundo Meyriat (2016), uma das caraterísticas da atividade de documentação é a de que ela constitui um sistema técnico-social. O autor entende o termo sistema como um conjunto de elementos ligados entre si de modo a serem interdependentes e arranjados com vistas a alcançar um objetivo. Quanto ao objetivo, trata-se daquele de obter informação. Quanto aos elementos, são eles: seres humanos, essencialmente as pessoas ou grupo de pessoas que buscam informação e eventualmente seus auxiliares ou intermediários; objetos materiais, como documentos e ferramentas ou máquinas empregadas para tratar estes documentos; e conhecimentos técnicos necessários a este tratamento.

Vickery e Vickery (1987) distinguem características de um sistema de informação, relativas ao público das informações tratadas em seu interior. Um público concentrado é:

> [...] um grupo com identidade bem definida e homogênea em alguns aspectos, de modo que todos seus integrantes são membros de uma organização singular ou de uma associação institucional, cujos número e nome são normalmente bem conhecidos, como por exemplo, os funcionários de um departamento do governo. (VICKERY; VICKERY, 1987, p. 211, tradução nossa).

Já um público disperso é formado por pessoas que compartilham interesses comuns, mesmo quando pertencem a ofícios e profissões diferentes, por exemplo, pessoas interessadas em fotografia. No entanto, os autores afirmam que existem sistemas de informação para atender a cada um destes tipos de público, visto que as características de concentração, homogeneidade e identidade do público têm um efeito marcante no *design* do sistema, o qual deve ser adequado a tais características.

Os autores falam, ainda, de duas modalidades a partir das quais um sistema de informação pode ser concebido: sistemas relacionados somente às informações divulgadas dentro da sua organização matriz (onde se insere ou foi criado) e sistemas que coletam informações de fontes distribuídas em todo o mundo. No caso de fontes dispersas, um sistema de informação pode ter uma estrutura centralizada ou descentralizada (VICKERY; VICKERY, 1987).

A orientação do grupo de usuários é outro aspecto que influencia fortemente a natureza do sistema de informação, segundo estes autores. Por exemplo, os serviços de informação oferecidos aos gerentes de uma organização para apoiar a tomada de decisões é consideravelmente diferente de um serviço oferecido a pesquisadores empenhados em solucionar um problema de cunho científico que, por sua vez, diferem de um serviço prestado aos membros de uma comunidade que buscam resolver problemas cotidianos (VICKERY; VICKERY, 1987).

Ainda de acordo com Vickery e Vickery (1987), a forma da informação fornecida representa outra característica distintiva dos sistemas de informação, a qual pode ser identificada: nos próprios documentos, como os fornecidos no

empréstimo da biblioteca; nas referências a outros documentos, como os fornecidos por um serviço; nos dados, fatos e informações no sentido mais estrito; e nos diretórios de dados de referência de pessoas e instituições que são fontes de informação em si.

Segundo Vickery e Vickery (1987), todas essas características podem ser aplicadas a: pontos de aquisição (meios pelos quais a informação é coletada das fontes); pontos de armazenamento (como é armazenada esta informação coletada) e; pontos de acesso (meios, a partir dos quais a informação é fornecida aos usuários).

Fuentes Romero (2007) destaca elementos presentes em qualquer sistema de informação, como os que seguem:

a) todo sistema possui componentes interativos, ou seja, os vários elementos de um sistema de informação interagem um com o outro em todos os momentos;
b) todo sistema possui componentes humanos, uma vez que sempre estão presentes no sistema pessoas que o colocam em movimento; e
c) todo sistema funciona baseado em propostas ou propósitos pré-estabelecidos, ou seja, a distinção que se faz entre qualquer informação que chegue a uma pessoa a partir de um sistema de informação, ou circunstancialmente, é que, no sistema, a informação surge como algo anteriormente elaborado de acordo com um propósito pré-estabelecido.

Este autor também afirma que os elementos que interagem no sistema de informação não são estáticos, mas estão constantemente sujeitos a mudanças, uma vez que uma das principais características de qualquer sistema é o seu dinamismo (FUENTES ROMERO, 2007).

De acordo com Ponjuán Dante (2007), na perspectiva sistêmica, como dito, as unidades de informação são tidas como um conjunto de elementos que se relacionam e interagem entre si com seu ambiente externo, associados para um único objetivo. Logo, isto implica conceber o funcionamento holístico, dinâmico e adaptativo das unidades de informação, partindo do pressuposto de que são as inter-relações que determinam a natureza do sistema. O sistema pode ser impactado por variações quando se produzem uma mudança em relação a um dos

seus elementos ou aparecem novas circunstâncias no contexto em que atuam, levando à necessidade de controle e retroalimentação contínua. Os sistemas são regidos pelo princípio da relatividade, isto é, todo sistema é um subsistema de outro maior, onde se insere, e todo subsistema é um sistema, ao qual estão subordinados outros subsistemas (PONJUÁN DANTE, 2007).

Assim, a unidade de informação como sistema é um complexo de estruturas especializadas, subfunções ou subsistemas (de usuários, de aquisições de coleções, de edifícios e instalações, de tecnologia, de recursos humanos, financeiros e contábeis, etc.) inter-relacionados, em um ambiente global, diversificado e dinâmico que conduz à mudança contínua (PARAMÉS MONTENEGRO, 1988).

5 As perspectivas interna e externa das unidades de informação

Fuentes Romero (2007) fala da perspectiva interna das unidades de informação, referindo-se ao que a unidade é intrinsecamente, suas características e componentes, e da perspectiva externa, que se refere à relação da unidade com o seu exterior. As unidades de informação estão sujeitas, inevitavelmente, a uma série de fenômenos e mudanças que as afetam de maneira contínua e constante. Tais mudanças afetam as unidades de informação como um todo, no que tange a: missão, objetivos e metas, pessoal, materiais e instalações, orçamentos e serviços.

No aspecto externo, Fuentes Romero (2007) trata da gratuidade dos serviços de uma unidade de informação de caráter público, uma vez que são onerosos aos cofres do Estado, quando não usados maciçamente. Afirma que é necessário explicar, motivar e convencer de que estes serviços são necessários à sociedade de maneira gratuita. A defesa da gratuidade deve ser pela utilidade das unidades de informação como recurso público, considerando o valor econômico indireto que representam na formação dos cidadãos.

De acordo com Fuentes Romero (2007), as unidades de informação encontram-se inseridas na sociedade da informação e do conhecimento, que são tidos como recursos estratégicos. No entanto, o autor faz a seguinte ressalva: sob este ponto de vista, há um grande risco de a informação ser vista somente como

um fator econômico, sem levar em conta os seus aspectos éticos e sociais. Partindo deste enfoque, o autor defende a sociedade da informação inclusiva, aberta para todos, de modo que seus benefícios sejam acessíveis também aos países menos desenvolvidos sob uma ótica de pluralismo e de participação. Neste contexto, têm se destacado o acesso livre à informação e o reconhecimento da necessidade de capacitação quanto ao uso da informação (FUENTES ROMERO, 2007).

Desta forma, conforme o Manifesto de Alexandria sobre Bibliotecas: a sociedade da informação em ação, da *International Federation of Library Associations and Institutions* – IFLA (2005), as bibliotecas e serviços de informação contribuem para a implementação adequada de uma sociedade da informação inclusiva, uma vez que possibilitam a liberdade intelectual ao permitir o acesso a informações, ideias e obras de imaginação em qualquer formato e suporte, ajudando a preservar os valores democráticos e os direitos civis universais com imparcialidade e se opondo a qualquer forma de censura. A função inclusiva das bibliotecas e serviços de informação consiste em responder a questões particulares e às necessidades dos indivíduos. Tal função complementa a transmissão geral do conhecimento, fazendo com que as bibliotecas e serviços de informação se tornem vitais para uma sociedade da informação aberta e democrática, uma vez que são essenciais para uma cidadania bem informada e um governo transparente.

Quanto às novas necessidades sociais, diante das mudanças ocorridas no mundo, o exercício à cidadania passou a requerer cada vez mais o uso de informação, aumentando significativamente sua demanda quantitativa e qualitativa (FUENTES ROMERO, 2007).

Já no que tange às mudanças de natureza interna, originadas de fenômenos ocorridos no interior das próprias unidades, tais fenômenos se referem às novas necessidades que surgem para os profissionais de informação e aos novos modelos de gestão. A preparação dos profissionais que atuam em unidades de informação deve ser suficiente para enfrentar os novos desafios (FUENTES ROMERO, 2007).

Novos modos de gestão também são requeridos às unidades de informação, frente ao novo quadro social, às tecnologias e ao mercado de informação. Deve-se considerar novas formas e métodos de atuação, tanto no que se refere a sua organização, quanto aos processos de trabalho que devem realizar, uma vez que a organização tradicional, hierárquica, piramidal (em grande parte, taylorista), com excesso de ordens e, paralelamente, com comunicação interna deficiente, está condenada ao desaparecimento. Em contraposição a isto, surge cada vez mais, em algumas unidades de informação, a tendência de uma organização de caráter horizontal, em que os diferentes métodos e técnicas que caracterizam uma gestão eficiente são praticados, implicando, a existência e implementação da delegação de poderes (FUENTES ROMERO, 2007).

Fuentes Romero (2007) afirma que, frente aos inúmeros e grandes elementos de mudança, tanto externos quando internos, as unidades de informação podem atuar em duas direções diferentes e opostas. Por um lado, em uma situação geral de mudanças, as unidades de informação podem atuar de forma pontual, imediata e intuitiva, com ações de curto prazo. Estas ações de curto prazo surgem no dia a dia, à medida em que os problemas acontecem, apresentando-se, na maioria das vezes, com margem de erro bastante ampla, uma vez que as ações são executadas sem maiores projeções futuras. Por outro lado, em uma abordagem radicalmente diferente, as unidades de informação, ao enfrentarem as mudanças, podem considerar um bloco estruturado de ações de curto, médio e longo prazos. Desta forma, e com metodologia apropriada, as unidades devem estabelecer os objetivos que desejam alcançar e os meios de alcançá-los, tendo também a flexibilidade adequada para se adaptar às mudanças que, inexoravelmente inevitáveis, lhes serão apresentadas. Para consecução destes objetivos, e como método geral de desempenho, existe apenas uma ferramenta disponível, segundo o autor: o planejamento.

Assim, o autor trata da relevância do conceito que o termo unidades de informação imprime como modo de subsidiar a gestão científica de todas elas, visando alcançar seu objetivo de uso qualificado da informação por um público-alvo.

6 Considerações finais

Os elementos componentes de um sistema e as relações estabelecidas entre eles definem a sua função. Assim, a ideia de sistema contribui para a identificação dos objetivos a alcançar na concepção, implementação e gestão dos sistemas e serviços de informação, por meio de métodos de planejamento pertinentes às especificidades do campo.

O termo unidades de informação é usado para contemplar tanto os sistemas e serviços bibliográficos voltados a públicos-alvo dos mais diversos contextos, quanto as unidades criadas para a gestão da informação produzida na organização. Há, também, usos que oscilam entre estes dois modelos de unidades. Identificamos, ainda, propostas de uso do termo para sistemas do tipo arquivístico e museológico, as quais são menos adotados no Brasil. Como pano de fundo deste cenário, a biblioteca joga papel primordial por sua incontestável relevância, frente à situação paradoxal em que foi colocada, ora de ambiente exclusivo, ora de ambiente menor da prática bibliotecária. No conjunto destas abordagens, podemos considerar que há muito a discutir sobre o lugar teórico que cada tipo de unidade ocupa e sobre a função social para a qual são concebidas. Deste modo, embora o artigo não seja conclusivo, ele permite inferir sobre a necessidade de estudos que explorem sistematicamente a diversidade de ambientes de informação, considerando os conceitos e as características funcionais que os agregam e aqueles que os particularizam, conjuntamente à análise de termos apropriados a todos eles e a cada grupo.

Um termo genérico para a diversidade dos ambientes de informação, no sentido amplo de sistemas e serviços bibliográficos, é caminho necessário à consolidação do campo. No entanto, um termo se explica e se justifica pelo conjunto de características que apresenta, respondendo por um certo lugar teórico e social. A consolidação científica exige estabilização de termos e conceitos, o que inclui consenso sobre eles, como também clareza sobre seus dissensos.

Referências

ALLEN, Bryce L. **Information tasks**: toward a user-centered approach to information systems. San Diego: Academic Press, 1996.

BARBALHO, Célia R. S.; BERAQUET, Vera S. M. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis/APB, 1995.

BARRETO, Auta *et al*. **Gestão de unidades de informação**: manual. Curitiba: TECPAR/IBICT, 1997. 257 p

BELLUZZO, R. C. B. Unidades de informação sob a ótica da gestão: protocolos de certificação para o acesso universal. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E. DOCUMENTAÇÃO. 21. **Anais[...]** Brasília.2007.

CALDEIRA, Paulo da T. Museus. *In*: CAMPELLO. Bernadete S.; CALDEIRA, Paulo da T.; MACEDO, Vera A. A. (orgs.). **Formas e expressões do conhecimento**: introdução as fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia/UFMG, 1998. p. 393-414.

CHOO, Chun W. **A organização do conhecimento**:como as organizações usam a informação para criar significado construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

CUNHA, Murilo. B. da; CAVALCANTI, Cordélia. R. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DÍEZ CARRERA, Carmen. **Administración de unidades informativas**: concepto e historia. Gijón: Trea, 2002.

FERREIRA, Aurélio B. de H. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 4. ed. Curitiba: Positivo, 2009.

FUENTES ROMERO, Juan J. **Planificación y organización de centros documentários**: organización y funcionamiento de bibliotecas, centros de documentación y centros de información. Gijón: Trea, 2007.

GARCÍA-REYES, Carmen J. Gestión de unidades de información. *In*: GARCÍA-REYES, Carmen J.**Administração de unidades de informação**. Rio Grande: FURG, 2007. p. 11-34.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. **Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action**. Alexandria: Bibliotheca Alexandrina, 2005.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 5127**: 2017 Information and documentation – Foundation and vocabulary. 2004.

LEMOS, Antônio A. B. Bibliotecas. *In*: CAMPELLO. Bernadete S.; CALDEIRA, Paulo da T.; MACEDO, Vera A. A. (orgs) **Formas e expressões do conhecimento**: introdução as fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia/UFMG, 1998. p. 347-366.

MEYRIAT, Jean. Documento, documentação, documentologia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p. 240-253, jul./set. 2016.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2001.

OLIVEIRA, Henry P.; VIDOTTI, Silvana A. B. G. Dos ambientes informacionais às ecologias informacionais complexas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 26, n. 1, p. 91-101, jan./abr. 2016.

PARAMÉS MONTENEGRO, Carlos. **Introducción al management**: un nuevo enfoque de la Administración Pública. 4. ed. Madrid: Instituto Nacional de Administração Pública, 1988.

PINHEIRO, Lena V. R.; FERREZ, Helena D. **Tesauro brasileiro de Ciência da Informação**. Rio de Janeiro; Brasília: IBICT, 2014. 208 p.

PONJUÁN DANTE, Glória I. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el êxito organizacional. Gijón: Trea, 2007.

PRADO, Heloísa A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 2000.

REITZ, Joan M. **ODLIS - Online Dictionary for Library and Science Information**. Santa Barbara: ABC-CLIO, 2004.

SANTOS JIMENEZ, Magday *et al*. Análisis de los actuales servicios de información para los centros de investigación. **Ciência da Informação**,Brasília, v. 31,n. 2,p. 52-59, ago.2002.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária como organização social. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília, v.1, p. 73-92. 1982.

VALENTIM, Marta L. P. Apresentação. *In*: BARBALHO, Célia R. S.; BERAQUET, Vera S. M. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis/APB, 1995. p. 8-10.

VERGUEIRO, Waldomiro de C. S.; MIRANDA, Angélica C. D. Introdução. *In*: VERGUEIRO, Waldomiro de C. S.; MIRANDA, Angélica C. D. **Administração de unidades de informação**. Rio Grande: FURG, 2007. p.7-9.

VICKERY, Brian C.; VICKERY, Alina. **Information Science in theory and practice**.London: Butterworths, 1987.

Information units: terms and characteristics for a diversity of information environments

Abstract: Faced with the dichotomy around the library - now one of overcoming, now of valorization -, the term information units is adopted as to way to encompass the diverse information environments that are in line with the librarian practice. However, the modes of use of the term are distinct, do not respond largely to the reality of the labor market and are little problematized in the literature. Thus, the objective of the work is to explore the term information units, regarding the motivations and implications of its uses, especially in Brazil, and its possibilities of characterization. The methodology was based on a non-exhaustive survey of the literature regarding the issues placed in the subject, which was treated in four parts: the diversity of terms and concepts around the idea of information units; the types of information units that were the basis for the construction of the term, such as libraries, documentation centers and information centers, and some more recently created types; the characterization of information units as a system; and its mode of operation with regard to the internal and external conditions of the units. At the end, we consider the identification of the various ways of using the term information unit, not always linked to the field, and the need for term stability for the consolidation of a field.

Keywords: Information units. Libraries. Information systems. Information environments.

Recebido: 15/07/2018
Aceito: 13/11/2018

CC BY

[1] PALOM IZQUIERDO, F. J.; TORT RAVENTÓS, L. **Management en organizaciones al servicio del progreso humano.** Madrid: Espasa Calpe: Ciencias de la Dirección, 1991. *Apud* Díez Carrera (2002).

[2] MORALES MOREJÓN, Melvin *et al*. Un enfoque económico para la categorización de unidades de información. **Info´99**. 1999. .*Apud* Santos Jimenez (2002).