

A responsabilidade social do profissional da Informação

Antonietta d'Aguiar Nunes
Historiógrafa do Arquivo Público da Bahia
Prof. Adjunto de História da Educação – FACED/UFBA
antoniettaan@terra.com.br

RESUMO:

Este trabalho foi inicialmente proposto como aula inaugural do semestre letivo que começou em junho 2004 para o curso de Arquivologia da UFBA. O que ele objetiva é mostrar como os arquivistas se inserem hoje em dia no campo das ciências da Informação, embora continuem com a especificidade do seu objeto de trabalho. Fala rapidamente da evolução da arquivística e de suas transformações face à Sociedade do Conhecimento. Explicita os conceitos de dado, informação e conhecimento, de sistemas e tecnologia da informação. Discorre sobre quatro etapas evolutivas da gestão da informação chegando à chamada Ecologia da Informação, defendida por Davenport (2001), que coloca no centro do mundo da informação o ser humano, e desloca para um papel instrumental a tecnologia. Menciona as novas tarefas dos profissionais da informação, que devem agregar valor à informação, de modo a se tornarem significativas e expõe as qualidades que determinam o valor da informação e as suas novas tarefas-chave. Por fim, em função da maior acessibilidade da informação e das novas necessidades dos usuários, discorre sobre a responsabilidade social dos profissionais da informação que devem disseminar generalizadamente as informações por eles obtidas e custodiadas. Menciona os quatro passos sugeridos por Davenport para um bom processo de gerenciamento da informação e fala da importância do novo profissional da informação estar ele próprio contextualizado no ambiente em que se insere.

PALAVRAS-CHAVE: Arquivística - Ciências da Informação – Profissionais da Informação – Informações significativas

Introdução

Hoje em dia cada vez mais os bibliotecários, arquivistas, museólogos, jornalistas, radialistas, processadores de dados, etc. compreendem que de fato se constituem em profissionais da informação, devendo atuar interdisciplinarmente, embora com uma noção clara do seu objeto específico de trabalho.

O objeto da arquivística, por exemplo, evoluiu, conforme salienta Fernandez (2001,p.21) com as mudanças ocorridas na sociedade e nos conhecimentos científicos, tendentes à racionalização e à gestão de documentos e ao acesso à informação, no quadro de elaboração da sociedade da informação. Adiante, citando um texto de José Maria Jardim, afirma que:

a procura da arquivística por autonomia como área de conhecimento segue a tendência atual de procurar estabelecer relações sistemáticas com as ciências da informação,

nascidas nos Estados Unidos depois da segunda guerra mundial. Esta nova área de saber constituiu-se com o aparecimento do que se chamou a explosão da informação, cujas conseqüências deveriam ser resolvidas graças à tecnologia. Neste processo emergiu progressivamente a idéia de que a informação constitui uma fonte estratégica que deve ser gerida para criar novos saberes e novos produtos, em ligação com o desenvolvimento econômico e social. (Fernandez,2001,p.23)

E, na medida em que o objeto da arquivística evoluiu, levando em conta as diferentes categorias de arquivo, passando pela focalização sobre os documentos de arquivos e chegando mais recentemente à informação, ela sem dúvida pertence ao domínio de estudo das ciências da informação, sem perder a sua especificidade quanto à produção, utilização e difusão desta mesma informação. (Id,ib.,p.24)

Fernandez mostra ainda que hoje em dia a função arquivística se enriqueceu e diversificou com a materialização do conceito de livre acesso à informação, com a introdução de tecnologias da informação no tratamento dos documentos, com o estabelecimento de sistemas de gestão integral dos documentos e com a evolução das técnicas de difusão e de pesquisa dos novos usuários.

Torna-se necessário, portanto, que comecemos por entender o que seja

Informação:

é o significado que tem um fato ou noção que constitui elemento de conhecimento, e pode ser convencionalmente representado sobre um suporte de qualquer natureza para poder ser conservado, tratado e comunicado. É, portanto, uma entidade abstrata e efêmera que não pode ser apreendida e trabalhada senão através do **suporte** em que é registrada, sob a forma de **dado** ou **documento**. (NUNES,1990,p.199).

A informação torna-se concreta quando é transferida, comunicada, para atingir um objetivo.

Existe a já clássica distinção entre dado, informação e conhecimento, que Davenport (2001,p.18) sintetiza em uma tabela:

DADOS, INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

DADOS	INFORMAÇÕES	CONHECIMENTO
Simple observações sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto.
Facilmente estruturado	Requer unidade de análise	De difícil estruturação
Facilmente obtido por máquinas	Exige consenso em relação ao significado	De difícil captura em máquinas
Freqüentemente quantificado	Exige necessariamente a mediação humana	Freqüentemente tácito
Facilmente transferível		De difícil transferência

Fonte: DAVENPORT,2001,p.18

Sabemos, como salienta Davenport (2001,p.11) que o objetivo principal da Informação é informar. Isto significa: fazer saber, dar ciência a outrem de alguma coisa; também pode significar: dar instrução a, ensinar (HOUAISS/VILLAR,2001,p.1615). Pressupõe, portanto, sempre uma comunicação entre pessoas.

Dentre os serviços desenvolvidos na sociedade moderna temos os meios de comunicação: jornais, revistas, rádio, televisão, o cinema (que utilizava antes os documentários, mas agora se tem concentrado mais em filme), e também os mais recentes DVDs, que se encarregam de transmitir informações as mais variadas para o público em geral.

As informações difundidas pelos diversos meios de comunicação e as criadas pelas instituições ou empresas em seu trabalho cotidiano multiplicam-se a cada dia, e são consideradas em relação umas com as outras. Assim é que durante certo tempo passou-se a considerar a existência de **sistemas de informação**, cuja linguagem tinha os dados como palavras.

Durante muito tempo a informação se restringiu aos limites das "atualidades": novidades, notícias, apanágio exclusivo dos jornais e das agências. Sob o império dos *mass media* a informação pública era, ao mesmo tempo, uma realidade e uma norma. Sendo elemento constitutivo da ordem social, permitiria por si mesma à democracia triunfar sobre o duplo despotismo dos preconceitos e dos homens e chegar a uma realização democrática efetiva, transformando as pessoas em cidadãos participantes e

atuantes. Depois da década de 60, novos gêneros de informação se constituíram: 1) os comentários e análises, domínio até então dos colunistas e editorialistas; 2) informações especializadas ou profissionais, cuja expansão segue as divisões do trabalho e do conhecimento; 3) informações ditas "de serviço" que se multiplicam com as complexidades da vida cotidiana; 4) enfim, os famosos "dados" nascidos das capacidades de memorização e processamento dos computadores (NUNES,1990,p.199/200). Surgiu então a expressão **Tecnologia da Informação**,

Que descreve as novas facilidades e recursos para o processamento e distribuição de informações com base no desenvolvimento técnico em computação e nas comunicações.

Esta expressão em nossos dias é uma forma moderna de tratamento de dados baseada nas facilidades adquiridas pela eletroeletrônica e pelos avanços na área de lógica e projetos dirigidos, organizados com base em processos atuais (CAMARÃO,1988,p.259/60)

Depois de difundida a chamada Tecnologia da Informação, que privilegiava os processos automatizados de tratamento da informação, os chamados sistemas da Informação passaram a ser geridos em toda a sua complexa composição:

O sistema de informação numa entidade, empresa ou organismo qualquer pode ser entendido como tendo cinco componentes: 1) Componente humano informal - o do universo do discurso, das comunicações informais sobre os indivíduos; 2) Componente humano formal - as comunicações formais impostas pela organização e suas regras materializadas em geral sob a forma de documentos; 3) Componente informático formal - tradução informatizada da parte informatizáveis do sistema de informação da entidade, materializada sob a forma de dados; 4) Componente informático informal - Informática individual e independente que não observa regras precisas no seio da organização mas também é materializada como dados; 5) Componente externo à empresa ou instituição, constituído pelos dados ambientais, que podem igualmente ser formais e informais. (NUNES,1990,p.199).

Gestão da Informação

A multiplicidade de informações requer necessariamente que se tenha alguma forma de gerenciar sua coleta, armazenamento, fluxo, disseminação, etc. Isto, segundo Davenport, se fez ao longo dos tempos segundo quatro diferentes abordagens de controle:

1) Informação não estruturada, a mais antiga, vem desde que o homem começou a reunir informações para utilização posterior (no séc. XXI a.C. blocos de argila foram reunidos para formar a primeira biblioteca na Suméria). Contava quase sempre com fontes escritas em suportes variados, e depois de Gutemberg com fontes impressas. Os bibliotecários eram o único grupo efetivamente treinado para lidar com este tipo de informação. Às vezes, além de coletar, conservar, classificar e recuperar a informação, eles adicionavam valor a elas sintetizando-as, interpretando-as e fazendo com que servissem aos objetivos de quem as solicitava. As informações não estruturadas continuarão existindo, mas contarão não apenas com a bibliotecária ou profissionais de gerenciamento da informação e sim com pessoas de toda a organização que tenham conhecimentos a compartilhar.

2) Capital Intelectual ou conhecimento – não só o que é comunicado oficialmente através da redação de artigos científicos ou da publicação de livros, mas todo o conhecimento reunido na cabeça das pessoas. Os sistemas de rede computadorizada facilitam a que os funcionários registrem os conhecimentos que julgam ser importantes para serem compartilhados por todos.

3) Informação estruturada em papel – registros e documentos em papel que tenderam a ser dominantes depois da era Gutemberg. Os governos foram os primeiros a procurar gerir este tipo de informação através da criação das bibliotecas e arquivos nacionais. Apenas em meados da década de 40 do século XX as corporações começaram a administrar o ciclo de vida completo dos documentos, e apenas na década de 70 a administração de arquivos dominou essa corrente de informação; a partir daí os profissionais passaram a incorporar a noção de Administração de Recursos Informativos (ARI) que defendia o gerenciamento integrado de múltiplos tipos de informação, promovendo inclusive uma abordagem combinada dos registros armazenados com a informação computadorizada, reconhecendo que a informação tem um significativo valor econômico e tratando a informação como um recurso importante. É preciso observar, no entanto, que até os arquivos mais bem cuidados não terão nenhum valor se não forem utilizados (DAVENPORT,2001,p.33).

4) Informação estruturada em computadores – tornou-se a mais popular recentemente nas grandes organizações para lidar com o enorme volume de informações que circulam ou precisam ser guardadas. A limitação aí é que, na verdade, os administradores tendem

a obter de fontes humanas dois terços da informação que efetivamente usam, e a obtêm através de contatos pessoais ou conversas telefônicas. A informação computadorizada, portanto, não oferece a variedade, a atualidade ou a relevância que esses executivos exigem (Idem,ibidem,2001,p.41). Nesta última fase tornou-se importante a figura do Analista de sistema, especialista destinado a definir um problema de informática, analisá-lo, projetar um sistema, complementando-o com os procedimentos e definições adequados para sua concretização prática (CAMARÃO,1988,p.541)

A **Ecologia da Informação** defendida por Davenport (2001,p.21) é a administração holística da informação, ou administração informacional centrada no ser humano; essa abordagem desloca a tecnologia para a periferia, e coloca no centro do mundo a informação **o ser humano**. Passa a enfatizar não mais a geração e distribuição de enormes quantidades de informação, mas sim considerar o uso eficiente de pequenas porções de informação. Em vez de se concentrar na Tecnologia, a Ecologia da Informação baseia-se na maneira como **as pessoas** criam, distribuem, compreendem e usam a informação.

A Ecologia da Informação procura tratar do ambiente informacional em sua totalidade:

- valores e crenças empresariais (ou institucionais) sobre informação (cultura)
 - como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processo de trabalho)
 - armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política)
 - sistemas de informação já instalados apropriadamente (tecnologia)
- (DAVENPORT,2001,p.12)

Os profissionais da Informação e suas novas tarefas

A revolução do computador, ao tempo em que permitiu o armazenamento e a rápida recuperação de uma quantidade enorme de dados, de fato levou ao aumento da importância das pessoas para facilitar a inclusão de informações em computadores pela definição, análise, criação, aconselhamento, manutenção e gerenciamento de recursos informacionais (DAVENPORT,2001,p.140).

Este mesmo autor chama a atenção para o novo quadro de pessoal da informação, distinto dos bibliotecários e dos analistas de sistema, e integrados na visão ecológica ou holística da informação. Fundamentalmente

esses novos profissionais agregarão valor às informações fornecidas aos usuários e desempenharão papéis diferentes dos atuais – entre eles condensar, contextualizar, aconselhar o melhor estilo e escolher os meios corretos de apresentação da informação (Idem,ibidem,p.141)

Os bibliotecários e arquivistas preocupavam-se principalmente com a conservação e descrição da informação contida nos acervos por eles custodiados e difundir os dados neles contidos. Os programadores e analistas de sistemas criavam softwares para os computadores, administravam bancos de dados e faziam com que o sistema global de computação tivesse o desempenho esperado.

Atualmente precisa-se de uma equipe de informação que busque e estimule ativamente a criação de fontes e canais de informação e elabore programas para usuários que ainda não sabem que necessitam de determinada informação. Precisarão proporcionar serviços inovadores aos seus clientes, antes mesmo que eles peçam. E ainda responder com rapidez aos usuários que solicitem a informação, agregando-lhe valor.

Características da equipe de informação ideal:

- compreensão abrangente da área de atuação e conhecimento da estrutura e da função da empresa;
- conhecimento sobre as diferentes fontes de informações da organização;
- facilidade de acesso a tecnologias de informação;
- entendimento político associado à habilidade para exercer liderança;
- fortes qualificações para relações interpessoais e
- expressiva orientação para o conjunto do desempenho do negócio em vez de submissão a objetivos funcionais da organização (DAVENPORT,2001,p.149)

O primeiro objetivo da equipe será fornecer informações significativas. Dotar a informação de significado – o que apenas o homem pode fazer - é um primeiro passo para a agregação de valor. A informação é algo que “reduz a incerteza” e é utilizada principalmente para a tomada de decisões. O mesmo Davenport propõe seis qualidades que determinam o valor da informação nas organizações:

- Exatidão – ausência de erros simples na transcrição, na coleta e na agregação de dados;
- Oportunidade – informação atualizada na situação específica;
- Acessibilidade – abarcar a informação com as mãos e com a mente e tê-la num sistema de informação compreensível e que permita extrair dele o que interessa facilmente;
- Envolvimento – ser apresentada como útil, e de forma impactante;
- Aplicabilidade – informação que pode ser diretamente utilizada para equacionar problemas ou apoiar a decisão de negócios sem a necessidade de mais análises e rearranjo de dados (para isso é preciso priorizar a facilidade de comunicação, a transmissão de informação não-estruturada e a construção de redes em toda a organização).
- Escassez – ser uma informação rara, de acesso privilegiado ou com qualificação especial para gerá-la

Em função destas qualidades que deve ter a informação significativa, a equipe de informação deverá implementar algumas novas tarefas:

- Condensação – cortar o obsoleto, o irrelevante, a imprecisão dos principais meios e fontes de comunicação; agir como editores de informação;
- Contextualização – detalhar a fonte e comparar a informação disponível com o histórico que a envolve; desenvolver um conjunto de comparações entre o desempenho de concorrentes, outras divisões dentro da empresa, objetivos previamente definidos, desempenhos anteriores e melhores práticas; fornecer os contextos social e cultural não pode ser negligenciado;
- Adequar o estilo da informação – o estilo pode tornar a informação especialmente envolvente, por causa do apelo emocional ao público. Melhorar a apresentação da informação é uma das chaves para lhe agregar valor. Uma apresentação que cause impacto positivo faz com que a informação seja respeitada: variar os estilos; possibilitar a interatividade com os usuários; produzir informação graficamente interessante, usando uma apresentação mais criativa e menos formal e elevando o impacto emocional da informação; tornando algumas informações mais visíveis causar-se-á um impacto mais duradouro.

- Escolher o meio certo para a apresentação da informação – a equipe de informação deve ter à sua disposição uma ampla variedade de meios de comunicação e ajudar quem detém a informação a selecionar o meio adequado para seu compartilhamento torna-se uma maneira importante de agregar valor (DAVENPORT,2001,Cap.7)

O autor usa uma tabela para apresentar resumidamente isto:

TAREFAS-CHAVE DA INFORMAÇÃO

	TAREFAS:			
ATRIBUTOS Utilizados:	Condensação	Contextualização	Apresentação	Meio
Exatidão	X			
Oportunidade	X	X		
Acessibilidade	X	X	X	X
Envolvimento	X	X	X	X
Aplicabilidade	X	X		
Escassez	X			

Fonte: DAVENPORT (2001,p.156)

A responsabilidade social dos profissionais da informação

Desde as revoluções democráticas burguesas do séc. XVIII (a revolução norte-americana e a francesa, sobretudo) que se estabeleceram os Direitos Humanos que são universais e devem ser respeitados e garantidos a todos os cidadãos. Vejamos quais são, segundo Bobbio, Matteucci e Pasquino (c.1986,p.354).

Os direitos civis dizem respeito à personalidade do indivíduo, garantindo-lhe liberdades: pessoal, de pensamento, de religião, de reunião e liberdade econômica, desde que o comportamento de cada um não viole o direito dos outros. Os direitos civis obrigam o Estado a uma atitude de abstenção, de não impedimento.

Os direitos políticos (liberdade de associação nos partidos, direitos eleitorais) estão ligados à formação do Estado democrático representativo e implicam uma liberdade ativa, uma participação dos cidadãos na determinação dos objetivos políticos do Estado.

Os direitos sociais (direito ao trabalho, à assistência, ao estudo, à tutela da saúde, liberdade da miséria e do medo) amadurecidos pelas novas exigências da sociedade industrial, implicam um comportamento ativo por parte do Estado para garantir aos cidadãos uma situação de certeza (BOBBIO, MATTEUCCI e PASQUINO,c.1986,p.354).

Com o advento da sociedade da Informação, depois da generalização das novas tecnologias da informação a partir da década de 1960 do século XX, julga-se cada vez mais fundamental para o pleno exercício dos diversos direitos humanos o acesso completo à informação.

A informação atualmente é vista, portanto, em muitos casos, como sendo mesmo um direito humano; no que se refere à informação sobre a pessoa, a própria Constituição Brasileira de 1988 concede - art. 5º item LXXII- a garantia do *Habeas Data*:

- a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
- b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

e, na alínea LXXVII do mesmo artigo, diz que: são gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data* e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania (Lei 9.265/96 alterada pela Lei 9.534/97 – Garantia dos atos necessários ao exercício da cidadania) (BRASIL,2004,p.20)

Sendo o acesso a informação praticamente um direito do indivíduo, a responsabilidade social dos profissionais da informação é sem dúvida procurar generalizar a disseminação das informações por eles custodiadas.

Aqui temos então duas tarefas: primeira a de promover uma ampla disseminação das informações sobretudo para os que habitualmente têm maior dificuldade de acessá-las. E segunda, a mais recente de agregar valor às informações custodiadas, tornando-as significativas para o usuário.

Para bem cumprir estas tarefas, Davenport sugere a Ecologia da Informação como um processo de gerenciamento da informação. Ele concorda de que não faltam informações hoje em dia o que faltam são ferramentas para entregar a informação certa às pessoas certas no tempo certo. Para isto, diz ele, tem-se basicamente quatro passos a seguir:

- 1) Determinação das exigências da informação: definir o problema, a situação e as informações que são necessárias para resolvê-los.
- 2) Obtenção das informações – sistema de aquisição contínua que pressupõe a exploração do ambiente informacional, a classificação das informações em uma estrutura pertinente, a formatação e estruturação das informações.
- 3) Distribuição – envolve a ligação das diferentes pessoas com as informações de que necessitam. E como muitas vezes as pessoas não conhecem o que não sabem, cabe ao profissional da informação reunir as informações necessárias e fazê-las chegar aos usuários.
- 4) Uso da Informação – etapa final de todo processo de gerenciamento informacional que tem sido negligenciada. Como um medicamento que não é tomado, a informação de nada servirá até que seja utilizada (DAVENPORT,2001,p.194)

O mais importante para o novo profissional da Informação é procurar estar ele mesmo contextualizado, não só em relação ao seu ambiente institucional/organizacional/empresarial de trabalho, mas também quanto ao ambiente externo em que ele e os possíveis usuários da informação que ele custodia vivem e atuam.

O Estado da Bahia tinha no ano de 2000, segundo o último censo, uma população de 13.070.250 habitantes, sendo que 8.772.348 (67,12%) habitando em zonas urbanas e 4.297.348 (32,88%) em zonas rurais. A esperança de vida ao nascer era de 67,7 anos e a idade média da população total de 26,8 anos, sendo que 32% tinha de 0 a 14 anos, 62,3% de 15 a 64 anos e 5,7% mais de 65 anos de idade. Em 2002 a média de escolaridade da população de 10 anos ou mais era de três anos de estudo; o analfabetismo funcional atingia 40,8% da população (SEI,2004,pp.21, 27,50,51)

O profissional da Informação deve procurar ser cada vez mais **consciente, crítico e atuante** como cidadão ativo na sociedade em que vive. Por formação e atuação profissional encontra-se em posição estratégica, com acesso a informações estruturadas às quais ele tem condições ainda de agregar bastante valor, e não deve deixar de fazê-lo para que possa se orgulhar de ser efetivamente um bom profissional.///

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA:

BOBBIO, Norberto/ MATTREUCCI, Nicola e PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política**. Tradução coordenada por João Ferreira. 2ª ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, s/d [c.1986]. 1.318 p.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Editada por Antonio De Paulo. 15ª ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. 372 p.

CAMARÃO, Paulo César Bhering. **Glossário de Informática**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Ed., 1988. 733 p.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação – por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Trad. Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 2001. 316 p.

FERNANDEZ, José Bernal Rivas. “L´archivistique, les archives et les archivistes face aux défis du troisième millénaire” in Revista *COMMA-International Journal on Archives*, 2001-1/2, pp.19-28.

HOUAISS, Antonio e VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 2.922 p.

LUBISCO, Nídia M.L. e BRANDÃO, Lídia M.B. (orgs). **Informação e Informática**. Salvador: EDUFBA, 2000. 307 p.

NUNES, Antonietta de Aguiar. **Dicionário de Documentação**. Salvador: Escola de Biblioteconomia e Documentação da UFBA, 1990. 395 p. (Monografia para obtenção de Especialização em Arquivologia).

SEI –Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Secretaria do Planejamento do Estado da Bahia. **Bahia em números**. Salvador: SEI, 2004. 108 p.