



A RESPONSABILIDADE SOCIAL E INFORMACIONAL NO ÂMBITO DO BRASIL

Emir José Suaiden

Diretor do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) -
Brasil

RESUMO

No início do século passado a maior responsabilidade da Biblioteconomia era a preservação do material bibliográfico. Já no meio do referido século surgiram os ingleses e demonstraram que, muito mais que preservar, a grande responsabilidade seria a divulgação do material bibliográfico. É claro que tanto as bibliotecas como a indústria editorial se desenvolveram no mundo anglo-saxão e esses países determinaram a hegemonia econômica, educacional e informacional da humanidade. Durante a guerra fria, mas especificamente com o lançamento do *Sputinik* pelos russos, o mundo, principalmente os Estados Unidos da América (EUA) despertou para as necessidades do controle bibliográfico e de uma nova maneira de formar profissionais da informação com capacidade para avaliar informação estratégica. No início dos anos sessenta as obras de *Scarpit* denominadas 'fome de ler e revolução do livro', passam a demonstrar que o livro não era somente para o lazer ou para finalidade didática, demonstram que o livro era também o grande caminho para a inclusão social. No final da década de oitenta Masuda defende que a humanidade estava saindo de uma sociedade pós-industrial e ingressando numa sociedade da informação. Informação como sinônimo de riqueza, de inclusão social e de geração de uma política de emprego e renda. Em seguida surgem a globalização e a revolução tecnológica que criam em todas as áreas do saber, especialmente na Ciência Informação, novas profissões e, ao mesmo tempo, rompem diversos paradigmas e, também, acabam com velhas profissões. Os desafios aumentam para a Ciência da Informação: como acabar com a exclusão social?; como formar público leitor utilizando material bibliográfico, digital e informacional? Surge, então, a questão da alfabetização informacional e da competência informacional, demonstrando que a alfabetização informacional é tão importante como a alfabetização educacional. Os novos desafios passam a ser como a Ciência da Informação vai participar da terceira revolução em que cientistas defendem a convergência científica e, também, como a Ciência da Informação vai participar reduzindo o *gap* entre conhecimento e políticas públicas?

Palavras-Chave: Responsabilidade Social; Responsabilidade Informacional. Inclusão Social; Inclusão Informacional.

ABSTRACT

At the beginning of last century the major responsibility of the Librarianship was the preservation of library materials. In the middle of that century the British came and proved that much more than preserve, the major responsibility would be the dissemination of bibliographic material. It is clear that as libraries and as editorial industry was developing in the Anglo-Saxon countries and these countries determined economic hegemony, educational and informational humanity. During the cold war, more specifically with the launch of *Sputnik* by the Russians, the world, especially the United States of America (USA) awakened to the needs of bibliographic control and a new way to train information professionals with the capacity to evaluate strategic information. In the early sixties the works of *Scarpit* called 'famine to read and revolution the book', demonstrate that the book was not only for leisure or for didactic purpose, and show that the book is also a great way for social inclusion. At the end of the eighties Masuda argues that humanity was leaving a post-industrial society and entering into an information society. Information as synonymous with wealth, social inclusion and generation of a policy of employment and income. Then come the technological revolution and globalization that create in all fields of knowledge, especially in the Information Science, new professions and at the same time, break paradigms and also end up with old jobs. The challenges for the Information Science increase: how to end social exclusion?; How to train readers using library materials, digital and electronic? This raises the issue of information literacy and information literacy, demonstrating that information literacy is as important as literacy education. The new challenges for the Information Science must attend the third revolution in which scientists defend the scientific convergence and also as the Information Science will participate in the gap reducing between knowledge and public policy?

Keywords: Social Responsibility; Informational Responsibility. Social Inclusion; Informational Inclusion.

1 AS INQUIETAÇÕES DO PROCESSO INFORMACIONAL

Desde o dia em que Marta Valentim me convidou para falar sobre "*Responsabilidade Social e Informacional no Âmbito do Brasil*", no IX Encuentro de Educación e Investigación en Ciencia de la Información de Iberoamérica y el Caribe (IX EDICIC), comecei a refletir sobre como o profissional da informação poderia ser cobrado pela comunidade da mesma maneira que a comunidade cobra dos advogados a justiça social. Comecei a pensar nas nossas omissões, na nossa falta de coerência e na dificuldade de tomarmos decisões, muitas vezes erradas ou precipitadas.

Poderíamos ser cobrados por não termos conseguido aproveitar a Revolução de Gutenberg para formarmos um público leitor. Nesse caso teríamos que dividir a responsabilidade com a indústria editorial, com o sistema de educação e com a falta de políticas públicas por parte do governo.

Poderíamos ser cobrados por não termos uma participação mais ativa no regime de exceção. Por aceitarmos passivamente a censura que teve um reflexo intenso na formação das coleções. Muitos autores não puderam ser editados, o que reduziu a capacidade do Brasil na produção científica e cultural.

Poderíamos ser cobrados pela falta de coerência ao contemplar o regime de exceção, e no regime democrático lutarmos pelo livre acesso à informação.

Assistimos displicentemente à forma com que o governo trata os grandes problemas da nação, como a saúde, a educação, a distribuição da merenda escolar e do livro didático, entre outros.

Empunhamos, durante muito tempo, uma bandeira da *The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) chamada “*Manifesto em Favor das Bibliotecas*”, como se fora um instrumento adequado para conscientizar as nossas autoridades.

Aceitamos também passivamente que, no final da década de noventa, o governo brasileiro confundisse sociedade da informação com a informatização da sociedade. Houve um investimento pesado na aquisição de computadores para as escolas públicas com dinheiro do contribuinte, sem nenhuma melhoria na infraestrutura informacional, como as bibliotecas, o que resultou em pouca ou nenhuma melhoria no processo educacional, como expresso nos resultados das avaliações do período. Acatamos negligentemente a falta de bibliotecas escolares e o fenômeno da escolarização das bibliotecas públicas.

Acompanhamos o Banco do Brasil, que nunca colaborou com as bibliotecas públicas, implantar centenas de telecentros sem nenhuma proposta informacional clara.

Percebemos também indiferentes que apenas dois setores da informação entraram na agenda governamental com recursos e planos políticos, que foram as áreas da informação agrícola e da informação biomédica.

Falhamos principalmente na construção da infraestrutura informacional composta de bibliotecas infantis, públicas e escolares.

Acabamos colaborando para reforçar as desigualdades sociais e dificultar a formação do pesquisador, ao permitir que no recinto da biblioteca o leitor copiasse dicionário e enciclopédia para as suas pesquisas; portanto o que se verifica é uma inclusão precária na sociedade da informação.

Em nossa defesa, podemos afirmar que ainda enfrentamos uma dependência excessiva do Estado. Que, principalmente, após a implantação dos cursos de pós-graduação em Ciência da Informação, desenvolveu-se bastante a teoria na área, mas a prática está muito aquém das teorias, o que comprova nossa dificuldade em criar metodologias próprias e transformar nossas teorias em produto social. Falta clareza nas instituições vocacionadas para a informação. Formamos, ainda hoje, um usuário muito mais dependente da informação do que um usuário produtor da informação. Observamos que a produção acelerada da informação prova estresse informacional alinhado com a sobrecarga informacional.

Podemos assegurar que temos mais condições de preservar do que difundir a informação, e que a concentração do poder informacional ainda é muito forte e beneficia os estados do Sul e Sudeste em detrimento dos estados do Norte e Nordeste o que aumenta as desigualdades no que se refere ao acesso e à produção científica e tecnológica.

Temos ainda hoje dificuldades em trabalhar com o dado, com a informação e com o conhecimento, o que impede uma assistência mais adequada aos usuários.

2 O CONTEXTO

Teoricamente o advento da globalização, a revolução tecnológica e a implantação da sociedade da informação deveriam colaborar para o sucesso da responsabilidade social do profissional da informação. No entanto, é fácil observar que cada revolução acaba aumentando a nossa responsabilidade. A globalização e a revolução tecnológica criaram o usuário crítico e a informação em tempo real. Nesse contexto, o usuário não utiliza apenas a biblioteca de sua instituição, mas passa a ter

acesso a acervos mais representativos para a sua pesquisa por meio de portais, *sites*, *blogs* intensivamente utilizados no novo contexto.

Segundo Maciel e Albagli (2011)

Há hoje um amplo reconhecimento de que significativas inovações produtivas, sociais e organizacionais estão em curso, bem como da centralidade, nesses processos, da informação, do conhecimento e das tecnologias que vêm favorecendo novas formas de produção, uso e circulação desses intangíveis. Menor consenso existe sobre se e, neste caso, em que direção tais inovações representam mudanças de fato estruturais nos padrões de geração, acumulação e apropriação de riqueza e valor, bem como nas estruturas de poder, em diferentes esferas e escalas.

Por um lado, há os que se mostram céticos quanto às transformações atuais e futuras da chamada Era da Informação e do Conhecimento, indicando possíveis novas desigualdades sociais e econômicas associadas à difusão das tecnologias da informação e comunicação. Por outro, há os que põem foco na emergência de algo novo no cenário atual, algo que guarda relação com as novas dinâmicas cognitivas e informacionais, bem como o material em sentido amplo, e que poderia estar desafiando estruturas e formas de poder vigentes.

Na verdade, todas essas inovações facilitam em parte os que detêm o conhecimento, por isso há um crescimento expressivo na produção científica e cultural. No entanto, o segmento da população que não tem condições de se apropriar do conhecimento enfrenta problemas advindos da exclusão social. O ceticismo está ligado às teorias que relacionam a informação com a produção de riqueza. Nesse contexto, cabe ao profissional da informação demonstrar, com a utilização de metodologias de mediação da informação, alfabetização em informação e competência informacional, a importância da inclusão informacional na geração de emprego e renda.

Inicialmente é preciso acabar com o caos informacional gerado pela Internet e pelas redes sociais. Em seguida, difundir a informação de acordo com os segmentos prioritários da comunidade como, por exemplo, o agronegócio, que tem a capacidade de gerar divisas para o Brasil, além de multiplicar a geração de emprego e renda. Também é o caso de divulgar informações estratégicas para o desenvolvimento da pequena e da média empresa.

Nesse novo contexto, quem não produz conhecimento fica relegado a um plano secundário no processo de desenvolvimento. Fica dependente da produção científica, cultural e tecnológica de outros países mais evoluídos, portanto permanece à margem da sociedade da informação e do conhecimento.

Para Giddens (1991, p.44-52), o processo de produção de conhecimento é uma das características da vida social moderna, estabelecendo a prática de uma “[...] apropriação reflexiva do conhecimento”, ou seja, a produção de objetos do ‘Mundo 3’ propicia o aprendizado (evolução) através da reflexão (conjecturas) e liberta a vida social da “fixidez da tradição”, ou a mera repetição das práticas como vinham sendo feitas. A mudança, por sua vez, altera o objeto observado, o que leva a novos conhecimentos, novas conjecturas e novas modificações – um processo sem paralelo nas ciências naturais.

Entre as habilidades do Século XXI, Demo (2010) destaca a autoria crítica e autocrítica, a colaboração solidária, o saber pensar colaborativo, a reconstrução das teorias críticas, a reconstrução da informação disponível e a capacidade de dar conta de desafios interativos e visuais. Essas habilidades devem estar presentes na formação do profissional da informação.

A invisibilidade da informação ainda é muito grande. Para que se torne mais aparente, é imprescindível a implantação de programas relacionados com as necessidades informacionais da comunidade. Além disso, existe a premência de um relacionamento mais direto com o poder. Não podemos ainda falar de política de informação, mas a informação gerando riqueza tem de entrar com prioridade na agenda do governo.

O conhecimento está conectado ao poder porque, de certa maneira, condiciona este poder, na medida em que vai corresponder às crenças compartilhadas que podem legitimar ou lançar suspeitas sobre ele; mas, por sua vez, o poder equilibra essa dependência ao bloquear o acesso à informação – concebida como conhecimento amplamente disseminado – sobre e pela população (educação, política da linguagem e de todos os meios de comunicação) (MOULIER-BOUTANG, 2011).

3 OS GRANDES DESAFIOS

O primeiro grande desafio é a valorização do processo informacional em todas as instâncias. Valorizar significa validar a informação. Quando a informação não é validada ela dá início a um processo de decomposição e se transforma em desinformação e manipulação. Ainda hoje, em diversas regiões da América Latina e do Caribe, a população é manipulada no processo de estruturação da opinião pública. O analfabetismo, a desnutrição infantil, a falta de cidadania colaboram muito com o processo de desinformação e manipulação. No ensino médio, por exemplo, é comum o aluno saber ler, mas não conseguir interpretar o texto lido. A um passo da vida universitária o estudante é totalmente dependente da informação, muitas vezes da informação oral. Muitos, ainda, não têm noção de qual informação precisam e permanecem à margem do processo educacional e cultural. É a famosa inclusão precária.

Nesse contexto, cabe ao profissional da informação empregar técnicas de segmentação de mercado e alfabetização em informação utilizando materiais impressos, digitais e virtuais, demonstrando que a informação e o conhecimento são fundamentais na valorização da autoestima e na geração de riqueza. Nesse processo, é oportuna a demonstração de que a biblioteca ou o serviço de informação é um bem público e que deve ser preservado para as futuras gerações. Um ótimo exemplo é o projeto Escola Digital Integrada, que atua nas escolas marginalizadas treinando e capacitando a comunidade que as circunda. Uma das exigências do projeto é a revitalização da biblioteca com a disponibilização de laboratório de informática. O aluno que no início do processo não sabe ligar um computador, utilizando-se das metodologias de competência informacional, passa a dominar as tecnologias de informação e comunicação e a realizar uma pesquisa de relevante alcance educacional.

O segundo grande desafio é dar a palavra ao não público. Geralmente o usuário não faz parte do processo de tomada de decisão. Dar a voz ao usuário significa diminuir a distância social e atingir a excelência na prestação de serviços informacionais. Choo (2006) realizou um mapeamento dos estudos e usos da informação, considerando duas dimensões. A orientação da pesquisa abrange desde o foco no sistema até o foco no usuário, distribuindo-se os objetivos da pesquisa desde a tarefa/atividade até o estágio integrativo. Na orientação focada no sistema, a informação é vista como algo objetivo,

determinada por si própria e, portanto, independente do indivíduo. Nas pesquisas com essa orientação, examina-se como a informação flui pelos sistemas e como podem ser facilitados o acesso e o compartilhamento da informação. Já a orientação focada no usuário parte da premissa de que a informação é uma construção individual, subjetiva, que acontece na mente das pessoas, isto é, nos usuários de sistemas. Uma mesma informação objetiva pode ter várias interpretações, uma vez que essas se originam de concepções subjetivas, que apresentam quadro conceitual prévio e experiências distintas. As pesquisas focadas nos usuários investigam, de maneira geral, as necessidades cognitivas e psicológicas dos indivíduos e como estas afetam a busca, o uso e a forma de transferência e disseminação da informação (OLIVEIRA; SUADEIN, 2011).

Notadamente, um fator determinante é o capital intelectual do indivíduo. Já está comprovado que pessoas analfabetas ou analfabetas funcionais são mais dependentes e menos criativas, o que ocasiona o processo de dependência informacional, de desinformação e manipulação. Já os indivíduos detentores de capital intelectual são considerados usuários críticos do sistema. Eles têm capacidade de avaliar a informação, criticá-la e até mudar o próprio conceito informacional, e geralmente agregam valor à informação. Essa nova mentalidade, com o foco no usuário, tem se tornado prioridade em todas as atividades desenvolvidas pelo *Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia* (IBICT).

O IBICT, em consonância com sua missão institucional, tem responsabilidade histórica no desenvolvimento das redes, sistemas e serviços de informação científico-tecnológica no Brasil, dos quais é hoje um dos mais ativos e inovadores representantes.

No contexto do novo paradigma de trabalho em rede e de forma compartilhada, o Instituto preocupa-se, cada vez mais, em adequar seus produtos e serviços às reais necessidades de seus usuários. Assim, adotou e está disponibilizando para as instituições interessadas uma metodologia inovadora para avaliar produtos e serviços de informação com foco nos usuários.

Este trabalho está inserido no Plano Diretor do Órgão, com previsão de consolidar a avaliação do total de dezesseis produtos e serviços no segundo semestre de 2011. Após a conclusão do trabalho, os resultados serão divulgados para a

comunidade científica, e existe o compromisso institucional de adequar, até 2015, os produtos e serviços às necessidades dos usuários a partir dos resultados obtidos.

A avaliação tem fundamento em três métodos diferentes. Optou-se pelas três abordagens a seguir descritas porque se considerou que apenas um método não seria ideal para uma avaliação abrangente e consistente, devido à natureza e diversidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição.

- 1) Levantamento de dados qualitativos por entrevistas estruturadas e realizadas com dez usuários, a maioria alunos de pós-graduação em áreas multidisciplinares, a partir do método *Micro Moment Timeline Interview*, desenvolvido para a operacionalização da abordagem *Sense-Making* de autoria de Brenda Dervin. A análise dos resultados foi realizada a partir da aplicação do *Método dos Incidentes Críticos* de John Flanagan. Para aplicação das entrevistas, foram treinados três bolsistas, que seguem o roteiro elaborado de acordo com a abordagem *Sense-Making*. Esta abordagem permite uma visão contextualizada das práticas informacionais dos usuários e enriquece a reconstrução das condições de uso dos produtos e serviços oferecidos.
- 2) Levantamento de dados quantitativos por formulários eletrônicos disponibilizados na Internet no *site* de cada produto e serviço. Para esse trabalho, foi utilizado o *software Zoomerang*, que tem atendido aos objetivos da avaliação por ser de fácil compreensão, por permitir exportação de dados para outros programas e por oferecer atualização e aprimoramento constantes no que se refere às possibilidades de análise de dados. Os formulários ficam *on-line* pelo período mínimo de seis meses para avaliação. Esta abordagem oferece a possibilidade de obter informações sobre a extensão do acesso, uso e grau de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços.
- 3) Aplicação de *checklist* desenvolvido a partir das heurísticas de Jacob Nielsen e seus fundamentos teóricos para avaliação da usabilidade dos *sites* e páginas dos produtos e serviços, no que se refere à interação homem-

máquina. Este terceiro procedimento explicita a facilidade das interfaces com as quais os usuários se relacionam.

É importante ressaltar que nos três procedimentos o ator principal é o usuário. A triangulação dos métodos utilizados convergiu para o mesmo propósito de compor uma dinâmica de pesquisa que integra a análise das estruturas e dos resultados, sob a visão de quem avalia e de quem usa o objeto avaliado, e de fornecer, conseqüentemente, subsídios para a adequação dos produtos e serviços às reais necessidades dos seus usuários.

4 CONCLUSÕES

Quais seriam os requisitos imprescindíveis de responsabilidade social para os profissionais e para as instituições vocacionadas para o desenvolvimento informacional de acordo com o novo contexto da sociedade da informação?

Em primeiro lugar, a ética para evitar a desinformação, a manipulação da informação e o plágio. Sabemos hoje que a falta de informação conduz à exclusão e temos consciência de que a explosão informacional também conduz à exclusão. A ética está muito relacionada com o processo de validação da informação. Para atingir esse requisito, os profissionais da informação têm de imaginar que na sociedade atual a informação produz riqueza e que a informação descontrolada pode gerar dependência, corrupção e falta de identidade cultural. A ética tem de estar presente em todo o ciclo informacional, ou seja, desde a criação da informação, à seleção, ao processamento e à disseminação.

Em segundo lugar: foco no usuário. Esse foco deve ter como filosofia a construção do usuário. Construir um usuário produtor de informação e não dependente dos processos informacionais como temos visto até o momento. Como se demonstrou anteriormente, a avaliação dos produtos e serviços deve ser realizada ouvindo os usuários, pois tal escuta representa a possibilidade de corrigir distorções e tomar decisões apropriadas na melhoria da qualidade do produto ou serviço.

Portanto, a responsabilidade social do profissional da informação passa pelos processos de geração de emprego e renda, pela inclusão social, pela formação da

cidadania bem como formação crítica de usuários, e acaba tendo uma influência decisiva no processo ensino-aprendizagem, na produção científica e tecnológica e na produção de patentes.

REFERÊNCIAS

- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: SENAC Editora, 2006.
- DEMO, P. **Habilidades e competências no Século XXI**. Porto Alegre: Mediação, 2010. 104p.
- GIDDENS, A. **As Consequências da modernidade**. 2.ed. São Paulo: Unesp Editora, 1991.
- MACIEL, M. L.; ALBAGLI, S. **Informação, conhecimento e poder**: mudança tecnológica e inovação social. Rio de Janeiro: Garamond, 2011. 332p.
- MOULIER-BOUTANG, Y. **Cognitive capitalism**. London: Polity, 2011. 200p.
- OLIVEIRA, F. D.; SUAIDEN, E. Identificação e análise do comportamento informacional como instrumento de aprendizagem corporativa. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Aprendizado organizacional**: contextos e propostas. Curitiba: IBPEX, 2011. v.2