



LOGÍSTICA EMPRESARIAL APLICADA À BIBLIOTECA¹

BISPO, Thamirys Martha da Silva*

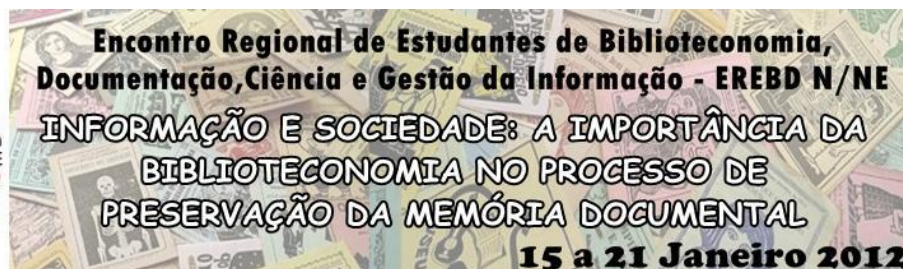
Resumo:

Analisa, através de pesquisa exploratória, os conceitos básicos do processo de logística empresarial. Estabelece a relação, deste, com os principais serviços oferecidos em uma biblioteca de caráter geral ou específico. Visa ressaltar o papel fundamental da logística para gerenciar uma biblioteca e atender melhor ao usuário. Aborda a deficiência causada pela falta de conhecimento ou atenção que se dá aos mecanismos do processo logístico. Evidencia o aumento de valor do produto informação se contextualizado neste processo, que abarca todo movimento do fluxo informacional. Mostra, por fim, as vantagens que se obtém em explorar e aplicar os diversos ramos do conhecimento existentes, neste caso a logística, para se obter resultados positivos ao gerenciar uma biblioteca.

Palavras-chave: Logística empresarial. Gerenciamento de Biblioteca. Usuário.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT 7 – Livre

*Universidade Federal do Pará. Graduanda em biblioteconomia, thamirysbispo@hotmail.com



1 INTRODUÇÃO

Uma das grandes preocupações ao gerenciar uma biblioteca se dá no momento de organizar. A organização de documentos é uma das principais características de uma biblioteca. Desde o surgimento da ciência que é sua base: a biblioteconomia procura-se meios para recuperar a informação de forma rápida e eficiente, tendo como foco principal as necessidades de busca e obtenção da informação pelo usuário, mas o gerenciamento de uma biblioteca é um processo muito mais complexo e envolve uma série de questões que exigem conhecimento multidisciplinar.

Tendo em vista essa complexidade existente na biblioteca procura-se aliar os conhecimentos da ciência da informação (ciência que rege os princípios de uma biblioteca) a outros ramos do conhecimento, como a logística empresarial, neste caso.

Pretende-se aqui mostrar inicialmente as principais características do processo logístico, para entender de que forma para entender de que forma o conhecimento dessa área pode auxiliar no gerenciamento de uma biblioteca. Para tanto, utiliza-se referências conceituadas no ramo da administração para mostrar de forma sucinta, mas compreensível, passível de entendimento este processo.

A partir desta premissa apresentam-se, posteriormente, os principais serviços oferecidos em uma biblioteca para, então, poder relacioná-los ao processo logístico.

A pesquisa tem como principal objetivo da informação evidenciar as mudanças causadas no fluxo da informação causada com a implantação consciente deste processo em uma biblioteca e, por conseguinte a relação com o melhor atendimento ao usuário.

2 LOGÍSTICA EMPRESARIAL

Em geral todo tipo de serviço exige uma organização e toda organização por sua vez envolve uma lógica de atuação, pois a lógica é um mecanismo que permite a ação consciente dentro de uma atividade, ou seja, nada é feito sem que se crie ou analise um ambiente favorável.



Neste sentido, pode-se dizer que a logística empresarial está relacionada à criação de um ambiente favorável ao bom desempenho de uma atividade dentro de uma determinada empresa.

O processo logístico é visto na administração, mais especificamente na área de administração da produção. Nesse processo se desenvolve um plano que gerencia todo andamento de distribuição de um produto. Segundo Ballou (1973, p. 17):

A logística empresarial estuda como a administração pode prover melhor nível de rentabilidade de serviços de distribuição aos clientes e consumidores, através de planejamento, organização e controle efetivos para as atividades de movimentação e armazenagem que visam facilitar o fluxo de produtos.

Percebe-se, então, a importância que se infere dentro das empresas ao processo logístico, cuja base pode ser aplicada também em outras áreas.

Tendo em vista a diversidade de problemas que envolvem o fluxo de materiais Chiavenato (2005) mostra a logística com uma forma de planejar, controlar a produção e todas as outras etapas que envolvem a transição do produto da empresa para um cliente final, afim de obter resultados de eficiência.

Na visão de Pozo (2002, p.13):

A abordagem logística tem como função estudar a maneira como a administração pode otimizar os recursos de suprimento estoques e distribuição dos produtos e serviços com que a organização se apresenta ao mercado por meio de planejamento, organização e controle efetivo de suas atividades correlatas, flexibilizando os fluxos dos produtos. A logística é vital para o sucesso de uma organização. Ela é uma nova visão empresarial que direciona o desempenho das empresas tendo como meta reduzir o *lead time* entre o pedido, a produção e a demanda, de modo que o cliente receba seus bens ou serviços no momento que desejar, com suas especificações predefinidas, o local especificado e, principalmente, o preço desejado.

Denota-se a partir desta definição que o processo logístico é muito amplo e pressupõe um estudo da situação, neste caso da empresa, para prever os possíveis riscos que podem atingir uma atividade do processo.

A logística cria mecanismos de antecipação, ou seja, sabendo-se que a passagem do produto está sujeita a interrupções o processo logístico prepara a empresa para se sobrepôr a dificuldade e levar o mesmo ao consumidor final, ao comprador.



Para inserir o processo logístico na empresa é necessário avaliar os principais fatores que atingem o fluxo de materiais, para então, criar estratégias, um plano de ação que as anule ou diminua seu impacto.

Neste artigo apresenta-se os aspectos gerais da logística, tendo em vista sua amplitude, para que se evidencie a possibilidade de aplicá-lo a biblioteca partindo dos princípios que a torna tão importante dentro de uma instituição, mesmo sem fins lucrativos.

2.1 ASPECTOS GERAIS

Há uma série de etapas e cuidados que devem avaliar dentro e fora da empresa para que o produto não só chegue as mãos do cliente, mas que ao chegar esteja imbuído de qualidade e gere satisfação, sobretudo.

Para a empresa o produto só tem valor quando é comprado, adquirido por um cliente final. Este por sua vez exige que este produto atenda a todas as suas exigências que, em geral, são preço, tempo e qualidade. No entanto, nota-se que o bom desempenho de qualidade e tempo agrega valor ao produto, assim, estes aspectos muitas vezes se sobrepõem ao preço.

O objetivo da logística é controlar o processo de movimentação e distribuição do produto bem como sua produção para atender as expectativas do cliente, para tanto, avalia as seguintes atividades fundamentais, as chamadas atividades primárias: transporte, controle de estoque e processamento de pedidos.

2.1.1 Transporte

A função do transporte é garantir que o produto chegue até o usuário no momento requerido da forma mais segura e eficiente possível, é o meio utilizado para movimentar o produto de um ponto a outro, da empresa ao cliente.

Em geral, o transporte, quando se fala de distribuição física do material em uma empresa que lida com comércio, diz respeito ao transporte aéreo, ferroviário rodoviário e por hidrovias. O transporte é escolhido de acordo com as necessidades do cliente e sua efetiva utilização está relacionada a disponibilidade de estoque, que será abordado adiante.



O transporte é muito importante, pois “quebra” as barreiras entre o cliente e o produto, já que possibilita que ocorra a movimentação do produto, visto que em grande parte dos casos muitos clientes por diferentes motivos, preferem ou não podem ir até o produto e a empresa fica responsável por fazer com que ele chegue até estes consumidores; esta é uma das atividades logísticas mais dispendiosas em relação ao custo para a empresa.

Tal complexidade é gerada, pois o transporte envolve os fatores de mobilidade, distancia e disponibilidade. O ponto logístico age de forma a atender a necessidade de localizar o cliente de distribuir o produto de forma mais eficiente. É possível através da criação de um planejamento capaz de criar formas de entrega baseadas em um estudo dos locais onde a mesma será entregue. Com esta visão, uma das soluções lógicas é estabelecer um planejamento que tenha condições de estabelecer prevenções contra todo tipo de imprevisto que possa atingir a condução do material. A empresa pode, por exemplo, verificar o prazo de entrega de determinado produto e aumentá-lo previamente para não deixar de corresponder às expectativas dos clientes e se não houver problemas com o transporte entregar o produto em dia anterior ao prazo estipulado causando assim satisfação.

2.1.2 Estoque

A função do estoque é essencialmente guardar um produto para utilização futura. O tempo gasto para entregar pode variar de acordo com o controle de estoque, que pretende tornar proveitoso o ponto de acessibilidade.

Para se satisfizer o cliente é necessário manter o produto disponível, pois não se pode quantificar de forma exata a demanda do mesmo. Em geral, as empresas fazem uma estimativa baseada em compras passadas ou requerem a produção de acordo com pedidos pré-estabelecidos. Todavia o impacto que um produto em um cliente pode gerar demandas variadas de pedidos. Caso a empresa não esteja preparada obterá como resultado a insatisfação do cliente bem como sua desconfiança em prestação de serviços futuras e conseqüente perda de lucro.

Deve-se estar atento a esta atividade, pois um produto pode gerar uma grande demanda ou, também, pouca e para a empresa não é favorável o acúmulo de produtos parados no estoque. Neste sentido, pode-se dizer, também, que a situação do estoque é um reflexo da



imagem de um produto diante do cliente. Muitas vezes a permanência de um produto nele pode ocorrer devido à falta de divulgação.

A função da logística é controlar este estoque de forma a impedir a guarda exagerada, que implica na retenção de capital, bem como na ocupação desnecessária de um espaço que pode ser aproveitado de outra forma, com outro produto mais requisitado, por exemplo. Visa impedir, também, a armazenagem muito pequena de produto, pois isto pode gerar a indisponibilidade do produto quando este for procurado pelo cliente.

Chiavenato (2008) mostra algumas formas de controlar o estoque no plano da logística, entre elas tem-se o Sistema de estoque para fim específico ou controle de materiais que consiste em um sistema no qual é feita uma programação relativa à aquisição e quantificação de um pedido dentro de um período pré-determinado, com base em uma demanda específica já conhecida de um produto final que se tem em mente.

Este controle é feito dentre outras formas através de uma ficha de estoque, que permite a empresa ter conhecimento sobre a demanda específica de cada material que possui no estoque e a partir disto deter a armazenagem de material pouco solicitado.

2.1.3 Processamento de pedidos

O processamento de pedidos é considerado uma atividade fundamental da logística, pois a partir de um pedido, de uma demanda computada se dá andamento as demais atividades do processo administrativo. Decorre disto a necessidade de manter um sistema capaz de processar o pedido de todos os clientes de forma eficiente. Sobre isto Ballou (1993, p. 260) diz:

A velocidade com que informações precisas de vendas são comunicadas pelo sistema logístico frequentemente (sic) determina a eficiência das suas operações do mesmo, sendo o fator-chave no nível de serviço finalmente oferecido ao cliente. Assim comunicações lentas e imprecisas podem custar muito caro para a organização, pois consumidores irados transformam-se em vendas perdidas, os estoques tornam-se excessivos, o transporte fica imprevisível e a programação da produção pode gerar preparações desnecessárias e custosas.

Percebe-se, desta forma, que o se o serviço de processar pedidos for bem executado economiza-s bastante tempo e evita-se discussões desnecessárias com o cliente. Atualmente a



logística dispõe de sistemas automatizados para desenvolver esta atividade. Conta-se com auxílio de computadores, por exemplo, para otimizar esta atividade.

Uma das soluções logísticas para alcançar o objetivo de desenvolver esta atividade com eficiência é a integração de pedidos, que consiste em reunir todos pedidos sobre um produto específico e atender a demanda de maneira uniforme.

Este sistema permite que um produto do estoque seja remanejado de uma única vez permitindo a circulação de novos produtos, além disso, permite diminuição nos gastos com transporte, pois o agrupamento também pode ocorrer por meio da constatação dos pedidos processados em uma mesma área e a entrega na mesma região é feita uma única vez.

Portanto, o processamento adequado de pedidos permite a diminuição do tempo gasto nas outras etapas do processo logístico e é uma atividade que deve estar efetivamente interligada as novas tecnologias, pois estas permitem uma interação mais rápida e eficaz com o cliente.

2.2 AVALIAÇÕES DO SERVIÇO

Nesta fase da logística empresarial são avaliados todos os aspectos desenvolvidos durante a aplicação do sistema, para Ballou (1993) esta avaliação ocorre pela análise do nível de serviço oferecido ao cliente, é a constatação dos resultados obtidos pelo empenho das atividades logísticas, é a qualidade com que esse processo se desenvolveu, fluiu quando o serviço foi oferecido ao cliente efetivamente.

Esta avaliação permite evidenciar as falhas operacionais, os fatores críticos de sucesso e todos os elementos que precisam ser implantados ou retirados do processo para torná-lo eficaz, ou seja, a partir desta análise podem-se implantar melhorias nas atividades desenvolvidas.

Esta avaliação permite, também, o aumento da vantagem competitiva, pois além do ambiente interno é realizado um estudo do ambiente externo a empresa, uma avaliação dos serviços oferecidos são equiparados aos da concorrência. Na prática esta correlação é feita da seguinte forma: se os serviços oferecidos por uma empresa são satisfatórios e ainda assim apresenta pouco interesse por parte dos clientes significa que outra empresa pode está



executando um nível de serviço com qualidade superior. Ao atentar para este fator a empresa deve analisar o diferencial do serviço oferecido pela concorrente e implantar um nível de serviço mais satisfatório.

3 A BIBLIOTECA

Em toda instituição (com ou sem fins lucrativos) existe um tipo de organização. Levando em consideração que a logística trabalha em cima da oferta de um produto ou serviço pode-se aplicar esse sistema dentro da gestão de uma biblioteca, visto que esta oferta serviços de informação em diferentes níveis, com características muito semelhantes à organização de uma empresa comercial.

Sendo o produto de uma biblioteca a informação e o cliente o usuário, da mesma, desenvolve-se o processo logístico de forma a implantar um sistema capaz de derrubar as barreiras entre o usuário e a informação.

3.1 ORGANIZAÇÃO

A biblioteca, em geral, efetua suas atividades de forma setorizada, ou seja, cada função é desenvolvida em um setor específico (setor de referência-atendimento ao usuário, processamento técnico, normalização de documentos...).

Estes funcionam de forma interligada com um único fim: disseminar a informação e atender ao usuário de forma satisfatória. Cada setor desenvolve uma importante função no processo de transferência de informação e, portanto, deve ser estudada, controlada e planejada para criar uma atmosfera que possibilite atingir seu objetivo.

Cada função é desenvolvida, ou deveria ser por um bibliotecário. Ele é o mediador da informação e conhecedor das técnicas de busca, localização da informação e é no serviço de referência onde todos os esforços desenvolvidos por ele em cada setor são agrupados e levados ao usuário.

3.2 APLICAÇÃO

Com a constante transformação nos processos de disseminação e busca por informação é necessário avaliar constantemente os serviços oferecidos pela biblioteca e criar



sistemas capazes de fornecer ao usuário o acesso a informação no momento e no local desejado, pois como relata Leal (2010, p. 13)

Com tantas mudanças, novos desafios surgem e um novo ambiente para satisfazer às novas demandas e aos novos clientes se faz necessário. É preciso atender a essas demandas, abandonar os antigos padrões e modelos de gestão ultrapassados. Sendo assim, a biblioteca deve caminhar lado a lado com as transformações. As bibliotecas recentes devem nascer nesses novos “moldes” e as existentes precisam se adaptar, se reestruturar, para não se tornarem inúteis e obsoletas.

A Logística empresarial pode ser vista uma das formas de reestruturação de uma biblioteca, pois possibilita o estudo de todo processo de fluxo da informação, a partir do estudo das atividades fundamentais do processo logístico (transporte, controle de estoque e processamento de pedidos).

3.2.1 Movimentação da informação

O transporte da informação é feito através do bibliotecário e, como foi visto no processo logístico empresarial, o transporte pode ser feito de várias maneiras, na biblioteca também, pois é necessário estudar as necessidades dos usuários para, então, ver qual a melhor maneira de levar a informação a um local e a forma mais adequada de transferir a informação.

A comunicação verbal ainda é uma realidade na biblioteca e através dela que bibliotecário interage com o usuário e transporta informação, os problemas que podem ocorrer durante este processo diz respeito, principalmente, às falhas na comunicação.

A satisfação neste caso se dá a partir do momento em que o bibliotecário se prepara e se mantém atento as perguntas do usuário, o bibliotecário deve ser capaz de levar a informação ao usuário independente das dificuldades que encontra no caminho que o direciona com a informação até o mesmo.

Vendo a biblioteca como uma organização, com funções gerências bem definidas e diante da desordem dos contextos, os profissionais bibliotecários vêm sendo requeridos a se portarem como gestores de empresas. Estes precisam planejar, organizar, decidir, controlar e dirigir as ações exigidas para a sobrevivência da instituição. (LEAL, 2010, p.18).

Assim, percebe-se que o bibliotecário deve está preparado para administrar todas as atividades desenvolvidas na biblioteca. A preparação que esta responsabilidade infere exige



que este seja mutável, flexível às mudanças principalmente nos meios em que a informação é veiculada, pois o usuário que justifica a existência da biblioteca.

3.2.2 Disponibilidade do acervo

O estudo de controle de estoque pode ser inserido neste serviço oferecido na biblioteca, pois como dito anteriormente, está relacionado ao estudo do armazenamento de materiais para uso futuro. Neste sentido, a política de controle de estoque diz respeito ao estudo da aquisição de material para atender a uma demanda específica de usuários reais e potenciais.

A aquisição de material sem estudo efetivo das necessidades do usuário pode acarretar na ocupação de espaço por materiais não utilizados, mas que poderiam ser utilizados para inserir informação útil para o mesmo.

Segundo Lancaster (1982 citado por Figueiredo, 1992) a biblioteca deve prover ao usuário o que ele precisa. Para tanto, ela deve fazer um estudo de seu usuário a fim de prever sua busca, pois o usuário deve encontrar o que procura, para ele não é suficiente que um material exista na biblioteca, ele tem que estar disponível quando procurá-lo.

Baseando-se na proposta logística (planejar, controlar, tornar acessível...) cria-se um estudo por meio de fichas de pesquisa, questionários e fichas de controle de material (com informações gerais sobre o material e visão do usuário sobre o mesmo) que denotem quais as reais preferências do usuário e assim disponibilizar no acervo apenas o material útil para o usuário. Esta atividade permite um controle mais efetivo do acervo que a biblioteca possui e o impacto que ele causa sobre quem utiliza.

3.2.3 Atendimento ao usuário

Para atender o usuário com a rapidez que se exige hoje é possível aplicar a prática do processamento de pedidos, ou seja, diminuir o tempo gasto em todo processo logístico através da utilização dos mecanismos tecnológicos e das várias técnicas de comunicação que se dispõe atualmente, para atender a entrada de pedidos ou consultas realizadas pelo cliente, analisar o que cada usuário pede especificamente e integrar todos os pedidos para atender com qualidade e rapidez a todos os pedidos computados.



Um dos serviços de apoio a esta atividade na biblioteca é o serviço de alerta, pois através do conhecimento por parte do usuário do acervo que a mesma possui dinamiza de maneira uniforme o processamento de pedidos.

Conforme Lancaster (1982 citado por Figueiredo, 1992) o usuário deve ser informado sobre as novas aquisições e produções da biblioteca. Além disso, a biblioteca deve avaliar a eficiência e eficácia dos serviços de alerta que possua ou que venha desenvolver.

Outro serviço de apoio desenvolvido é o serviço de referência virtual (SRV). Este é uma extensão do serviço oferecido modelo tradicional de biblioteca que mostra a importância da atividade exercida na seção de referência para suprir essa exigência de recuperação da informação. Mas para que o objetivo desse novo modelo de sociedade seja atendido é necessário ampliar esse serviço inserindo-o nas novas tecnologias de informação.

No entanto, para habilitar os serviços de referência virtual é necessário que haja confiabilidade no processo de mediação, para tanto os profissionais responsáveis por mediar a informação, nesse âmbito, devem estar preparados para responder positivamente e substancialmente todas as necessidades de todo tipo de usuário, visto que a virtualização dos serviços de referência engloba um espaço além do físico de uma biblioteca tradicional, ou seja, é possível encontrar diversos tipos de usuário e, por conseguinte, problemas variados.

De acordo com Macieira e Paiva (2007) SRV é uma resposta para a necessidade de atender essa demanda, pois aperfeiçoa o processo de mediação da informação. Ele é concebido através de email, telefone, teleconferência e outros meios e visa possibilitar uma melhor interação entre biblioteca e usuário na busca pela informação. Através dele o usuário pode, ao fazer suas pesquisas em bases de dados, bibliotecas digitais ou catálogos online, por exemplo, fazer perguntas, retirar suas dúvidas referentes à pesquisa ou outras informações de forma geral, recebendo respostas rapidamente em tempo real sem precisar se locomover.

Em suma, pode-se dizer que através do processamento adequado de pedidos a informação pode ser repassada com maior eficiência e, além disso, este processamento permite avaliar quais os materiais são mais pedidos na biblioteca, através de um inventário de consulta. Esta informação permite ainda o auxílio na aquisição de novos materiais para o



acervo e evidencia a necessidade de melhor preparação do bibliotecário para as novas formas de atendimento que surgem na sociedade.

3.2.4 Nível de serviço oferecido

Após a aplicação destas atividades, assim como ocorre no setor empresarial, deve-se avaliar o nível de serviço oferecido tanto em relação ao ambiente interno, quanto ao ambiente externo. Esta avaliação varia conforme a especificidade da biblioteca e deve ocorrer de forma periódica, pois a biblioteca deve acompanhar o avanço da informação, de seus suportes e demais aspectos.

Além da avaliação técnica deve ser feita, também, a de pessoal, já que a capacidade de atender de forma satisfatória ao usuário é base do serviço oferecido na biblioteca.

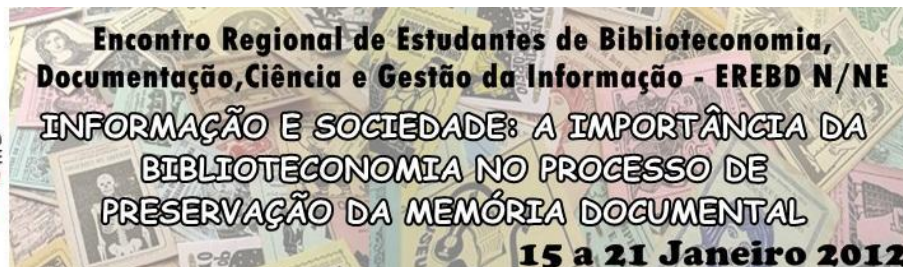
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo estabelecido no sistema logístico pode ser aplicado em diferentes tipos de organização, visto que, em geral todas trabalham em cima dos fatores de oferta e procura. O que muda é o tipo de produto ou serviço ofertado e o perfil de quem o demanda.

Na biblioteca a logística torna mais visível os problemas que atingem o fluxo da informação, pois age diretamente em cada atividade desenvolvida de forma conjunta e isolada para estabelecer quais os tipos de interferências impedem o bom andamento dos serviços.

Assim conclui-se que o processo logístico levanta as falhas e acertos nos serviços oferecidos para o usuário na biblioteca e cria soluções lógicas que condizem com sua necessidade de implementar serviços que atendam não só o cenário presente, mas, também, cria prospecções para cenários futuros devido a mudanças constantes na sociedade atual.

Por fim, fica evidente a relevante necessidade de atrelar a administração de bibliotecas através de conhecimentos multidisciplinares, ampliando o desenvolvimento de suas atividades para além do que é proposto na natureza específica de sua ciência para controlar de forma eficaz o processo e otimizar os resultados tanto em relação ao ambiente interno quanto ao externo.



REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: Transportes, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 1993.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002382&dd1=124e2>>. Acesso em: 19 set. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de materiais**: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

LEAL, Janaina. Reengenharia em bibliotecas. **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**. Campinas, v.8, n. 1, p. 12-20, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.google.com.br/search?q=Reengenharia+em+biblioteca+pdf&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:pt-BR:official&client=firefox-a>>. Acesso em: 21 nov. 2011.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referencia virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/1497/1158>>. Acesso em: 25 Out. 2011.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais**: uma abordagem logística. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2002.



ABSTRACT

Examines, through exploratory research, the basic concepts of business logistics process. Establishes the relationship of this with the main services offered by a library of general or specific. Meant to highlight the vital role of logistics to manage a library and better serve the user. It addresses the deficiency caused by lack of knowledge or attention given to the mechanisms of the logistics process. It highlights the increased value of the product information is contextualized in this process, which covers all movement of information flow. It shows, finally, the advantages that you get to explore and implement the various branches of knowledge existing in this case the logistics, to obtain positive results in managing a library.

Keywords: Logistics Business. Library Management. User.