

Marta Lúcia Valentim
(Org.)

Atuação profissional na área de informação



polis

Atuação profissional na área de informação apresenta a opinião de diferentes autores sobre o tema.

O livro é composto por dez capítulos temáticos, e cada um deles foi desenvolvido de forma autônoma, o que não impediu, no entanto, uma profunda relação entre os diferentes enfoques.

Os capítulos do livro são:

- Bases epistemológicas del ejercicio profesional
Francisco Javier García Marco
- O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação
Miriam Vieira da Cunha e Helena Maria Tarchi Crivellari
- Ética profissional na área de Ciência da Informação
Marta Lígia Pomim Valentim
- Informação pública: conceito e espaços
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
- O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário
José Fernando Modesto da Silva

Marta Lúcia Pomim Valentim
(Org.)

ATUAÇÃO PROFISSIONAL NA ÁREA DE INFORMAÇÃO

editora polis
2004

Copyright © 2004 dos autores

Foto da capa: Biblioteca pública de informação
do Centro Georges Pompidou

Preparação de texto: Aluysio Fávoro

Editoração eletrônica: Editora Polis

Ficha catalográfica

898 Atuação profissional na área de informação. Marta Lúcia
Pomim Valentim (Org.) – São Paulo: Polis, 2004.

191 p. (Coleção Palavra-Chave 14)

ISBN: 85-7228-018-9

1. Atuação Profissional. 2. Formação em Ciência da Informação. 3. Profissional da Informação. 4. Formação Bibliotecária. I. Garcia Marco, Francisco Javier. II. Cunha, Miriam Vieira da; Crivellari, Helena Maria Tarchi. III. Valentim, Marta Lúcia Pomim. IV. Almeida Júnior, Oswaldo Francisco de. V. Silva, José Fernando Modesto da. VI. Moreiro González, José Antonio; Tejada Artigas, Carlos Miguel. VII. Fernández Molina, Juan Carlos. VIII. Menou, Michel J.; Mchombu, Kingo. IX. Rodrigues, Mara Eliane Fonseca. X. Título.

CDD: 020

021.2

CDU: 02

021

Direitos reservados pela

EDITORA POLIS LTDA.

Rua Caramuru, 1196 – Saúde – 04138-002 – São Paulo – SP

e-mail: polis@editorapolis.com.br

tel.: (11) 5594-7687

tel./fax: (11) 275-7586

Sumário

Apresentação 7

Capítulo 1 39

Bases epistemológicas del ejercicio profesional

Francisco Javier García Marco

Capítulo 2 41

O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento
e os paradoxos das profissões da informação

Miriam Vieira da Cunha e

Hclena Maria Tarchi Crivellari

Capítulo 3 55

Ética profissional na área de Ciência da Informação

Marta Lígia Pomim Valentim

Capítulo 4 71

Informação pública: conceitos e espaços

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Capítulo 5 83

O impacto tecnológico no exercício profissional
em Ciência da Informação: o bibliotecário

José Fernando Modesto da Silva

Capítulo 6 97
Competencias profesionales en el área de la
Ciencia de la Información

José Antonio Morcero González e

Carlos Tejada

Capítulo 7 111
Los aspectos jurídicos en ejercicio profesional
en la Ciencia de la Información

Juan Carlos Fernández Molina

Capítulo 8 129
Os Profissionais da Informação em
comunidades desfavorecidas

Michel J. Menou e

Kingo Mchombu

Capítulo 9 151
A dimensão investigativa para o exercício profissional
em Ciência da Informação

Mara Eliane Fonseca Rodrigues

Capítulo 10 167
Formação para a atuação profissional em
organização de conteúdos informacionais:
uma análise das bases teórico-pedagógicas dos
cursos de Biblioteconomia do Mercosul

José Augusto Chaves Guimarães,

Jane Coelho Danuello e

Pedro José Menezes.

Os autores 189

Apresentação

Abordar o tema “Atuação Profissional na Área de Informação” é fundamental, primeiramente porque o profissional tem múltiplos espaços de atuação, além disso, as competências e habilidades adquiridas no decorrer da formação, nem sempre dão segurança absoluta para a atuação propriamente dita. O profissional pode conviver em diferentes contextos tanto em relação a estrutura de trabalho, quanto ao público atendido.

Um fator preponderante, relacionado a atuação do profissional da área, é a influência das tecnologias da informação e comunicação no saber e no fazer profissional. As mudanças ocorrem com velocidade, exigindo mudança de paradigma em relação aos modelos de gestão, de tratamento e disseminação da informação.

Outro aspecto importante da atuação profissional, está relacionado ao papel social que determinados espaços informacionais requerem, exigindo uma postura política do profissional da informação.

Nesse sentido, os capítulos que compõem este livro foram desenvolvidos de forma autônoma por cada um dos autores responsáveis por eles, visando manter as idéias e o entendimento de cada um sobre as diferentes temáticas abordadas.

Inicialmente, o leitor encontrará algumas reflexões de Javier García sobre as bases epistemológicas do exercício profissional na área de informação e documentação. Para isso, apresenta algumas considerações sobre o papel central do profissional da informação na denominada Sociedade da Informação.

Miriam Cunha e Helena Crivellari abordam os paradoxos das profissões da informação. Discutem a dimensão da profissão e o seu papel social no conjunto da sociedade e em relação a outras profissões.

A ética profissional é abordada procurando-se discutir as atitudes e os comportamentos éticos em relação ao fazer profissional.

Os múltiplos espaços de atuação do profissional da informação, em especial os voltados para a informação pública são resgatados por Oswaldo Almeida Júnior, visando discutir os conceitos e os fazeres específicos deste espaço.

A preocupação com os profissionais da informação, visando uma atuação efetiva no que tange a realidade tecnológica, é debatida por Fernando Modesto. Nesse sentido, aborda a importância da formação para dar as competências e habilidades necessárias a essa efetividade.

José Moreira e Carlos Tejada discutem as competências profissionais sob os pontos de vista de formação e de atuação. Diferentes conceitos, concepções e contextos são apresentados.

A importância do profissional da informação conhecer as diversas normas jurídicas, que afetam o fazer profissional, é imprescindível para uma atuação com qualidade. Juan Carlos Fernández-Molina entende que os aspectos jurídicos relacionados à informação têm adquirido uma enorme importância nos últimos anos, enfatizando a importância desses conteúdos estarem presentes na formação profissional.

Michel Menou e Kingo Mchombu discutem o papel dos profissionais da informação em comunidades desfavorecidas no "Terceiro Mundo". Alguns exemplos são extraídos da África devido à experiência particular dos autores.

Analisar a formação do profissional da informação, discutindo o significado da pesquisa, na graduação diante da prática profissional é o ponto central de discussão realizado por Mara Rodrigues.

Finalizando, José Augusto Chaves Guimarães, Jane Coelho Danuello e Pedro José Menezes debatem as perspectivas de atuação dos profissionais da informação, destacando a atuação profissional no âmbito das atividades de organização e representação temática da informação.

Espero sinceramente que este livro possa contribuir para alunos e profissionais da informação refletirem sobre sua atuação profissional no mundo do trabalho.

Marta Lígia Pomim Valentim

Capítulo 1

Bases epistemológicas del ejercicio profesional

Francisco Javier García Marco

1 Introducción y plan de trabajo

En este capítulo se pretende reflexionar sobre las bases epistemológicas del ejercicio laboral del profesional de la información y la documentación (figura 1).

Para ello, se partirá de la consideración del papel central que recibe el conocimiento – objeto de la reflexión epistemológica – en el entorno de referencia del profesional de la información – la denominada “sociedad de la información”.

Seguidamente, se realiza una somera revisión de la cuestión epistemológica en la Ciencia de la Información, fundamentalmente en lo que se refiere estatuto científico y paradigmas de investigación. También se consideran en este apartado las relaciones interdisciplinares entre la Epistemología y la Ciencia de la Información, que discurren en ambos sentidos.

Posteriormente se abordan las algunas de las principales aportaciones de la Epistemología clásica y contemporánea al quehacer del profesional de la información. La revisión de los orígenes de la reflexión epistemológica en la filosofía griega sirve para plantear el sentido y misión de la Epistemología. A partir de ahí, se examinan sus principales temas de interés: fundamentalmente la naturaleza del conocimiento, el método hacia él y sus límites.

El debate sobre la naturaleza del conocimiento se aborda en torno al debate contemporáneo entre los que han defendido su carácter

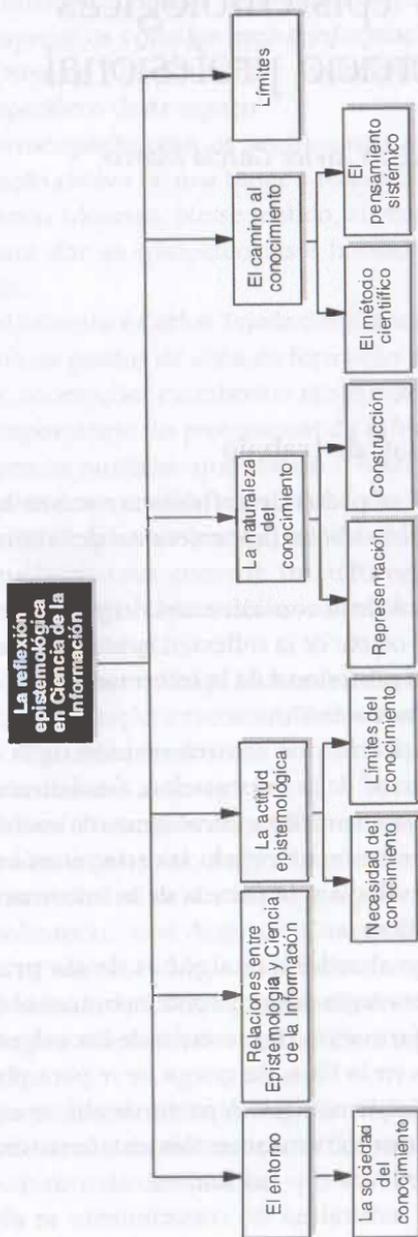


Figura 1 – Plan de trabajo.

de representación de la realidad y los que se centran en su condición de construcción subjetiva y social.

El método científico se examina como el principal camino aceptado actualmente para conseguir un conocimiento válido, incidiendo en su carácter de síntesis entre las posturas racionalistas y empiristas. También se insiste en la necesidad de imbricar el método científico dentro de una perspectiva sistémica con el objeto de prevenir la visión a corto plazo y los reduccionismos que suele conllevar al método analítico y a la representación causal. Esto resulta de gran importancia, dado que la Ciencia de la Información posee una vertiente social y aplicada, que exige el abordaje de la complejidad y la elaboración de una teoría específica de la acción social y de la intervención social.

Finalmente, como corrección a una excesiva focalización en el conocimiento frente a otros valores humanos se apuntan los límites de la Epistemología para dar cuenta del fenómeno humano y para dar sentido en exclusividad a la *práctica* científica en general y del profesional de la información en particular.

2 La sociedad del conocimiento

En las últimas décadas en algunas partes del mundo ha acontecido un cambio radical. Se ha producido una transición desde unas sociedades en permanente y casi desesperanzada lucha contra las distintas formas de pobreza hacia una sociedad opulenta. En este nuevo entorno social los medios, bienes y servicios abundan y muchas personas disfrutan de enormes posibilidades de opción en cuanto a su carrera profesional, disfrute del ocio, relaciones interpersonales, estilos de vida y opciones ideológicas, filosóficas y religiosas. Esta situación nueva se debe en gran parte a los logros del sistema científico-técnico, el sistema político basado en los derechos humanos y al reconocimiento explícito que realizan del derecho a la libre concurrencia religiosa, ideológica, política y económica.

Paralelamente, el desarrollo y el cambio acelerado que está produciendo esta revolución social ha generado gravísimos desajustes en las homeostasis sociales existentes. Esos problemas afectan a todos y cada uno de los niveles de la estructura social. En el nivel cultural destacan la aculturación y pérdida de la diversidad cultural, la

enculturación alienante y los procesos de choque cultural a escala global. En el plano socioeconómico se asiste al indudable ensanchamiento de las brechas económicas y sociales. El panorama demográfico se caracteriza por los grandes movimientos de población entre campo y ciudad y entre diversas regiones y países del planeta. El nivel medioambiental preocupa por la sobreexplotación y pérdida del patrimonio natural y cultural. Los problemas alcanzan también al plano psicosocial, caracterizado por el sufrimiento personal provocado por el cuestionamiento y a veces la franca obsolescencia de los modelos tradicionales de personalidad y comportamiento, agudizados en entornos de asimilación y conflicto intercultural, especialmente en las ciudades y países de inmigración.

En este juicio entre una asombrosa disponibilidad de medios, de un lado, y de graves amenazas y retos, del otro, se da una situación nueva en la historia. Capas paulatinamente más generalizadas de la sociedad tienen la convicción de que los problemas sociales y personales responden cada vez más, no tanto a la existencia de limitaciones insuperables – pues los medios y las opciones abundan –, sino con la presencia de deficiencias en su gestión y uso. Dicho de otro modo, existe un convencimiento muy generalizado de que los problemas actuales están relacionados no tanto con la limitación de recursos, sino con los conocimientos necesarios para conseguirlos, articularlos y aprovecharlos. En definitiva, se trata de una sociedad fundamentalmente optimista – considerando la dilatada y turbulenta historia de la Humanidad – que en gran manera ve su futuro en sus manos, dependiendo de factores intrínsecos, antes que resignada ante los imponderables de la naturaleza y la historia. Con todos sus defectos, el mundo actual es un sistema de sociedades exitosas o en lucha por el éxito que busca crecer y expandirse sin poner en peligro las bases sobre las que prospera.

Como en otras sociedades optimistas que han existido en el pasado, las élites – y la mayor parte de la población con ellas – tienen una gran fe en el desarrollo del conocimiento científico-técnico y en el intercambio cultural como motores del desarrollo social e instrumento para resolver sus contradicciones. De alguna manera se percibe que la libertad, riqueza y seguridad crecientes – que aunque limitadas son enormes si se comparaban con la situación de hace apenas cincuenta años – crean un espacio mayor para el conocimiento.

Recíprocamente, el conocimiento, por su parte, ayuda a que aumenten la riqueza, la seguridad y la libertad. El programa político y social de la "sociedad del conocimiento" es precisamente convertir esta causalidad contingente al actual ciclo de crecimiento en un proceso homeostático que equilibre el desarrollo social y lo generalice al conjunto del planeta y de las clases sociales. Este proyecto se ha concretado en torno al principio del "crecimiento sostenible".

El profesional de la información y la documentación es un agente importante del proceso de transferencia del conocimiento, y, por tanto, de la sociedad del conocimiento, sea cual sea el punto concreto de este proceso en el que se encuentre, aunque su posicionamiento y perspectivas hayan de cambiar necesariamente según el lugar en el que desempeñe su trabajo, su especialidad y su situación personal. Recíprocamente, para ella o para él el conocimiento es la materia de su trabajo y también su instrumento, pues trabaja *con* el conocimiento *mediante el* conocimiento. Pero esta situación puede tener un peligro: Sumergido en el mundo del conocimiento como el pez lo está en el agua puede que ni siquiera se pregunte por su naturaleza. Y, sin embargo, la reflexión sobre la naturaleza del conocimiento como fenómeno – y de su propio conocimiento como instrumento – es la condición previa para un trabajo en proceso de mejora continua. Dicho en el lenguaje de la Psicología Cognitiva, constituye el punto de partida para el desarrollo de las habilidades metacognitivas en el desempeño profesional.

¿Qué es y qué no es conocimiento? ¿Cómo separar el grano de la paja? Y en segunda instancia: ¿Cómo se consigue el conocimiento válido? O, incluso, y más allá todavía: ¿Cuál es la importancia del conocimiento en la realización de la persona y de las sociedades? ¿Cuál es su relación con otros valores? Sea cual sea el nivel de abstracción en el que se planteen estas preguntas – desde la calidad de la información en dos documentos sobre la misma materia, al valor antropológico del conocimiento, pasando por la influencia de los modelos mentales en el trabajo diario del profesional y en el comportamiento de los usuarios –, en el momento en que se ponga a trabajar sobre ellas el profesional de la información estará intentando fundamentar epistemológicamente su ejercicio profesional.

3 Epistemología y ciencia de la información

Aunque *a priori* resulta difícil negar su importancia, la reflexión epistemológica pocas veces se plantea abiertamente en Ciencia de la Información. Generalmente lo que se produce es una decisión epistemológica, normalmente automática e inconsciente, acerca del enfoque que se utilizará para abordar un determinado problema, que más tarde se concretará en una opción metodológica. Para el profesional estas decisiones se toman de manera natural dentro del paradigma científico¹ en el que se ha formado o con el que tiene que desenvolverse en su trabajo.

A pesar de que en la práctica y la investigación cotidianas las decisiones epistemológicas raramente son sometidas a escrutinio, los teóricos de la Ciencia de la Información han compartido una notable preocupación por la teoría del conocimiento. Numerosos autores centrales en nuestra disciplina – como Otlet, Dewey, Cutter, Bliss o Ranganathan, por poner algunos ejemplos clásicos –, se han preocupado por la relación entre la actividad profesional y la teoría del conocimiento.

Entre los teóricos que han hecho un uso expreso de la Epistemología para la fundamentación de la teoría bibliotecológica y documentológica destacan sin duda Margaret Egan y Jesse Shera. Estos autores propusieron sentar la bases de la Bibliotecología científica precisamente en una rama de la Epistemología, a la que denominaron Epistemología Social, y a la que definieron como “el estudio de aquellos procesos mediante los cuales la sociedad como un todo busca conseguir una relación perceptiva y comprensiva con su medioambiente integral – físico, psicológico e intelectual –” (Egan y Shera, 1952). Años más tarde, Shera se apartaría, sin embargo, de las investigaciones predominantes de la epistemología y sociología del conocimiento contemporáneas tomando una perspectiva más restringida pero también más bibliotecológica. En 1961 la redefinió como aquella parte de la Epistemología que estudia la manera en que

1 El historiador, sociólogo y filósofo de la ciencia Kuhn (1970) define paradigma científico como los presupuestos culturales, filosóficos e ideológicos – matriz disciplinar – y las metodologías de investigación – ejemplares compartidos – usuales con los que el investigador aborda su problema científico, y que son opciones que van más allá del propio método científico y están condicionadas socialmente (García, 1995).

el conocimiento – registrado en documentos – influye en la sociedad (Shera, 1961, 1970; Furner, 2002; *vid. etiam* Hjørland, 2002). El ejemplo de la evolución del pensamiento de Shera nos sirve de paso para enfatizar las complejas relaciones que los teóricos de la Ciencia de la Información han mantenido con la Epistemología. Para estos autores, la Epistemología no fue lógicamente su centro de interés fundamental, sino un instrumento para sentar los fundamentos teóricos de una práctica profesional antiquísima que gira en torno a los registros del conocimiento en las organizaciones, o a veces, simplemente, para darle un somero barniz filosófico. En definitiva, la perspectiva epistemológica usual en Ciencia de la Información se suele centrar en la relación entre el conocimiento y el documento, antes que en el conocimiento por sí mismo – y, subsidiadamente, en el documento.

A grandes rasgos, la literatura científica en la Ciencia de la Información aborda los fundamentos epistemológicos de la disciplina de cuatro formas distintas (figura 2): a) entorno a los problemas de la científicidad de la Ciencia de la Información, su objeto y límites; b) la conexión de las diferentes perspectivas epistemológicas – idealismo, realismo, relativismo, etc. – con los paradigmas científicos más usados en la investigación documentológica e informatológica; c) la utilización interdisciplinaria de la Ciencia de la Información al servicio de la Epistemología, y viceversa, entre cuyos centros de interés destaca la naturaleza epistemológica del documento como herramienta para pensar; y d) la reflexión epistemológica de carácter general al servicio del conocimiento y la práctica profesional.

El problema de la *cientificidad* de la Ciencia de la Información es un campo apasionante, lleno de polémicas y perspectivas enfrentadas en el que no hay acuerdo ni sobre sus límites ni sobre su estatuto.² En cuanto a sus límites, en diferentes ámbitos geográficos se

2 Como un ejemplo reciente del debate entorno a la científicidad de nuestra ciencia merece la pena traer a colación la propuesta que realiza Francelin (2000, p. 48) de considerar la Ciencia de la Información no como una ciencia clásica ni básica, sino como “uma ciência recursiva que se vale dos conhecimentos já existentes nas ciências (normais), dos avanços tecnológicos e suas possibilidades, bem como se define segundo os nichos de oportunidade (demandas sociais). A ciência da informação é, portanto, dinâmica, instável e, potencialmente, calalisadora dos estudos sobre fenômenos informacionais. Dito de outra forma, a ciência da informação e seus objetos de estudos se constroem prioritariamente por meio empírico, restando aos pesquisadores da área construírem, quando necessário, o objeto teórico.”

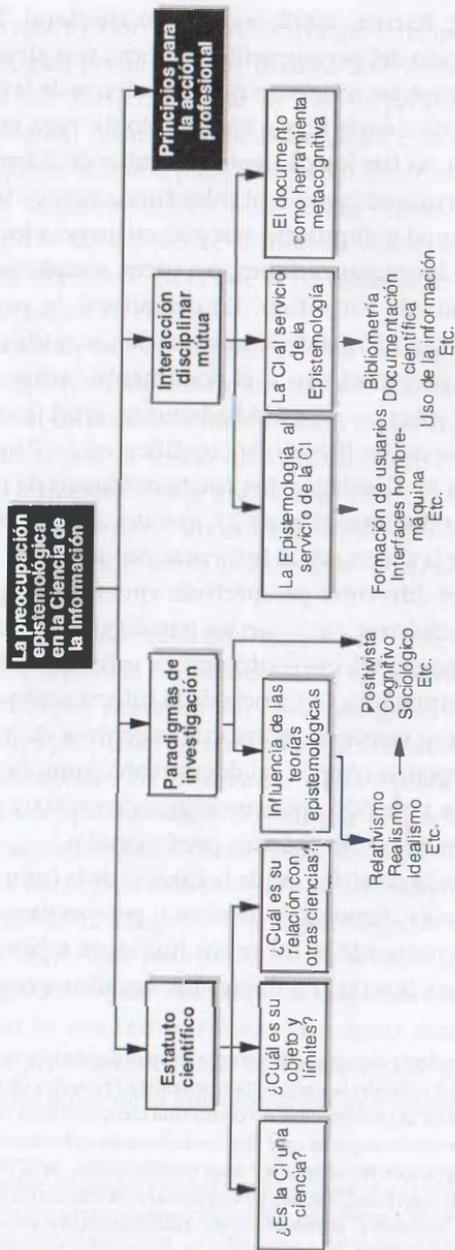


Figura 2 – Vías para la reflexión epistemológica en la Ciencia de la Información.

incluyen o excluyen – a veces de forma muy discutida – áreas y disciplinas como la gestión de bases de datos, los servicios de información, los sitios web, la Archivística, la Museología, o los estudios bibliométricos y cienciométricos. Por el lado contrario, el intento de convertir la información en el objeto de la Ciencia de la Información parece excesivo, debido al ámbito tan grande que ocupa la información como fenómeno, hasta el punto de que ha recibido la atención de disciplinas tan diversas como la Física, la Biología y lógicamente las Ciencias de la Información y la Comunicación Social. En este sentido autores como Fondin (2001) rebajan las expectativas y constatan que la Ciencia de la Información “es una parte de la Ciencia de la Información y la Comunicación”, aunque otros mantienen la información en su totalidad como el objeto de investigación. Los distintos estudios, tanto cuantitativos como cualitativos, coinciden en que se trata de una ciencia en formación – “preparadigmática” según la terminología de Kuhn – con frentes de investigación muy separados – especialmente la recuperación de la información y la gestión de unidades de información, la investigación bibliométrica-informétrica-cienciométrica y la que tiene que ver con la información administrativa (*vid. v. g.* Noyons y van Raan, 1998). Por otra parte, también constatan que la Ciencia de la Información está entre las áreas de investigación más compactas y activas dentro del campo de las ciencias sociales y humanas. La fractura entre la práctica profesional y la investigación científica más citada – tal y como reflejan, por ejemplo, las bases de datos del Institute for Scientific Information – es también considerable, con disciplinas enteras como la Bibliometría y la Recuperación de la Información más próximas a la Sociología de la Ciencia o la Informática que a la propia actividad diaria de los profesionales, que más bien siguen un modelo de investigación-acción.

Por nuestra parte, sin más pretensiones y a efectos de los objetivos de este capítulo, definiremos la Ciencia de la Información como la *voluntad* de aquellos profesionales de la información y la documentación interesados en desarrollar su actividad como *gestores de recursos y unidades de información* de una manera *rigurosa, compartida* y compatible con los requisitos de la *filosofía y la ciencia modernas*. Obviamente, se trata de una empresa en marcha y llena de alternativas paradigmáticas – y, por supuesto, de rupturas y contradicciones – hasta el punto de que resulta a veces difícil hablar

de una *Ciencia de la Información*. Sin embargo, es difícil negar que existe un objetivo de investigación claro – que es la optimización del flujo informativo-documental en las comunidades humanas –, un dominio de investigación – que son los recursos y las unidades de información – y una voluntad de investigar de acuerdo a principios y métodos científicos. Existen, pues, un porqué, un qué y un cómo investigar compatibles con los requisitos de la actividad científica; y, por lo tanto, existe una Ciencia de la Información.

El peldaño siguiente en la escalera de los problemas epistemológicos, lo descenden los autores que abordan el problema de los paradigmas científicos en Ciencia de la Información; esto es, los modelos mentales que guían la actividad propiamente científica de los sujetos, y que forman el quicio entre los problemas propiamente epistemológicos y los ontológicos. Se trata de un tema amplísimo en el que no podemos entrar con profundidad en el marco de este capítulo. El lector puede encontrar buenas presentaciones del estado de la cuestión sobre el tema en la conferencia de Rafael Capurro (2003) sobre la relación entre las corrientes epistemológicas del siglo XX y los paradigmas de investigación en la Ciencia de la Información, en el artículo de Juan Carlos Fernández Molina y Felix Moya (2002) para lo concerniente a los paradigmas de investigación más importantes en la Ciencia de la Información, y en el libro de Emilio Delgado (2002) para lo referente a las metodologías específicas y a la organización de la investigación científica en general.

Por último, dentro de las relaciones entre Ciencia de la Información y Epistemología, es necesario señalar que la Epistemología se ha destacado como un cliente privilegiado de los saberes y técnicas propias de la Ciencia de la Información, notablemente de los de la Bibliometría, la Cientometría y la Informetría (v. g. Andersen, 2002); pero también al contrario, como es frecuente en el caso de la Organización del Conocimiento (v.g. Smiraglia, 2001).

A continuación, y en relación con los objetivos del capítulo centraremos la reflexión en algunas claves generales de la Epistemología de especial interés para la práctica del profesional de la información. Intentaremos reflejar cómo la teoría del conocimiento es una disciplina históricamente constituida, un devenir a lo largo de cual se han ido “agarrando” algunos de los aspectos críticos del problema del conocer y posteriormente se han tenido que corregir los

excesos de cada aproximación. Se trata de un largo camino, algunos de cuyos principales hitos son el descubrimiento de la abstracción y la lógica por los primeros filósofos, el cuestionamiento del valor ontológico del conocimiento y del concepto de verdad en época de los sofistas, el restablecimiento del principio de integridad del saber por Platón y Aristóteles, la crítica a la especulación y el establecimiento de la necesidad de contrastación empírica durante el nacimiento de la ciencia moderna, el salto del empirismo a la síntesis del método hipotético-deductivo, la crítica de la exaltación ilustrada de la ciencia y el reconocimiento de los límites del conocimiento científico, la reconsideración del pensamiento analítico desde la perspectiva sistémica, y la crítica desde posicionamientos afirmativos del principio de unidad de la ciencia como instrumento del poder. Ese apasionante recorrido es el que vamos a intentar examinar en las páginas siguientes, porque establece con claridad los principales escollos epistemológicos que acechan al profesional-investigador en acción. Quizá, incluso, de alguna manera señale el camino que los profesionales de la información y sus comunidades de práctica recorren en una suerte de ontogénesis que recapitula la propia evolución del meta-conocer humano.

4 La actitud epistemológica: el conocimiento, objeto de reflexión

La Epistemología – del griego *episteme*, conocimiento, y *logía*, tratado, estudio o ciencia – es la disciplina que se ocupa de la reflexión científica y humanística sobre la naturaleza del conocimiento – ¿qué es el conocimiento? –, su posibilidad, sus tipos y la manera de alcanzarlo. Se considera epistemología el estudio del conocimiento, sus modalidades, y, más recientemente, la filosofía de los modelos del conocimiento que han surgido desde las ciencias sociales y psicológicas, que se ocupan de los procesos y modelos mentales que determinan cómo se consigue, construye y utiliza el conocimiento – la metacognición. La investigación sobre metacognición tiene también una importante vertiente aplicada, en la medida en que también se ocupa de estudiar los procesos mediante los que los seres humanos mejoran sus procesos cognitivos. En este sentido aborda problemas como la reflexión, el pensamiento creativo, el pensamiento visual, el

papel de las habilidades de lectura y redacción en el aprendizaje, o las técnicas de estudio. De todas estas áreas de estudio se derivan técnicas de gran interés práctico, que se utilizan dentro de la Ciencia de la Información, por ejemplo, en el campo de la formación de usuarios. Por fin, conviene llamar la atención sobre el hecho que en muchos de los temas de la Epistemología “práctica” se percibe la utilidad “epistemológica” del documento como instrumento metacognitivo, como herramienta no solo de la memoria sino de los propios procesos de pensar (Pinto, García y Agustín, 2001, p. 37).

En nuestra tradición occidental, son los denominados filósofos presocráticos quienes, en el quicio entre los siglos VI y V antes de Cristo, abordaron y sintetizaron los principales argumentos sobre el conocimiento humano. La Epistemología surge a partir de una experiencia cotidiana de los seres humanos, a saber, que lo que se piensa verdadero, no siempre corresponde a la realidad. Sin embargo, más allá de las contradicciones e incertidumbres que le rodean, el ser humano necesita sentir que su entorno y su vida tienen sentido y que tiene una comprensión acertada de ellos. En lo poco que se sabe de estos hombres late la eterna búsqueda humana del sentido y la verdad, el conflicto con las limitaciones del conocimiento humano y el ansia de perfección. Parménides afronta este problema postulando la unidad del conocimiento y la existencia de un saber de segundo grado – reflexionado – frente al conocimiento ordinario, que Sócrates recoge en su doctrina del saber real o conocimiento – *episteme* – frente a la opinión – *doxa* –. Por su parte, de Heráclito nos interesa especialmente su reivindicación de que el sentido se construye colectivamente por medio de la comunicación y del conflicto. Desde entonces toda persona culta ha incorporado a su bagaje cultural la necesidad de un conocimiento contrastado, alcanzando por las vías antiquísimas de la prudencia y la reflexión, y de la tensión entre proyecto y realidad.

Ahora bien, el logos, el sentido, solo es totalmente homogéneo y enteramente colectivo en el inalcanzable mundo de las ideas-límite. La realidad es bien distinta. Por un lado, el logos se fractura por las mismas fallas que se rompen la Humanidad y a las sociedades que la componen, allí donde el diálogo se convierte en discusión o silencio e incomunicación. Por otra parte, es una experiencia ineludible ver como nuestras imágenes de la realidad fracasan una y otra vez – no siempre, pero demasiadas veces – cuando se enfrentan al devenir. De ambas

consideraciones surge la siguiente gran vuelta de tuerca en la reflexión epistemológica, que dieron en nuestra tradición, ya entrado el siglo V antes de Cristo, los sofistas. Su perspectiva es peculiar y, en cierta manera, contemporánea. Armados de los avances de la filosofía y la ciencia del siglo anterior, cuestionados por el cruce de civilizaciones que era entonces el Mediterráneo Oriental, estos hombres se enfrentaron a la complejidad de la civilización urbana griega como profesionales del pensamiento y la palabra, haciendo un oficio del preparar a los ciudadanos para los debates comunitarios donde se decidía la suerte de las polis. Al servicio de partidos y envueltos por la ola enculturadora de aquella incipiente "globalización", la filosofía tomo un derrotero relativista, pragmatista y hedonista. A la vista de las contradicciones de las que eran testigos y de los efectos de los discursos bien trabados sobre los individuos y las masas, los sofistas se aferraron a la parte técnica de la filosofía y cuestionaron la existencia de la verdad. Su aportación fue decisiva al plantear con agudeza los límites del conocimiento de segundo orden – la episteme –, al inaugurar la filosofía crítica y al introducir un nuevo bucle de reflexión sobre el conocimiento. Su crítica de la reflexión "científica" que ha sido asumida por todos los grandes filósofos, empezando por Platón y Aristóteles, que, sin embargo, reivindicaron con brillantez la posibilidad de saber y la vocación de unidad del conocimiento.

La historia de la filosofía griega nos permite situar la función del profesional de la información como investigador, como persona que más allá de la opinión común e incluso de las doctrinas generalizadas en su campo se cuestiona continuamente su función social y su desempeño de forma constructiva y responsable. También nos recuerda que, en el quehacer de todo científico aplicado y de todo practicante sustentado por principios científicos – y en alguna de esas dos categorías queda normalmente el profesional de la información –, el desarrollo de una perspectiva no ingenua sobre el conocimiento y sobre su construcción – la "actitud epistemológica" – es uno de los fundamentos de su ejercicio profesional, junto con la definición de sus objetivos – ética – y la caracterización de su dominio de conocimiento – ontología – (figura 3).

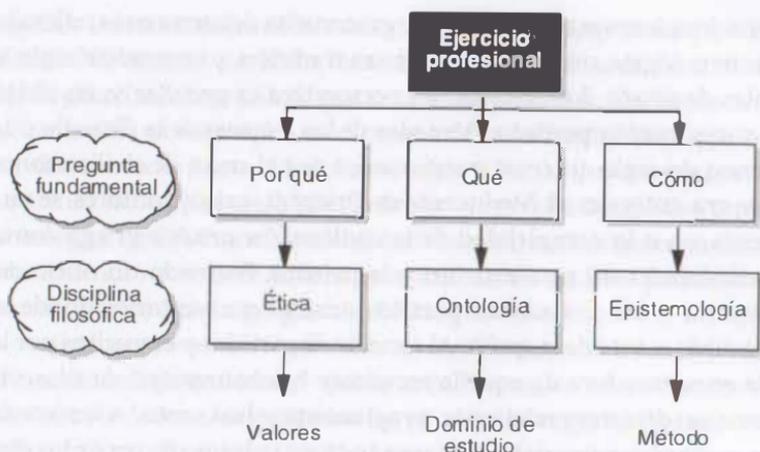


Figura 3 – Las bases teóricas de las disciplinas y de su ejercicio profesional.

5 El conocimiento como representación y construcción

Durante muchos siglos, los conocimientos se concibieron como imágenes más o menos verdaderas de la realidad; si se quiere, como representaciones suyas. Esta visión del conocimiento se acerca al concepto cotidiano de “conocer”, en el sentido de experimentar o haber sido testigo de algo. Aunque sabemos que esos conocimientos inmediatos también están sujetos a las anomalías perceptivas, las apariencias y los engaños, es normal darlos por verdaderos, por “evidentes”.

Sin embargo, esa filosofía del sentido común, que nos sirve para la mayor parte de los hechos de la vida cotidiana, y que sustenta la práctica de asuntos tan complejos como el Derecho o la Gestión, ha sido muy criticada en los dos últimos siglos.

Por un lado, a medida que los conocimientos tratan de cuestiones menos obvias y más abstractas, tienen que ver más con la imaginación y menos con la imagen, y la inmediatez de la relación entre conocimiento y mundo real resulta menos evidente.

Por otro, el valor de las imágenes internas y de los autoinformes ha sido criticado desde el positivismo psicológico, que inspirándose en los estudios fisiológicos redujo el estudio de la mente al de las relaciones estímulo-respuesta, dejando la mente y el fenómeno del conocimiento rebajados a la consideración de meros epifenómenos.

Desde distinto punto de vista, pero con la misma demoledora crítica a la filosofía de lo obvio, las psicologías psicodinámicas han otorgado también el valor de epifenómeno a las representaciones de la conciencia, esta vez respecto a los procesos inconscientes y profundos.

Asumiendo y trascendiendo buena parte de las críticas del conductismo y del psicoanálisis, hace tiempo que la Psicología Cognitiva ha conseguido re-establecer la existencia de representaciones mentales que median entre el estímulo y la respuesta, y que explican la experiencia ineludible de que muchas veces ante estímulos y condiciones ambientales iguales, se producen respuestas distintas. Esas representaciones mentales que interactúan con las respuestas y los estímulos en un proceso de causalidad recíproca son la definición moderna de "conocimiento". Por su parte, Piaget mostró en sus investigaciones de Psicología Evolutiva como el niño construye el conocimiento a través de su interacción con la realidad, integrando esquemas progresivamente más complejos y socializados hasta alcanzar en su madurez el pensamiento racional, al menos en algunos de sus campos de acción.

El constructivismo es una teoría cognitiva que postula que el conocimiento es creado – construido – por el sujeto con sus percepciones del medio en la medida en que éstas le aportan significado. El conocimiento para los constructivistas no es una acumulación de datos, sino la construcción de sistemas organizados. La relación de esos sistemas con la realidad es de naturaleza muy compleja. En principio, se postula que los conocimientos tienen que ser adaptativos, es decir, su función es propiciar que el sujeto se ajuste mejor al medio y pueda aprovecharlo con más eficacia. Para ello, el sujeto extrae del medio determinadas invariantes y fuentes de aleatoriedad que almacena y utiliza para facilitar un comportamiento eficaz y autónomo. Sin embargo, la perspectiva constructivista reconoce – un poco al estilo de Platón con su metáfora de la caverna y de forma congruente con la filosofía de la Ciencia de Karl Popper – que las representaciones mentales son limitadas, inherentemente desajustadas y obsoletas, dado que se enfrentan a un medio siempre cambiante. Por otro lado, aunque se enfatiza que el saber para ser real tiene que ser idiosincrásico – esto es, asumido desde las motivaciones, metas y conocimientos previos del sujeto –, se reconoce igualmente que el conocimiento personal

se construye en gran manera a partir del conocimiento socialmente compartido y que, recíprocamente, al compartirse se pule y mejora sin perder significatividad.

Los constructivistas radicales llegan al extremo de intentar estudiar el conocimiento como algo ajeno a la realidad, evitando toda referencia ontológica. Desde este punto de vista, el significado y su construcción reside en los propios sistemas complejos, "operacionalmente cerrados" de Foerster, autopoieticos de Maturana o autorreferidos. Para estos teóricos, el conocimiento no es "una representación o una imagen de la realidad, sino una llave que desbloquea posibles caminos" de acción (von Glasersfeld, 1984). El conocimiento queda así reducido a una suerte de guía para la acción.

El constructivismo radical es un útil contrapunto al realismo ingenuo positivista y reinserta el problema del conocimiento dentro de la racionalidad intrínseca de los sistemas en los que se produce, rescatando la importancia de lo específico e idiosincrásico. Sin embargo, parece difícil sustentar una ciencia aplicada de carácter técnico en él, toda vez que lo que se busca en el ejercicio profesional es una acción eficaz sobre la realidad externa, y, por lo tanto, se requiere algún tipo de definición de verdad, ya sea como correspondencia o acción eficaz.³

Por el contrario, un constructivismo de base realista implica aceptar que la realidad existe objetivamente, pero que el conocimiento de dicha realidad se construye por sujetos imbricados en un sistema social dotado de memoria histórica. En definitiva, una visión realista equilibrada desde el constructivismo – o viceversa – aporta la noción del conocimiento humano como una empresa limitada y subjetiva, pero también compartida con otros y orientada al éxito en la interacción con el medio. Recíprocamente, reconoce los fundamentos objetivos del saber y la necesidad del saber compartido, pero igualmente acepta que el cuerpo social está fragmentado, y que el sujeto individual construye su significado de forma personal e idiosincrásica. En definitiva, reconoce la autonomía a la par que la interrelación profunda entre los tres ámbitos de construcción del conocimiento: lo real, lo social y lo personal. Así pues, un constructivismo realista o

3 Sobre las implicaciones del relativismo en la Ciencia de la Información, véase Wilson (1999).

un realismo constructivista es un enfoque que pone frente a frente a dos contrarios – el subjetivismo y el realismo – y los obliga a convivir en nuestras mentes, creando una tensión capaz de ayudar al navegante a discurrir entre el Gargoris del solipismo y la inacción descomprometida y el Habidis del realismo incauto y la heteronomía ingenua.

Descendiendo en nivel de abstracción hasta el dominio de los paradigmas de investigación, el constructivismo aporta al profesional de la información una poderosa vacuna contra el positivismo ingenuo – sustituido en los últimos tiempos, por un cognitivismo idealista que aporta muy poco a la práctica cotidiana – que subyace a gran parte del trabajo informacional: a) no existe el “usuario”, sino usuarios individuales que conviven en múltiples grupos y que requieren de atención a múltiples niveles – personal, grupal, comunitario; b) no existen necesidades de información objetivas, sino que dichas necesidades están siempre cambiando, ajustándose y construyéndose en procesos de asimilación y acomodación; c) los documentos no son registros “objetivos” del conocimiento, sino herramientas del pensamiento y de la comunicación que deben ser puestas en relación profunda con las perspectivas-en-acción que guían la práctica y la contemplación de los usuarios; y d) nuestros propios modelos, metodologías y normas de trabajo deben someterse a continua revisión, pues son estados de conocimiento contruidos para unas condiciones dadas y dentro de unos límites predeterminados.

6 La búsqueda de conocimientos válidos: el pensamiento científico

Una vez establecido el mal contra el que vacuna la “mirada epistemológica” – la confusión entre realidad y conocimiento, bien por la vía del realismo ingenuo o del solipismo – interesa abordar *cómo* conseguir un conocimiento verdadero; esto es, si existen caminos o procedimientos para alcanzar un conocimiento eficaz, independientemente de que se interprete como representación o como herramienta para la acción. Se trata, en suma, de intentar transformar el problema epistemológico en un modelo metodológico, capaz de guiar la praxis profesional. Indudablemente, la respuesta a esta pregunta gira entorno al método científico como síntesis moderna de lo que sabemos sobre la construcción del conocimiento social.

No se trata aquí de repetir lo ya sabido sobre el método científico, ni de entrar en debates sobre si es posible o conviene una definición amplia o restringida del mismo, de manera que sea aplicable o no a las ciencias sociales, humanas y, en general, históricas. Lo que interesa, sobre todo, es su carácter de síntesis – de compromiso, si se quiere – entre las dos vías principales hacia el conocimiento: la vía racionalista – la utilización de axiomas y del cálculo lógico; y la empírica – la observación y el método inductivo. O, dicho de forma más sencilla, su carácter de síntesis entre la teorización y la observación como vías de conocimiento.

Desde este punto de vista, el método científico es – más allá de todos los métodos específicos en los que se concreta – un principio metodológico que establece tres condiciones necesarias para el conocimiento válido: a) referir toda teoría a los hechos de su dominio; b) conectar todos los hechos observados en un dominio con las teorías que lo modelan; y c) integrar sistemáticamente las diferentes teorías en la medida en que manejan datos o conceptos comunes, aunque en el momento actual de la investigación expliquen dominios distintos. El eslabón de engarce que integra todo este sistema metodológico es la hipótesis científica; pues conecta, por una parte, con la teoría mediante procedimientos deductivos y, por otra, con la realidad a través de la relación que postula entre las observaciones.

Por lo demás, la filosofía de la ciencia actual se ha alejado en gran medida del positivismo y se acerca más bien al constructivismo, aunque por vías independientes. Por un lado, las teorías de la evolución de la Ciencia – tanto la de Toulmin (1953) como la de Kuhn (1970) – muestran la Ciencia como un saber construido socialmente, con sus grandezas y sus miserias, con sus aciertos y sus yerros (Leahey, 1986). Por el otro, la mayor parte de los investigadores admitimos la humilde y certera propuesta de Karl Popper de que las construcciones científicas – más concretamente las hipótesis y leyes científicas que las forman – deben diseñarse para su comprobación y, más aún, para su falsación.

Para el profesional de la información en acción, lo importante es la continua necesidad de contrastar, dentro de sus posibilidades, los hechos que se derivan de su práctica y las teorías y principios que le guían, así como la continua integración de los hechos nuevos en las teorías, pues solo la teorización permite organizar la experiencia

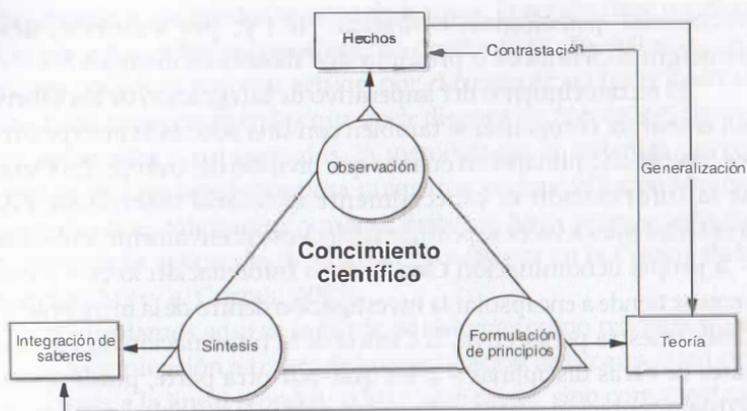


Figura 4 – Los tres motores de la construcción del conocimiento científico.

y los conocimientos (Jaenecke, 1997). Supone también distinguir entre las teorías “discursivas” – lo que se dice – y las teorías “en acción” – las que explican lo que realmente se hace –, y procurar integrar ambos ámbitos en la medida de lo posible.

Implica también, descendiendo un peldaño de la escalera de la abstracción, superar la aparente contradicción entre métodos cualitativos y cuantitativos, que en fondo responden a distintos momentos, a distintas especialidades dentro del ciclo de la investigación científica. Es difícil que una ciencia basada en la observación no requiera describir y clasificar hechos nuevos, mal conocidos o vistos desde nuevas perspectivas; o que una ciencia basada en hechos no necesite *contar* y *resumir* datos; como lo es que una ciencia sintetizadora no utilice los instrumentos del razonamiento lógico y la deducción. Todas estas operaciones epistemológicas tienen su lugar en la Ciencia de la Información como lo tienen en las demás ciencias, aunque nunca de una manera aislada o exclusiva, sino como instrumentos al servicio de un conocimiento relevante, preciso, exhaustivo e integrado.

Por último, el reconocimiento del saber científico como “sistema” nos compromete – ya en el máximo nivel de abstracción – con la metadisciplinariedad (inter-, trans-, multi-), especialmente necesaria en las ciencias humanas, donde los problemas se abordan desde énfasis y niveles diferentes (político, gerencial, social, económico,

psicosocial, psicológico, biológico, etc.) y, por supuesto, desde paradigmas científicos y presupuestos filosóficos distintos.⁴

El reconocimiento del imperativo de integración de los saberes, sin embargo, compensarse también con una adecuada percepción de los límites disciplinares en cuanto que división del trabajo. En Ciencia de la Información es especialmente necesario determinar estas fronteras, pues a veces se postulan objetivos excesivamente ambiciosos – la propia denominación Ciencia de la Información lo es – y otras veces se tiende a encapsular la investigación dentro de la mera práctica. Desde nuestra perspectiva, la Ciencia de la Información moviliza saberes de otras disciplinas – a las que, por otra parte, puede aportar retroalimentación – para enfocar y resolver los problemas teóricos y prácticos de la gestión de los recursos y las unidades de información. Incurriendo ya en el campo de los problemas ontológicos, cabe afirmar que el objeto más idiosincrásico de la Ciencia de la Información no es siquiera la gestión de las unidades de información – en gran parte un caso concreto de la gestión de las organizaciones y la tecnología –, sino que su enfoque básico es precisamente la gestión de los recursos de información,⁵ su creación, organización y movilización.

7 La intervención social y el reto de la complejidad

Como practicantes de una ciencia humana en acción, los profesionales de la información raramente pueden aceptar una visión reduccionista de la realidad en la que operan, más bien tienden a un cierto idealismo, a basar su práctica en principios éticos, incluso sin la concurrencia de modelos científicos de su contexto de acción contrastados con la realidad. No puede ser de otra manera, ya que en la

4 La aceptación del principio de integración de la ciencia como programa epistemológico debe depurarse de su utilización por los poderes y contrapoderes prevalentes, interesados lógicamente en que su discurso sea hegemónico e incluso único. Este aspecto ha sido muy criticado desde posiciones marxistas, psicoanalíticas y deconstruccionistas, así como desde las filosofías del contrapoder, y sus argumentos plantean un cuestionamiento ineludible. Véase al respecto Trascow (2001).

5 En este sentido, López Yepes (1995) ha situado repetidamente el proceso informativo-documental en el centro de la Ciencia de la Información, así como los clásicos de la Documentación lo hacían la cadena o proceso documental (Dijk y Slype, 1978).

vida, cuando no se pueden tener ambas cosas, la acción tiene muchas veces prioridad sobre el conocimiento contrastado. En definitiva, en muchas ocasiones hay que actuar, por el riesgo de no hacer nada es mayor. En situaciones en las que no se dispone de "verdades" científicas elaboradas y contrastadas, la metodología de sistemas provee al menos de una heurística para guiar una acción reflexionada. No es extraño que, con mayor o menor éxito, se haya propugnado repetidamente la aplicación de la teoría de sistemas en la Ciencia de la Información (v. g. Curras, 2002).

No hablamos aquí de la teoría de sistemas como reivindicación de la indeterminación a través de la constatación de la causalidad circular frente a la lineal (Fondin, 2001), que existe, sino como instrumento para abordar la complejidad (Rosnay, 1977 trad. es.) y resolverla de cara a la acción (Senge, 1996, trad. es.) La teoría de sistemas afronta la realidad desde una óptica funcionalista y evolucionista, pues un sistema se define como "un conjunto de elementos en interacción dinámica en función de un objetivo" (Rosnay, 1977 trad. es.). Metodológicamente, supone la integración del análisis estructural – de componentes – y del análisis dinámico – de procesos y flujos –, con un fuerte énfasis en la dinámica a largo plazo, en la que se observan los procesos de retroalimentación de crecimiento y estabilización.

Además, la teoría de sistemas es un buen instrumento para conectar los grandes principios científicos con el análisis de fenómenos concretos de cara a describir los entornos complejos en los que normalmente se desempeña el científico social comprometido en la acción social.

Y es que el conocimiento que se pretende en la práctica del profesional de la información y la documentación es un conocimiento en, para y desde la acción. Se trata claramente de una ciencia aplicada que actúa en el ámbito social para conseguir mejoras en la circulación de los flujos sociales de la información. En este sentido, comparte su enfoque con otras ciencias sociales y humanas – como la Medicina, el Trabajo Social, la Pedagogía, la Psicología aplicada o las Ciencias de la Comunicación Social. Como ellas, pretende el estudio de sistemas "naturales" con el objeto de determinar sus estados ideales y patológicos, y de inventar y evaluar estrategias y técnicas de intervención para optimizar su funcionamiento según determinados objetivos o

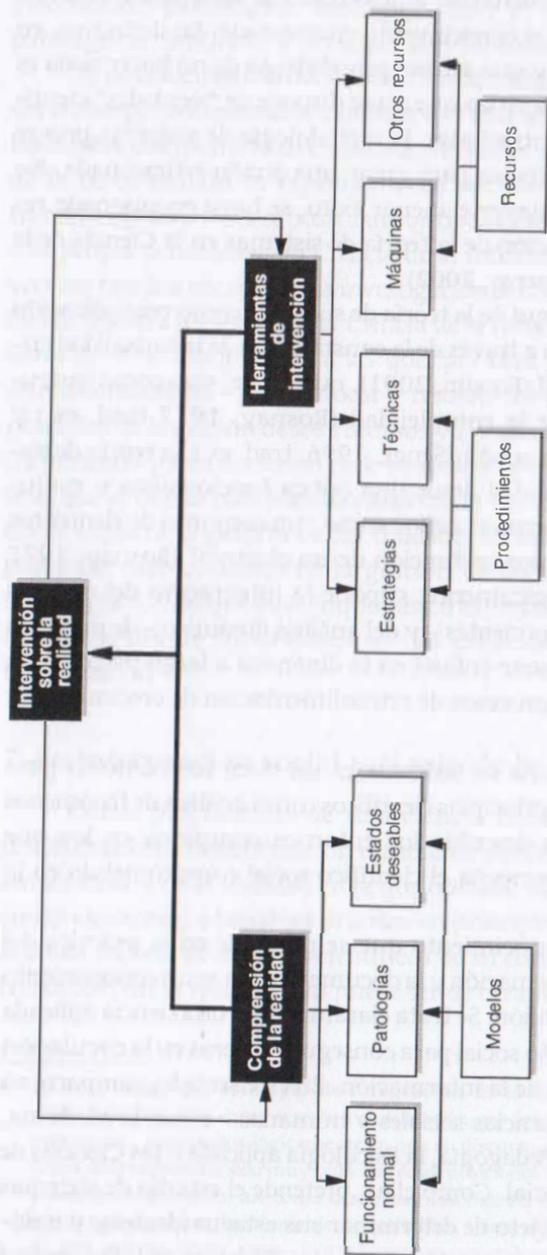


Figura 5 – Epistemología de la intervención social.

valores (figura 5), algunos de carácter técnico y otros de carácter ético. Ejemplos de los primeros en el caso de la Ciencia de la información son la eficacia y la eficiencia en las funciones y flujos de la información; y de los segundos, el derecho a la información.

Comprometido con una ciencia aplicada orientada a la intervención y guiada por principios y valores (García Marco, 1995), el profesional de la información y la documentación encuentra en la metodología investigación-acción (figura 6) un marco epistemológico inspirador. Aceptar este marco supone volver a enfrentar serenamente dos aparentes contrarios: la distancia de la actitud científica y epistemológica ante la realidad, por un lado; y el compromiso con las comunidades humanas en las que se interviene y a las que se pretende proporcionar un servicio, por el otro. Porque en Ciencia de la Información no merece la pena avanzar si no es en función del compromiso con los problemas reales de nuestra práctica profesional, pero tampoco tiene sentido fundamentar práctica alguna en un conocimiento que no sea contrastado, crítico y sistematizado, o al menos tenga la voluntad firme de serlo.

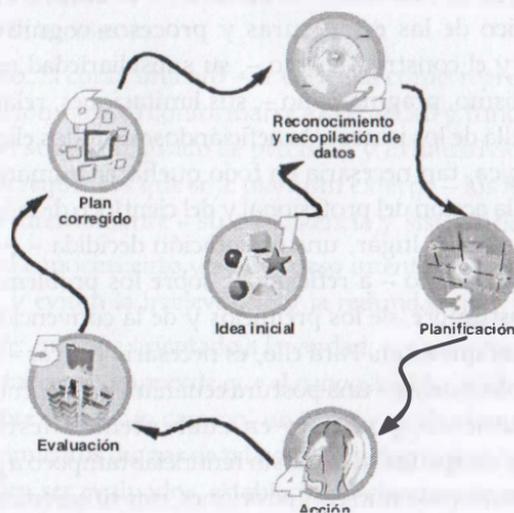


Figura 6 – El ciclo investigación-acción (Lewin, 1946).

8 Conclusión

La adquisición del conocimiento es una necesidad y una satisfacción. Una necesidad, en primer lugar, porque a través de él es posible comprender la realidad, adaptarse a ella y modificarla. Una satisfacción, pues el ser humano disfruta recibiendo información y dotándola de sentido, es decir, construyendo conocimiento. Y aunque el conocimiento no es perfecto ni como proceso ni como producto, sí que es perfeccionable. Además, constituye una dimensión antropológica ineludible que es preferible que funcione mejor antes que peor.

Así pues, el problema epistemológico está, a pesar de sus tecnicismos, hondamente anclado en lo más profundo de la experiencia humana y, por consiguiente, del quehacer del profesional de la información. Sobre lo que en último término reflexiona la Epistemología es sobre las luces y las sombras del conocimiento humano, tan asombroso en su dinámica y sus logros, pero también tan limitado.

De alguna manera los diferentes ismos de la epistemología examinan con detalle aspectos parciales de esa experiencia: la tozuda existencia de la realidad – realismo –, el carácter holístico e idiosincrásico de las estructuras y procesos cognitivos – el racionalismo y el constructivismo –, su subsidiariedad respecto a los fines – idealismo, pragmatismo –, sus limitaciones, relativismo, etc.

Más allá de los ismos y beneficiándose de todos ellos, la actitud epistemológica, tan necesaria en todo quehacer humano, es una de las bases de la acción del profesional y del científico de la información. Supone, en primer lugar, una orientación decidida – con el tiempo convertida en hábito – a reflexionar sobre los problemas, a ir más allá de la costumbre, de los prejuicios y de la convención, por muy generalizadas que estén. Para ello, es necesario buscar – que no conseguir completamente – una postura ecuánime e independiente, como de extrañamiento, poniendo en cuarentena nuestras propias afiliaciones y simpatías, aunque sin renunciar tampoco *a priori* a ellas.

Así, asumiendo nuestras posiciones, nos situaremos en posición para el encuentro y el diálogo, o, al menos, para una discusión basada en evidencias compartidas y principios mutuamente asumidos. Y es que el siguiente escalón de la “actitud epistemológica” es precisamente el compromiso con la reflexión compartida, con el pensamiento

colectivo, con el contraste público – en definitiva, con el *logos* –, única garantía de que nuestro discurso no caiga fácilmente en el solipismo, la irrelevancia o la arrogancia.

Por fin, la actitud epistemológica en nuestros tiempos – y especialmente si busca orientar la acción eficaz – tiene que alinearse con el pensamiento científico, asumiendo la necesidad de una permanente interacción entre la realidad y nuestros constructos a través de la voluntad de observación, sistematización, comprobación y evaluación.

En fin, a modo de síntesis visual de las ideas que hemos presentado en este capítulo sobre el conocimiento, la figura 7 reúne las principales cualidades del conocimiento epistemológicamente sustentado, tal y como resulta de recibir las aportaciones de las distintas corrientes que lo han procurado.

El conocimiento epistemológicamente válido, pues, “es” en el sentido de que tiende a ser:

- a) *Relevante*: El saber y su discurso deben estar alineados a los fines que realmente se pretenden – sin agendas ocultas – y orientados en último término – aunque no de forma necesariamente inmediata – a la acción.
- b) *Verdadero*: El conocimiento – se entienda como representación o construcción – busca conformarse a la realidad y funcionar como ella con el suficiente grado de precisión y exhaustividad para resolver los requisitos que se le plantean externa – los fines pretendidos – e internamente – su consistencia y sistematicidad.
- c) *Simple*: El conocimiento y su discurso intentan no perderse en sí mismos, y evitan la irrelevancia y la redundancia.
- d) *Perfectible*: Aunque orientado a la verdad, el sujeto cognoscente se sabe limitado, y comprende que el conocimiento es también – y, a veces, sobre todo – un camino, un tarea y un horizonte. Por ello, los conocimientos dignos de tal nombre se formulan de tal manera que pueden ser evaluados, estableciendo claramente sus límites y condiciones de verdad. De esta manera, el conocimiento está siempre depurándose y perfeccionándose.
- e) *Intersubjetivo*: El conocimiento es una empresa común, que busca el diálogo y la discusión. Por ello está convenientemente expresado,

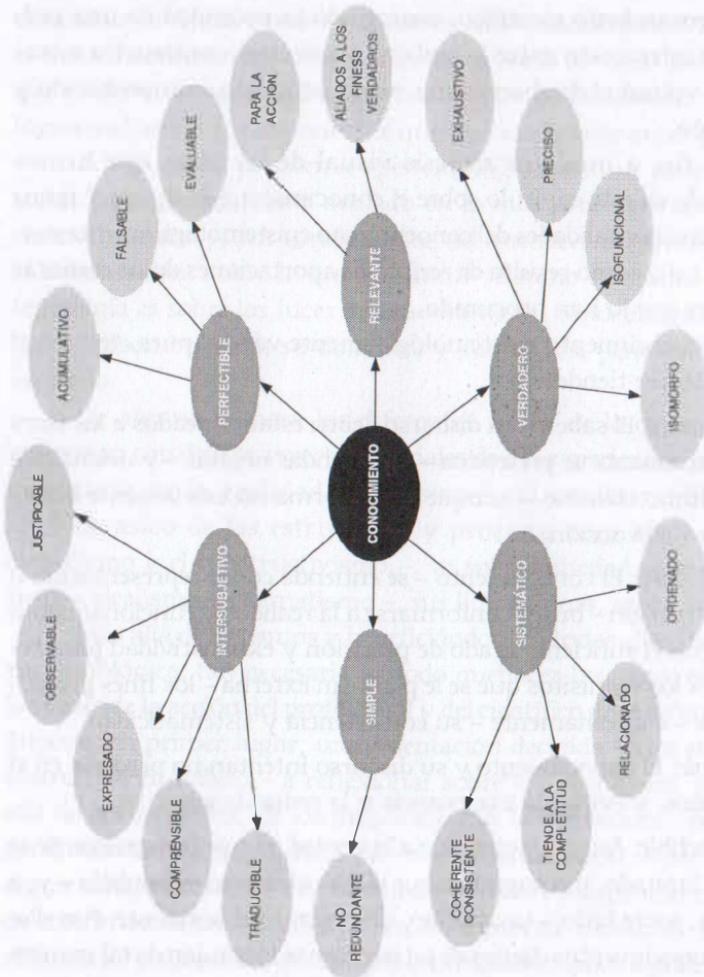


Figura 7 – Hacia una definición de conocimiento.

de tal forma que sea comprensible y, eventualmente, traducible a otros lenguajes técnicos en aras de la metadisciplinariedad y de la sistematización del saber.

- 1) *Sistémico*: El saber tiende a la globalidad, a la completitud, busca la interrelación y la interconexión, más allá incluso de las fronteras de las disciplinas, y ello de forma coherente y consistente, si violar los hechos ni las reglas lógicas y matemáticas. Su carácter sistemático y globalizante se proyecta en el largo plazo, evitando los reduccionismos a los que puede abocar el énfasis inmediato en las necesidades del contexto local de la investigación.

En fin, es frecuente que la teorización disciplinar se pare en los límites de la epistemología, pero la epistemología no da cuenta de los fines del conocimiento. La ciencia social aplicada requiere una teoría más amplia, que trascienda lo epistemológico; porque está orientada no solo al conocimiento, sino a la acción, y no solo en relación con objetos inanimados, sino con otros seres humanos. Por ello, la teoría en ciencias como las nuestras exige también una reflexión del conocimiento no solo como representación o constructo – con ser facetas fundamentales –, sino también como experiencia, asumiendo la existencia de otras facetas en la relación del ser humano consigo mismo y con su medio.⁶

Por ello, quizá merezca terminar este capítulo con el tantas veces – parcialmente – citado poema de T. S. Eliot (1909–1935, p. 179). Su énfasis en la contemplación y en el *pathos* puede animar a abrir el camino de una reflexión de grado superior, que devuelva a la tarea epistemológica y profesional la condición de experiencia, arte y encuentro; enriquecida, eso sí, con una nueva visión de las posibilidades y límites de la aventura de conocer.

6 Precisamente, uno de los peligros de la merecidamente conquistada hegemonía del paradigma cognitivista en las ciencias sociales y humanas es el de hacer girar toda la reflexión antropológica entorno al conocimiento socialmente compartido. Y es que, con toda su importancia, la experiencia diaria nos confirma una y otra vez que la naturaleza humana es más que conocimiento.

The Eagle soars in the summit of Heaven,	El águila planea en la cima del Cielo,
The Hunter with his dogs pursues his circuit.	el Cazador con sus perros estrecha su cerco.¡
O perpetual revolution of configured stars,	Oh, perpetua revolución de las estrellas configuradas!¡
O perpetual recurrence of determined seasons,	Oh perpetua recurrencia de las estaciones determinadas!¡
O world of spring and autumn, birth and dying!	Oh, mundo de la primavera y el otoño, del nacimiento y de la muerte!
The endless cycle of idea and action,	El eterno ciclo de la idea y la acción,
Endless invention, endless experiment,	la invención sin fin, el experimento sin fin
Brings knowledge of motion, but not of stillness;	,trae el conocimiento del movimiento, pero no de la quietud,
Knowledge of speech, but not of silence;	el conocimiento del discurso, mas no el del silencio,
Knowledge of words, and ignorance of the Word.	el conocimiento de las palabras, y la ignorancia de la Palabra.
All our knowledge brings us nearer to our ignorance,	Todo nuestro conocimiento nos trae más cerca de nuestra ignorancia.
All our ignorance brings us nearer to death,	Toda nuestra ignorancia nos trae más cerca de la muerte,
But nearness to death no nearer to God.	pero proximidad a la muerte, no mas cerca de Dios.
Where is the Life we have lost in living?	¿Dónde está la Vida que hemos perdido en vivir?
Where is the wisdom we have lost in knowledge?	¿Dónde está la sabiduría que hemos perdido en conocimiento?
Where is the knowledge we have lost in information?	¿Dónde está el conocimiento que hemos perdido en información?
The cycles of Heaven in twenty centuries	Los ciclos del Cielo en los veinte siglos
Bring us farther from God and nearer to the Dust.	nos han traído más lejos de Dios y más cerca del Polvo.

Referencias

- Andersen, Jack. The role of subject literature in scholarly communication: an interpretation based on social epistemology. En: *Journal of Documentation*. 58:4 (2002) 463-81.
- Capurro, Rafael. Epistemología y Ciencia de la Información. Conferencia (keynote speaker) presentada en el V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Belo Horizonte (Brasil) el 10 de noviembre de 2003. URL: <<http://www.capurro.de/cnancib.htm>>. Consultado: 2004-05-06.
- Curras, Emilia. *Towards A Theory of Information Science*. Delhi: PSG Kumar, 2002.
- Delgado López-Cózar, Emilio. *La investigación en biblioteconomía y documentación*. Gijón: TREA, 2002.
- Dijk, Marcel van; Van Slype, Georges. *El servicio de documentación frente a la explosión de la información*. Buenos Aires: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, 1972.

- Egan, M. E. and Shera, J. H., 1952. Foundations of a theory of bibliography. En: *Library Quarterly*. 22 (1952) 125-137.
- Eliot, T. S. *Choruses from The Rock*. En: *Collected Poems, 1909-1935*. New York: Harcourt, Brace, 1936.
- Fernandez Molina, Juan Carlos; Moya Anegón, Felix. Perspectivas epistemológicas 'humanas' en la documentación. Human epistemologic perspectives in documentation. En: *Revista Española de Documentación Científica*. 25:3 (Jul-Sep 2002) 241-53.
- Fondin, Hubert. La science de l'information: posture epistemologique et specificite disciplinaire. En: *Documentaliste*. 38 (Jun 2001) 112-22.
- Francelin, Marivalde Moacir. A epistemologia da complexidade e a ciência da informação. En: *Ciencia da informação*. 32:2 (2003) 64-68.
- Furner, Jonathan. Shera's social epistemology recast as psychological bibliography. En: *Social Epistemology*. 16:1 (July 2002) 5-22.
- García Marco, Francisco Javier. Paradigmas científicos en recuperación de la información. En: *Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación*. 1 (1995) 99-112.
- Hjørland, B. Epistemology and the socio-cognitive perspective in information science. En: *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 53:4 (Apr 2002) 257-70.
- Jaenecke, Peter. Knowledge organization due theory to theory formation. En: *Organización del conocimiento en sistemas de información y documentación*. 2 (1997) 39-55.
- Kuhn, T. S. *The structure of scientific revolutions*. 2nd ed. Chicago: University of Chicago Press, 1970.
- Leahey, thomas. *Historia de la Psicología*. Madrid: Editorial Debate, 1986.
- Lewin, Kurt. Action research and minority problems. En: *Journal of Social Issues*. 2:4 (1946) 34-46.
- López Yepes, José. *La documentación como disciplina: teoría e historia*. 2ª. ed. actualizada y ampliada. Pamplona: EUNSA, 1995.
- Noyons, E. C. M.; van Raan, A. F. J. Mapping Scientometrics, Informetrics, and Bibliometrics. En: *CWTS Working papers* (June 1998). URL: <<http://www.cwts.nl/ed/sib/home.html>>. Consultado: 2004.05.02.
- Pinto Molina, María; García Marco, Francisco Javier; Agustín Lacruz, María del Carmen. *Indización y resumen de documentos digitales y multimedia: técnicas y procedimientos*. Gijón: Treca, 2001.
- Rosnay, Joël de. *El macroscopio: hacia una visión global*. Traducción de F. Saez Vacas. Madrid: AC, 1977
- Senge, Peter M. *La quinta disciplina: Como impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Barcelona: Granica, 1996.

Shera, Jesse. Social Epistemology, General Semantics, and Librarianship. En: *Wilson Library Bulletin*. 35 (1961) 767-70.

Shera, Jesse. *Sociological Foundations of Librarianship*. New York: Asia Publishing House, 1970.

Smiraglia, R P. Works as signs, symbols, and canons: the epistemology of the work. En: *Knowledge Organization*. 28:4 (2001) 192-202.

Toulmin, S. *The Philosophy of Science*. New York: Harper & Row, 1953.

Troscow, Samuel E. Standpoint epistemology as an alternative methodology for library and information science. En: *Library Quarterly*. 71:3 (Jul 2001) 360-82.

Von Glasersfeld, Ernst. An Introduction to Radical Constructivism. En: Watzlawick (Ed.). *The Invented Reality*. New York: Norton, 1984.

Wilson, F. Flogging a dead horse: the implications of epistemological relativism within information systems methodological practice. En: *European Journal of Information Systems*. 8:3 (Sep 1999) 161-9.

Capítulo 2

O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação

Miriam Vieira da Cunha

Helena Maria Tarchi Crivellari

As profissões de informação vivem, neste momento, um desafio e uma transformação de uma profundidade sem precedentes desde a invenção da imprensa no século XV. Mas, apesar das mudanças trazidas pela história, a missão fundamental das profissões de informação – servir a sociedade respondendo a suas necessidades de informação – seguirá uma necessidade estável e permanente.

Starr, 1996

Introdução

Os termos *profissão* e *ocupação* referem-se a atividades especializadas, condicionadas ao tipo de estratificação social e ao grau de divisão do trabalho predominante em uma determinada sociedade. Na essência, o que distingue os dois termos é, de fato, a existência de um corpo de saberes científicos. A *profissão*, do ponto de vista da Sociologia das Profissões, possui essa dimensão cognitiva, ligada a saberes específicos apenas acessíveis ao grupo profissional que os detém.

Nesse sentido, a formação profissional assume um papel crucial, pelo fato de o diploma constituir-se no principal fundamento do direito à autoridade. A profissão possui, ainda, uma dimensão normativa e valorativa, que define o seu papel social e hierárquico no conjunto da sociedade e em relação a outras profissões. São as associações profissionais, os sindicatos e o Estado que desempenham esse papel

normalizador. Já a noção de *ocupação*, do ponto de vista do Ministério do Trabalho e do Emprego, é a unidade do sistema de classificação de ocupações.¹ Nesse contexto, a ocupação é conceituada como o conjunto articulado de funções, tarefas e operações, que constituem as obrigações atribuídas a um trabalhador, destinadas à obtenção de produtos ou serviços. *Profissão e ocupação* constituem-se, pois, em construções históricas, resultantes das relações sociais de produção predominantes em cada época e local (CRIVELLARI, 2000).

Para Bourdieu (1989), uma instituição pública encarregada de produzir estatísticas e classificações (como a nossa CBO) pode ser analisada como instituto do Estado que, ao produzir taxinomias oficiais, investidas de um valor quase jurídico, sobretudo nas relações entre padrões empregados, tende a fixar as hierarquias e, ao fazê-lo, consagra uma relação de forças entre os agentes a respeito dos nomes das profissões e das ocupações,² componente essencial da identidade social. A gestão dos nomes é uma gestão da raridade material de um grupo profissional e é, portanto, objeto de lutas. A entrada em uma profissão, dotada de um título, é quase sempre subordinada à posse de um título universitário. “O título profissional ou escolar é uma espécie de regra jurídica de percepção social, um ser-percebido que é garantido como um direito. É um capital simbólico³ institucionalizado, legal e não apenas legítimo” (BOURDIEU, 1989, p.148).

A estrutura cognitiva das profissões deve ser legitimada pela sociedade. Nesse sentido, cada profissão é relacionada a uma comunidade através de um contrato implícito. Este contrato lhe dá o direito exclusivo de exercício profissional em troca da segurança, da qualidade e da eficácia dos serviços oferecidos. Estes direitos derivam do conhecimento que legitima seu campo de trabalho (CURRY & WERGIN, 1993) e podem incluir o monopólio da prática profissional, o controle da formação e do recrutamento de seus membros. Segundo Haug (1973), o monopólio do conhecimento especializado que uma profissão detém e assegura seu lugar na hierarquia do sis-

1 Ver CBO – Classificação Brasileira de Ocupações.

2 Na edição citada, publicada em Lisboa, consta o termo *ofício*, provavelmente trazendo a expressão francesa *métier*.

3 Que não é possível adquirir diretamente com moeda.

tema profissional, seu status e seu prestígio. Moore (1970) precisa ainda que, quanto mais os conhecimentos de um campo de atividade são sistematizados, mais o monopólio de seu espaço é garantido. Portanto, para Moore, o controle do conhecimento se estabelece a partir das relações que existem entre a prática profissional e valores como legitimidade cultural, racionalidade e eficácia. Este autor acrescenta, ainda, que o conhecimento comum é indispensável para manter a união de um grupo profissional.

Segundo Abbott (1988), o conjunto das profissões forma um sistema. Neste sistema, as profissões dividem espaços mais ou menos legitimados de acordo com o poder que exerce cada uma delas. Abbott define este sistema como uma estrutura que relaciona as profissões entre elas de tal forma que o movimento de uma afeta as outras. A evolução desse sistema de interdependências depende dos ajustes que se realizam entre as profissões. Esses ajustes são uma consequência da forma com que os diversos grupos profissionais controlam seus conhecimentos e competências. Nesse sentido, o controle da profissão é determinado pelo domínio das abstrações que geram a prática profissional. As fronteiras de cada jurisdição profissional (ou o que Cronin, Stiffler & Day, 1983, denominam de *hinterland*) estão sempre em disputa. É a história dessas disputas que determina a história das profissões. A habilidade das profissões em manter sua jurisdição ou seu espaço, resulta, dessa forma, em parte, do prestígio do seu sistema de conhecimento. Com efeito, quanto maior o poder de abstração teórica de uma profissão, mais sólida ela será no espaço social e no sistema profissional (CUNHA, 2000).

A evolução das profissões é, dessa forma, o resultado de suas inter-relações. Essas inter-relações são determinadas pela maneira como os grupos profissionais controlam seus conhecimentos e habilidades. Existem, segundo Abbott (1988), duas formas de realizar este controle. A primeira enfatiza a técnica por si mesma, nas ocupações ou *métiers*. O grupo que controla esta ocupação controla sua técnica. A segunda é o controle do conhecimento. Aqui, as habilidades técnicas evoluem para um sistema de conhecimento abstrato e o controle da profissão está fundamentado no controle das abstrações que geram esta prática. As práticas podem, assim, ser delegadas a outros trabalhadores. Para Abbott, esta característica de abstração é a característica que melhor identifica as profissões

Em seu estudo sobre a evolução das profissões através de suas inter-relações, Abbott (1988) afirma que cada uma delas ocupa um lugar específico no sistema e desenvolve suas atividades em vários tipos de jurisdição. Esse lugar é determinado através de um núcleo central, denominado por Cronin, Stiffler & Day (1993) de *heartland*, um campo de atividade bem delimitado, sobre o qual o grupo exerce um controle completo e legal. Através deste controle, conforme Abbott precisa, cada profissão vai procurar excluir outros trabalhadores de seu campo.

A força e o sucesso de uma profissão são, assim, legitimadas pela delimitação clara de seu campo de competência, pela delimitação de um espaço próprio de ação e através de sua interação com outras profissões.

Cronin, Stiffler & Day, (1983) dividem o espaço ocupado por cada profissão em *heartland*, *hinterland* e *horizon*. O *heartland* pode ser considerado como o núcleo central da profissão. Segundo Abbott, cada profissão luta para manter este núcleo central sobre o qual tem um controle legal e completo. O *hinterland*, é definido por Cronin como a periferia da mesma e o *horizon* como as suas margens. Segundo Abbott e Cronin, Stiffler & Day, os novos espaços profissionais surgem a partir do *hinterland*, ou a partir da periferia, um espaço muitas vezes de confluência entre profissões próximas. Nesse espaço os profissionais são mais valorizados por sua *expertise* do que por seu diploma. Aí vão surgir as novas lutas por espaço, as novas lutas de poder profissional, de influência e de legitimidade para formar novas jurisdições, no sentido que Abbott dá a este termo. Cronin (1988, p.279) compara as profissões a “camisas de força”⁴ que pretendem dar ordem a uma massa disforme ou, dito de outra forma, são uma tentativa de impor um caráter unitário a uma população variada. A partir da mudança da base disciplinar e a partir da adoção de novos “insights” e abordagens, cada profissão é forçada a “adotar” aqueles que exercem atividades marginais ou até mesmo excluídos de seu campo. Este movimento é parte da “luta pela sobrevivência dos espaços profissionais” enfatizada por Abbott.

O fenômeno central da vida profissional é a ligação entre a profissão e o trabalho – o que Abbott denomina de jurisdição. Por esse

4 Ou *usurpação*, conforme a visão de certos autores, a exemplo de Magali Larson (sobre esse ponto, ver também Maria Lígia Barbosa, 1993).

conceito, analisar o desenvolvimento profissional é analisar a forma como esta ligação é vista pela estrutura social.

A habilidade de uma profissão garantir a sua jurisdição está fundamentada no poder e no prestígio do seu conhecimento académico. Esse conhecimento legitima o trabalho profissional, esclarecendo suas origens e relacionando-o com valores culturais.

Cada profissão é determinada por uma série de tarefas. A força e a fraqueza dessas tarefas é estabelecida através do trabalho profissional. Como nenhuma das tarefas é permanente, as profissões constroem um sistema de interações - uma ecologia. As diferentes profissões competem entre si dentro deste sistema. De tempos em tempos as tarefas mudam, são absorvidas ou transformadas por forças externas, como a tecnologia ou os sistemas políticos, levando o sistema a se ajustar a essas mudanças.

Existe reconhecimento de uma especificidade quando um grupo profissional dispõe de um "savoir-faire" que não é compartilhado com outros grupos, conferindo assim a cada um de seus membros um lugar específico na sociedade. Neste caso, o grupo terá o controle total de um determinado espaço (este é, por exemplo, o caso da Medicina). Algumas vezes este controle é subordinado à intervenção de outro grupo profissional (este é o caso das profissões paramédicas). Quando os limites de uma profissão não são claramente definidos, profissionais de outras áreas "invadem" seu campo, havendo, assim, uma disputa por espaço. A evolução das profissões, fundamenta, portanto, estas relações e a competição que existe entre elas.

Sendo assim, é o controle de um espaço e do campo de atividade profissional que cria os conflitos entre as profissões e sua interdependência. Analisar seu desenvolvimento é, então, analisar as ligações existentes entre cada profissão e seu campo de trabalho.

Cada profissão defende interesses que lhe são próprios. Muitas vezes, entretanto, as características de uma ocupação não são exclusivas de um grupo e derivam de especificidades de outras atividades. Além disso, quando a demanda feita a um grupo profissional pelo mercado de trabalho ultrapassa sua capacidade de resposta, este grupo perde seu espaço ou se subdivide. É o que se produziu com as especializações ligadas à Engenharia, por exemplo. Por isso, o aparecimento de uma nova ocupação significa, então, que ela tem atividades específicas suficientemente valorizadas que se diferenciam de outras

com uma utilidade reconhecida publicamente. Assim, as especializações profissionais aparecem quando existe uma diferenciação na estrutura que forma as profissões: diferenciação do tipo de clientes, do local de trabalho etc.

Delorme e André (1983), ao discutirem a relação entre qualificação, emprego e formação, definem-na, na mesma linha de raciocínio de Abbott, como um espaço de luta. Entendendo a qualificação como capacidade de efetuar uma tarefa dada, vai-se encontrar de um lado os empregadores, que tentam adaptar ao máximo as qualificações aos seus empregos e, de outro lado, os trabalhadores que buscam alcançar o máximo de qualificação, de forma a obter autonomia em relação aos empregos. O resultado final desta luta vai depender do jogo de forças, o que rompe com a idéia de um determinismo estrito entre as estruturas produtivas e as estruturas de qualificação. Para as escolas fica o dilema de lançar, ao mercado de trabalho, títulos universitários que não são jamais completamente adaptados à estrutura de empregos. As políticas de inovações constantes, no interior das organizações, fazem crescer este problema, pois as inovações tecnológicas alteram a quantidade e o tipo de profissionais que a escola deve fornecer aos sistemas de trabalho. É necessário considerar que a agilidade das mudanças promovidas no ambiente das empresas não corresponde ao tempo necessário de readaptação do sistema de formação, às qualificações requeridas nesse ambiente.

Delorme e André enfatizam, ainda, as escolhas individuais. Para eles, no plano das aspirações pessoais, a escola favorece um sistema de orientação fortemente liberal, não-autoritário, no qual a promessa de sucesso social repousa sobre a detenção de um título universitário. Essa promessa nem sempre é cumprida devido ao forte desequilíbrio entre o número de diplomados lançados no mercado e a quantidade e natureza das vagas de trabalho disponíveis. Há, portanto, um jogo de forças entre os profissionais, entre seus conselhos, sindicatos e associações, entre as escolas e o sistema de empregos.

O bibliotecário e o profissional da informação: algumas reflexões

O saber científico, garantido pelo diploma universitário, e a proteção do título profissional, exercida pelos pares através de asso-

ciações e conselhos, são condições fundamentais ao exercício oficial e ao reconhecimento social da profissão. Pode-se dizer que o *bibliotecário* encontra-se nessa condição. Já o *profissional da informação* é uma resultante que precisa ser analisada mais detidamente, o que se propõe fazer a seguir.

Além da escola e das associações de classe, como deixou clara a seção anterior, há uma terceira condição que define uma profissão: trata-se do modo de exercê-la, ou de suas características em termos da organização dos seus processos de trabalho. Um exemplo clássico estaria entre as chamadas profissões liberais, exercidas individualmente, pelo profissional, em escritório próprio, sem uma relação patronal, tal como ocorre frequentemente ao advogado e ao médico, entre outros.

No caso do bibliotecário essa situação não é comum. Em geral, as atividades específicas da Biblioteconomia são exercidas no interior de bibliotecas ou demais unidades de informação (centros de informação e documentação, principalmente) com profissionais contratados para esse fim, munidos de diploma e fiscalizados pelo conselho profissional. O trabalho nas unidades de informação é uma atividade quase sempre pública, pois a ela tem acesso o cidadão, em geral, mesmo quando localizada no interior de uma instituição privada, como as escolas particulares. As bibliotecas, de um modo geral, não têm fins lucrativos. Por essa razão, dificilmente poder-se-ia calcular a mais-valia do trabalho lá desempenhado. Pode-se, por isso, imaginar que, tradicionalmente, o bibliotecário encontrar-se-ia em condição semelhante à dos *cadres*, tal como os define Boltanski (1982). Ou seja, um profissional dentro de uma organização.

Essa condição passaria a ser questionada, a partir dos anos 1980, considerando-se o uso ampliado e generalizado das TIC's, que traria inovações ao próprio exercício da Biblioteconomia, quando abrisse novas alternativas de trabalho para esses profissionais. Esse quadro merece atenção especial, pois é nesse contexto que vão emergir os "profissionais da informação".

O setor de informação é, por sua própria natureza, um setor heterogêneo. A diversidade dos ambientes profissionais onde estas atividades acontecem, e seus atores e a interpenetração relativa de suas funções tornam, atualmente, difícil a caracterização dos es-

paços informacionais. Sob esse aspecto, os limites que separam as ocupações deste setor não são claras. Na realidade, a evolução da sociedade da informação dá a impressão de uma confusão de pistas, no sentido de uma justaposição de seus espaços, de seus atores e de suas funções. (CUNHA, 2002).

A dificuldade de se delimitar este campo, é também conseqüência da incerteza dos papéis que estes profissionais devem desempenhar em uma realidade onde as mudanças tecnológicas são muito rápidas.

Afirma Sergean (1977, p.7)

a dificuldade de definir o campo de informação é conseqüência da própria natureza da informação. Este recurso difere dos outros porque não é o campo exclusivo de um grupo profissional, mas concerne todos os indivíduos. Por esta razão, as questões relativas aos limites deste campo podem ser definidas somente através de regras arbitrárias. O que concerne o especialista de informação em uma situação pode não lhe dizer respeito em outra situação (...) O trabalho informacional é um trabalho que todo o mundo realiza no sentido em que, em determinadas condições, um advogado, um economista ou um médico exercem atividades de informação.

Segundo Cronin (1988, p.328), não existe uma "profissão da informação". Existe, sim, um grupo grande e heterogêneo de profissionais que podem ser qualificados como tais. O espectro de funções que eles exercem e as suas habilidades são tão diversificadas que é difícil colocá-los em um mesmo "guarda-chuva", tornando-se, a denominação "profissional da informação" uma rubrica vaga, conveniente, que pressupõe um conjunto de categorias profissionais e ignora as suas diferenças de orientação, de formação básica e das atividades por eles exercidas.

Mesmo se a noção de profissional da informação foi, até pouco tempo, ligada a grupos tradicionais com atividades bem definidas como os bibliotecários, os documentalistas, os museólogos e os arquivistas,⁵

5 Tal como encara o CNPq, na sua classificação das áreas científicas, que concebe a Biblioteconomia, Arquivologia e Biblioteconomia na mesma subclasse "Ciência da Informação".

o desenvolvimento dessas profissões “clássicas” do setor não impediu que profissionais originários de outros campos de atividade bastante diversificados ocupassem esse espaço, originando o que Abbott denomina de “invasão” de um campo profissional por outros grupos. Na realidade, a ocupação desse espaço tem-se intensificado, nos últimos dez anos, no mercado de trabalho informacional.

Esta diversidade se comprova, nos últimos anos, pela criação, em países como França, Inglaterra, Estados Unidos, Dinamarca e Canadá, entre outros, de novos cursos e novas especialidades tais como: gestão da informação, gestão de recursos informacionais, sistemas de informação, gestão de sistemas de informação, além de outras. No Brasil, esta diversificação de cursos da área tem-se tornado realidade, nos últimos dez anos. É necessário mencionar ainda a diversificação de espaços de atuação do profissional da informação. Além dos espaços “clássicos”, como universidades, escolas e instituições públicas, onde exerce seu trabalho em unidades de informação como bibliotecas, centros de documentação e informação e arquivos, este profissional trabalha atualmente em unidades de informação de cinematecas, filmotecas, videotecas, livrarias e editoras, sem esquecer de citar a Internet que se tem revelado um espaço cada vez mais promissor para os profissionais da informação. A profissão é também exercida na gestão de arquivos eletrônicos ou “em papel”, em escritórios de advocacia, clínicas médicas, empresas diversas do ramo industrial ou de serviços, através do que alguns chamam de “gestão do conhecimento”.

Se considerarmos, ainda, que os programas de pós-graduação em Ciência da Informação atraem - como docentes ou discentes - profissionais com formação básica em diferentes áreas do conhecimento, pode-se dizer que há uma efetiva “invasão” de outras áreas nas tradicionais profissões da informação. Vale salientar a grande frequência, entre os profissionais acima citados, dos *oriundi* da Comunicação, Ciência da Computação, Administração, Psicologia, Economia, Sociologia, Medicina, Engenharia e várias outras.

Nesse sentido, pode-se afirmar que existem dois movimentos paralelos na atuação do profissional da informação:

- um movimento de abertura do campo para profissionais de outras áreas do conhecimento;
- um movimento de colonização de espaços diversificados de atuação profissional.

O termo “profissional da informação” cobre um campo de atividades bastante extenso com denominações extremamente variadas, mais ou menos específicas de acordo com os atores que participam destas atividades. Começou a ser empregado nos Estados Unidos, na década de 80, para designar:

Todo bibliotecário, documentalista, cientista da informação, intermediário, etc, cujo trabalho:

- Fundamenta-se na teoria e na prática da criação, acesso, validação, organização, transmissão, pesquisa e difusão da informação;
- Concerne a gestão dos recursos de informação;
- Utiliza tecnologias específicas da Ciência da Informação ou da Gestão da Informação (CLAUSEN, apud CRISTENSEN, 1992, p.68).

De acordo com Debons (apud Chen, Raskin & Tebbets, 1984, p.166-167), a utilização crescente do termo profissional da informação denota uma necessidade de convergência de profissões diferenciadas. Mesmo se sua conotação continua ampla, este termo sugere, para esse autor, uma certa unidade na diversidade. Se os profissionais da informação exercem sua atividade em diferentes tipos de instituições e com clientelas diversificadas, é, na realidade, possível reagrupá-los a partir de um conjunto de idéias que lhes são comuns e associadas a conceitos ligados aos fluxos de informação como: entrada, tratamento, saída e memorização, entre outras.

No Brasil, vem ao encontro desta tendência mundial a adoção da nova nomenclatura da CBO – mais discutida na próxima seção – ao empregar o termo “profissionais da informação” para nomear, genericamente, bibliotecários, documentalistas e analistas de informação (embora os “arquivistas” tenham sido excluídos deste grupo).

Aliás, este termo vem sendo, freqüentemente, empregado na literatura da área no Brasil, nos últimos dez anos sendo, na maioria das vezes denominado “bibliotecário” o “profissional da informação”. Esta confusão de terminologia é conseqüência, no nosso entender:

- suportes informacionais;
- da mudança do foco de competência das organizações;

- de uma diversificação de locais e de práticas;
- de um aumento e de uma diversificação de alianças entre profissionais de vários campos do conhecimento.

Um dos problemas evidentes deste campo de atividade é que ele se desenvolveu de tal forma que perdeu sua jurisdição preliminar, evidenciando uma disputa por uma nova jurisdição. De acordo com Abbott, o campo informacional não é ocupado completamente por nenhum grupo profissional, mas continua a ser um campo extremamente permeável que segue caminhos bastante diversificados.

Por definição, uma profissão deveria, de acordo com Davies (1990), desenvolver-se continuamente. Sempre que um novo conhecimento surge, novos conteúdos se desenvolvem e novas demandas aparecem. Uma profissão que não segue este desenvolvimento está mal-equipada para responder às exigências tecnológicas e sociais, sendo seu lugar inevitavelmente tomado por profissionais mais bem preparados para desenvolver estes papéis.

Elementos para reflexão sobre o caso brasileiro

No Brasil, o campo de atuação do profissional da informação recebeu uma definição oficial. Desenvolvida no âmbito do Ministério do Trabalho e do Emprego, a CBO – Classificação Brasileira de Ocupações, em sua última versão divulgada ao final do ano de 2002, introduziu mudanças muito significativas relacionadas aos profissionais da área. Trata-se do desmembramento das três ocupações aglutinadas na classificação anterior, CBO 1994, que reunia bibliotecários, arquivistas e museólogos.⁶ A *Nova CBO* foi organizada não mais de acordo com as ocupações individualizadas e sim com base na noção de “família ocupacional”, que agrega ocupações consideradas assemelhadas. Nesse caso específico, ocorreu um desmembramento em re-

6 Na CBO-94 – cuja divisão completa vai até cinco dígitos – tem na sua subdivisão de três dígitos agregados os bibliotecários, os arquivistas e os museólogos. Cada uma destas três ocupações é observada, isoladamente, na subdivisão de cinco dígitos. Sem alongar a discussão neste artigo, vale, no entanto, salientar que estas mudanças afetam as análises estatísticas de evolução do emprego para estas categorias ocupacionais, porque impedem a comparação com as séries históricas anteriores à Nova CBO-2002.

lação à situação anterior. Enquanto museólogos e arquivistas continuaram integrando uma mesma família ocupacional, os bibliotecários passaram a constituir-se a ocupação principal de uma nova “família” criada para abrigar as mudanças em curso. Assim, sob o nome de “profissionais da informação”, hoje encontram-se bibliotecários, documentalistas e analistas da informação, exigindo-se para o exercício dessas três ocupações a formação universitária em Biblioteconomia, conforme explicita documento da CBO. A nova divisão reflete as mudanças iniciadas com o uso da Internet, mas não resolve bem a relação dos bibliotecários com os museólogos e arquivistas – antigos parceiros da classe ocupacional – já que a gestão de documentos abrange tanto bibliotecas, quanto arquivos e museus, por serem instituições assemelhadas em muitos aspectos, principalmente na guarda de objetos físicos e, freqüentemente, raros.

Pelos critérios da CBO fica, então, evidente que o verdadeiro profissional da informação é, no Brasil, o próprio bibliotecário – aquela ocupação que, entre as três componentes da família ocupacional “profissionais da informação”, está apta a exercer a maioria absoluta das atividades típicas daquela família. Entretanto, o nome bibliotecário foi subsumido pelo profissional da informação.

Estes impasses refletem-se, também, no âmbito do sistema de formação profissional destas categorias. As escolas acompanham as mudanças do mundo do trabalho mas estas não têm um impacto imediato sobre a grade curricular o que, aliás, é saudável, pois o chamado “mercado de trabalho” é fugaz. Enquanto isso, é da natureza da atividade educacional que as respostas às inovações técnicas sejam respondidas com relativa lentidão. Os tempos não são iguais entre a escola e o sistema produtivo. Diferentes nuances e processos de trabalho são abertos, efetivamente, para os portadores dos diversos títulos de diplomas emitidos nesse campo de formação. No entanto, a diversificação temática, que se desenrola no mundo da informação, afeta diferentemente a graduação e a pós-graduação. Na graduação, a formação permanece distinta para as subáreas tradicionais: Arquivologia, Museologia e Biblioteconomia. Além desses, novos cursos têm sido criados com títulos que incluem a palavra *informação*, tais como, ciência da informação, sistemas de informação, gestão da informação ou outros. Já na pós-graduação, no Brasil, cada um dos programas de mestrado e doutorado em Ciência da Infor-

mação tenta abranger os diversos temas e preocupações da área, através das suas linhas de pesquisa (Crivellari, 2003).

As mudanças na estrutura do ensino evidenciam o processo de transformação do próprio arcabouço teórico-científico da profissão que busca, para os seus diplomados, a ampliação do quadro de qualificações e das possibilidades no mercado de trabalho. Nesse movimento, as escolas abandonam o nome "Biblioteconomia" e passam a denominar-se "Ciência da Informação".⁷

Observando o caso brasileiro, do ponto de vista do exercício profissional, é possível verificar que este acompanha o movimento dos países centrais, no que tange a diversificação das possibilidades de trabalho abertas pelas tecnologias da informação e comunicação. Não ocorreu, no entanto, como se previa, uma migração significativa dos postos de trabalho tradicionais para setores mais dinâmicos da economia – empresas globalizadas e/ou "ponto.com", por exemplo. Pesquisas recentes mostram, ao contrário, a permanência do bibliotecário – nosso principal profissional da informação, conforme designação da CBO – em empregos tradicionais, principalmente em bibliotecas públicas.

Cunha e Pereira (2003), pesquisando os egressos dos cursos de Biblioteconomia, em Santa Catarina, constataram a existência de diversificação na oferta de postos de trabalho para os bibliotecários, muito embora a maioria (acima de 70%) continue trabalhando no Estado, em bibliotecas.

Resultados comparáveis a este foram analisados em pesquisa realizada no Estado do Espírito Santo, junto aos profissionais registrados no Conselho Regional de Biblioteconomia local (Rosemberg et al., 2003). A pesquisa de Januzzi (2003), analisando os dados da PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) sobre os profissionais da informação no Brasil, com enfoque sobre os analistas de sistemas, estatísticos, economistas, jornalistas, sociólogos, professores universitários e bibliotecários/arquivistas/museólogos (ainda agregados, como na CBO 94), verificou que este último subgrupo apresenta taxas superiores a 90% de empregados no setor formal, em grande parte no setor público e, predominantemente, nas áreas de educação e saúde. Esses dados mostram que o mercado de traba-

7 A exemplo da UFMG.

lho para o nosso profissional da informação mantém-se na biblioteca tradicional, com diversificação qualitativa, em outros setores, mas não quantitativa.

Para que se conheçam em profundidade as mudanças qualitativas que ocorreram nos processos de trabalho do bibliotecário, a partir da introdução das tecnologias da informação e comunicação, seria necessário desenvolver programas de pesquisas que se baseassem no uso de métodos qualitativos em Ciências Sociais, ou em um misto de pesquisas qualitativas e quantitativas.⁸ Entrevistas em profundidade, realizadas junto aos profissionais identificados com as transformações em curso, forneceriam um material crucial para o entendimento dessas mudanças e, naturalmente, de quem é o nosso real profissional da informação (graduação, pós-graduação, competências, local em que atua, o que faz, ferramentas utilizadas, etc.). Certamente serão aí encontrados problemas jurisdicionais importantes entre graduados em áreas diferentes, além dos pós-graduados. Os primeiros, protegidos (ou não) pelos seus conselhos profissionais e, os segundos, nem tanto.

Mais uma vez, a questão do bibliotecário se coloca. Agora como profissão altamente institucionalizada, caracterizada pela existência corporativa de um conselho profissional. Pergunta-se, então: Por que os seus membros permitem a ambigüidade oficial criada em torno do nome da profissão? Que valores simbólicos estão adquirindo ao identificar-se às novas tecnologias? Que valores simbólicos estão perdendo ao desvincular seu nome dos ícones tradicionais da alta cultura: o livro, a biblioteca, o museu? (Bourdieu, 1989) E em face dos compromissos assumidos com a sociedade, e sancionados pelo Estado através dos conselhos, para zelar por estas tradicionais instituições da cultura, o que se pode esperar? Um diploma mais valorizado? Mais e melhores empregos? Pouco provável, como o tem demonstrado largamente a história recente da sociedade globalizada.

Referências

ABBOT, A. *The system of professions*. Chicago: The University of Chicago Press, 1988.

⁸ Ver SENAI, CEDES.

BARBOSA, M.L.O. A sociologia das profissões: em torno da legitimidade de um objeto. *BIB*, Rio de Janeiro, n.36, p.3-30, 2.scm.1993.

BOITANSKI, L. *Les cadres, la formation d'un groupe social*. Paris: Editions de Minuit, 1982.

BOURDIEU, Pierre. *O poder simbólico*. Lisboa: Difel, 1989.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. CBO2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/index.htm>> Acesso em: 30 de abril de 2004.

CEDES – Centro de Estudos Educação e Sociedade. *Programa de pesquisa em ciência e tecnologia, qualificação e produção*. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br/pesquisa.html>> Acesso em: 30 de abril de 2004.

CHEN, C.-C, RASKIN, S. TEBBETS, D. R. Products of graduate library and information science schools: unadapted resources? *Education for Information*, v.2, n.3, p.163-190, sept.1984.

CHRISTENSEN, J. The information professional in Denmark. In: FID. *State of the modern information professional: 1992-1993*. The Hague, FID: 1992. p. 67-92, 1992.

CRIVELLARI, H.M.T. Profissão/ocupação. In: FIDALGO, F.; MACHADO, L. (ed). *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: NETE/FAE/UFMG, 2000.

CRIVELLARI, H. M. T. Relação educativa e formação profissional na Ciência da Informação. In: ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, V, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

CRONIN, B. Post-professionalism. In: *Post-professionalism: transforming the information heartland*. London: Taylor Graham, 1988. p.277-285.

CRONIN, B. Nichemanship for the nineties. In: *Post-professionalism: transforming the information heartland*. London: Taylor Graham, 1988. p.328-332.

CRONIN, B.; STIFFLER, M.; DAY, D. The emergent market for information professionals: educational opportunities and implications. *Library Trends*, v.42, n.2, p p. 257-276, Fall 1993.

CUNHA, M.V. Le profil des professionnels de l'information dans l'Etat de Santa Catarina, Brésil. In: Recherches Récentes en Sciences de l'Information, 2002, Toulouse. *Actes du Colloque MICS-LERASS...* Paris: ADBS Editions, 2002, p.281-298.

CUNHA, M.V. *O profissional da informação: formação e mercado de trabalho*. Revisão de literatura. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 2000.

CUNHA, M.V.; PEREIRA, M.C. O perfil do profissional da informação em Santa Catarina: primeiros resultados. In: ENANCIB – Encontro Nacional de

Pesquisa em Ciência da Informação, V, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

CURRY, L., WERGIN, J.F. Setting priorities for change in professional education. In: *Educating professionals*. San Francisco: Jossey-Bass, 1993, p.316-327.

DAVIES, J. E. Professional development and the Institute of Information Scientists. *Journal of Information Science*, v.16, n.6, p.369-379. 1990.

DELORME, R. & ANDRÉ, C. *L'État et l'économie*. Paris: Seuil, 1983.

HAUG, M. R. Deprofessionalization: an alternate hypothesis for the future. *The Society Review Monograph*, n.20, p.195-211, Dec.1973.

JANNUZZI, P.M. Biblioteconomistas e outros profissionais da informação no mercado de trabalho brasileiro: 1980-1996. In: ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, V, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

LARSON, M.S. *The rise of professionalism*. Princeton: University of California Press, 1977.

MOORE, W.E. *The professions: roles and rules*. New York: Russel Sage Foundation, 1970.

ROSEMBERG, D.S. et al. O perfil do bibliotecário em exercício no Espírito Santo. In: ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, V, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

SENAI. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. *Modernização, emprego e qualificação profissional*. Rio de Janeiro: SENAI/DN, 1998.

SERGEAN, R. *Librarianship and information work: job characteristics and staffing needs*. Boston Spa: The British Library Board, 1977. (The British Library Research and Development Reports, 5321HC).

STARR, K. *Task force on the future of Librarianship*. Sacramento, CA: California Library Association, 1996.

Capítulo 3

Ética profissional na área de Ciência da Informação

Marta Lúcia Pomim Valentim

1 Introdução

A atitude e o comportamento ético na sociedade contemporânea têm sido objeto de atenção e discussão de diferentes áreas do conhecimento. A área da Filosofia, especialmente, debate sobre essa questão há muito tempo. No caso da Ciência da Informação, a ética também tem sido debatida sob vários aspectos.

A atuação do profissional da área da Ciência da Informação deve estar apoiada na ética. O fazer do profissional da área está muito ligado a atitudes e comportamentos éticos, tanto em relação ao usuário, quanto em relação ao próprio fazer informacional, ou seja, desde a prospecção e filtragem de dados e informações, até a disseminação e transferência desses mesmos dados e informações ao público interessado.

Outro aspecto importante da ética para a área de Ciência da Informação consiste no fato de que o profissional desta área medeia, por meio de linguagens documentárias, os conteúdos informacionais de documentos de diferentes naturezas e isso requer uma atitude ética constante.

Inicialmente apresentar-se-ão alguns conceitos sobre moral e ética. A moral:

expressa e valida usos e costumes socialmente aceitos, sejam aqueles defendidos por uma comunidade, organização ou categoria profissional [...] Expressa valores e normas que nem

sempre são aceitos universalmente [...] Estabelece regras, normas ou códigos de conduta que regem o comportamento dos indivíduos na sociedade [...] Conjunto de normas, regulamentos e sentimentos que diferencia a conduta de determinado grupo social de outros e que busca zelar pelo bem comum (PFISTER JR., s.d., p.13).

A moral está portanto, ligada ao contexto que, por sua vez, define as normas de conduta aceitas pelo grupo social existente.

Em relação à ética pode-se afirmar que:

O julgamento ético procura transcender o caráter local e temporal dos preceitos morais [...] Procura valores e normas que tenham vigência universal [...] Questiona e reflete sobre essas regras e códigos buscando a consistência dos valores morais [...] Processo intelectual e afetivo de escolha moral entre meios e fins compatíveis com nosso senso individual e social de valores. Neste sentido, a ética valida (ou não) os sistemas ou juízos morais (PFISTER JR., s.d., p.13).

Segundo Singer, a ética

não constitui um sistema ideal, que seja nobre na teoria mas que não funcione na prática. O contrário disso está mais próximo da verdade: um juízo ético que não funcione na prática, deve igualmente padecer de um defeito teórico, pois o objetivo essencial dos juízos éticos é orientar a prática (2002, p.26).

Nesse sentido, a ética busca a universalidade, assim como pretende extrapolar os contextos sociais que se apresentam, quando do julgamento de valor, uma vez que permite a reflexão sobre crenças, costumes e normas vivenciados, dando-nos a capacidade de decidir a acatar ou não determinados valores.

A ética e a moral se confundem em determinados momentos, pois estão totalmente relacionadas, para Frei Beto

Toda atitude ética está intimamente ligada aos valores morais que predominam em nosso grupo social. São esses valores que

inspiram nossas ações e servem de referência para avaliar se elas são ou não eticamente aceitáveis. A moral não é a mesma em todos os tempos, para todos os povos. Ela resulta do processo cultural de cada povo. Em outras palavras, do ponto de vista da razão, não há valores morais absolutos, objetivamente inquestionáveis para toda a humanidade (2003, p.17).

Já a ética profissional é a forma pela qual códigos morais pessoais, bem como seu questionamento e reflexão, se aplicam às atividades profissionais e aos objetivos de uma determinada organização (NASH, 1993, p.6).

Para Pfister Jr., algumas situações podem exemplificar essas diferentes situações morais e éticas:

Não matar o próximo é um princípio amplamente difundido nas diferentes sociedades, onde são previstas penas severas para os transgressores. Contudo, basta eclodir uma guerra para que o ato de matar o inimigo (ou seja, o próximo) passe a ser uma virtude patriótica [...] A lealdade para com uma organização é altamente valorizada, porém poucas empresas puniriam um membro seu que usasse de certa dose de deslealdade para vencer um concorrente (s.d., p.15).

Do ponto de vista ético seria necessário avaliar os dois exemplos anteriores de forma abrangente buscando o bem comum, a verdade, a justiça etc., o que é bastante difícil já que são práticas ligadas aos costumes da vida cotidiana.

Laura Nash pesquisou diferentes executivos com o objetivo de obter, segundo eles, os valores pessoais essenciais para uma vida ética. O resultado foi o seguinte conjunto: "honestidade, família, integridade, realização, credibilidade, confiabilidade, respeito pelos outros, justiça, respeito próprio e lealdade" (1993, p.32).

Os valores mencionados pelos executivos, segundo a autora, estão muito próximos do teste Quádruplo de Herbert R. Taylor, adotado pelo Rotary Club, conforme segue:

1. Isso é a VERDADE?
2. Isso é JUSTO para todos os envolvidos?

3. Isso vai construir a BOA VONTADE e MELHORES AMIZADES?

4. Isso será BENÉFICO para todos os envolvidos? (NASH, 1993, p.32)

A ética e a moral possuem algumas características convergentes e outras, divergentes. Dentre as características convergentes pode-se citar: a) definem valores; b) buscam o bem-estar; c) têm de ser aceitas e praticadas; d) procuram influenciar as pessoas; e) procuram, a seu modo, o aprimoramento humano.

Refletindo sobre algumas características divergentes, percebe-se que: a) a moral está baseada nos usos, costumes e tradição, a ética pressupõe reflexão, raciocínio e a quebra de paradigmas; b) a moral define o bem-estar do ponto de vista de um determinado grupo, a ética procura definições universais; c) a moral é imposta de fora para dentro, a ética favorece uma resposta elaborada internamente; d) a moral exerce uma influência coercitiva, a ética pressupõe o livre-arbítrio ou a capacidade de escolher entre duas ou mais alternativas; e) a moral trabalha com conceitos subjetivos, a ética trabalha com conceitos reais.

Ser ético e tomar decisões éticas é muito fácil quando vivenciamos situações simples. No entanto, no dia-a-dia, enfrentamos situações complexas, sofremos pressões diversas e deparamo-nos com conflitos de opiniões, de interesses e de valores.

Algumas atitudes não-éticas, sob o ponto de vista de uma sociedade, apresentam-se como óbvias (zonas claras). Como exemplo, pode-se citar: a) dar desfalque em uma empresa; b) receber um apartamento para facilitar um processo; c) vender um segredo industrial; d) usar informação privilegiada em proveito próprio. No entanto, nem tudo o que diz respeito aos valores éticos pertence ao domínio do óbvio, algumas atitudes não são tão óbvias (zonas cinzentas), como: a) levar uma filmadora da empresa para casa no final de semana para filmar o aniversário do filho e devolver na segunda-feira de manhã; b) pagar com cartão de crédito uma refeição de trabalho e solicitar o reembolso imediato da empresa; c) forçar uma situação de trabalho em regime de hora extra para ganhar mais salário; d) propor-se a executar uma tarefa com a qual não há concordância, mas que os superiores exigem.

2 Ética aplicada à Ciência da Informação

A ética é inerente ao homem e, portanto, ao relacionamento social; por isso mesmo, ela é fundamental no âmbito profissional, uma vez que as responsabilidades individuais e sociais, envolvem diferentes atores que se inter-relacionam. O profissional da informação deve exercer a ética profissional como qualquer outro profissional. Ao estabelecê-la nos espaços informacionais de atuação, tanto ele estará se fortalecendo quanto a organização em que atua, porquanto que institui um padrão comum explícito de avaliação e assegura critérios convergentes de ação.

É necessário estabelecer um paradigma para servir de guia para as atitudes e ações dos profissionais da informação. Também é necessário ser crítico dos códigos unilaterais, praticados e amparados pelo próprio indivíduo e que, muitas vezes, cria situações do tipo: posso ser desleal com meu usuário se em contrapartida estiver sendo leal com minha organização.

É muito importante definir em equipe a moral/ética que será praticada por todos no cotidiano do espaço informacional. Pode-se afirmar que é muito grave a situação de uma organização, seja pública seja privada, em que o profissional da informação não tenha a ética como prática de trabalho, já que sua matéria-prima é a informação em diversos níveis (estratégico, tecnológico, social, trabalhista, jurídico etc.).

Entre as atitudes, entendidas como claramente antiéticas, pode-se citar: a) vender informações sobre um processo de pedido de patente; b) vender informações de um relatório de diretoria sobre a estratégia organizacional de conquista de mercado para os próximos 5 anos; c) permitir que um documento seja copiado integralmente, sem a autorização referente aos direitos autorais; d) permitir a cópia de uma pesquisa solicitada por um pesquisador a outro pesquisador concorrente.

É claro que estas atitudes antiéticas, na área da Ciência da Informação, são colocadas, como já mencionado anteriormente, nas zonas claras. Mas existem também atitudes que não são claramente evidenciadas como antiéticas, como, por exemplo: a) organizar e disseminar incorretamente as informações; b) não facilitar, por alguma razão pessoal, o acesso às informações solicitadas por um usuário; c) pesquisar em fontes de informação denominadas "fracas" e

informar que não há nada sobre o assunto que foi solicitado pelo usuário; d) cobrar por um serviço ou produto sem ter claramente os custos operacionais; e) omitir dados em uma pesquisa solicitada por um usuário.

2.1 Dilemas éticos em ambientes informacionais

Para os profissionais da informação é muito difícil ter uma atitude ética em algumas situações, devido aos graves problemas existentes nos espaços informacionais brasileiros. Pode-se dar alguns exemplos sobre esses dilemas éticos:

1. Não permitir que um usuário faça xerox de um material bibliográfico integralmente, obedecendo à questão ética dos direitos autorais, porém o usuário não tem recursos para adquirir o material, além disso não pode retirar o material porque este não circula fora daquele espaço informacional;
2. Não permitir que o usuário faça cópia do "famoso verbete de uma enciclopédia", obedecendo à questão ética de que o profissional da informação deve oferecer todas as informações possíveis ao usuário, porém o usuário não tem preparo para receber estas informações, além disso o próprio professor do usuário é quem solicitou dessa forma;
3. Permitir que um usuário tenha acesso a todas as informações sobre como se faz uma bomba, obedecendo à questão ética de que o profissional da informação deve fornecer todas as informações solicitadas pelos usuários, porém sabe-se que o usuário vai reproduzir a bomba e, provavelmente, usá-la.

Não é possível discutir atitudes éticas, sem refletir sobre algumas questões nacionais, como a desigualdade social, a desigual distribuição de riquezas, a exclusão da maioria da população em relação à educação e à cultura. O profissional da informação deve ter plena consciência desses problemas e sua ação ética deve pautar-se nessa realidade.

2.2 *Ética convencionalada em ambientes informacionais*

É necessário que o profissional da informação, em conjunto com toda a equipe que faz parte de um determinado ambiente informacional e observando o contexto organizacional em sua macroestrutura, crie uma ética convencionalada, assegurando o comprometimento das pessoas com as atividades desenvolvidas no espaço informacional. A ética convencionalada propõe ações comunitárias, visa construir o senso comum e busca o respeito entre todos os atores daquele espaço. Algumas organizações criam o que se denomina "Credo". Nesse credo os envolvidos criam os objetivos, os valores e as responsabilidades que norteiam as atitudes, comportamentos etc.

Como exemplo pode-se citar o Credo da Johnson&Johnson:

Creemos que nossa primeira responsabilidade é para com os médicos, enfermeiras e pacientes, para com as mães e os pais e com todos os que utilizam nossos produtos e serviços. Para atender a suas necessidades, tudo o que fazemos deve ser da mais alta qualidade.

Devemos lutar constantemente para reduzir custos a fim de manter preços razoáveis. Os pedidos dos clientes devem ser atendidos prontamente e com precisão. Nossos fornecedores e distribuidores devem ter a oportunidade de obter um lucro justo. Somos responsáveis pelos nossos empregados, homens e mulheres que trabalham conosco em todo o mundo. Cada um deve ser visto como um indivíduo. Devemos respeitar sua dignidade e respeitar seus méritos. Eles devem sentir-se seguros em seus empregos. O salário deve ser justo e adequado e as condições de trabalho devem ser limpas, organizadas e seguras. Devemos preocupar-nos com formas de ajudar nossos empregados a cumprir as suas responsabilidades para com suas famílias. Os empregados devem sentir-se livres para dar sugestões e fazer reclamações. Deve haver igualdade de oportunidades para o emprego, desenvolvimento e promoção dos qualificados. Devemos oferecer uma administração competente, e suas ações devem ser justas e éticas. Somos responsáveis pelas comunidades onde vivemos e trabalhamos, e pela comunidade mundial também. Devemos ser bons cidadãos — dar apoio aos bons trabalhos e obras assistenciais e pagar nossa cota justa de im-

postos. Devemos encorajar o aperfeiçoamento cívico e uma saúde e educação melhores. Devemos manter em boa ordem a propriedade que temos o privilégio de utilizar, protegendo o meio ambiente e os recursos naturais.

Nossa responsabilidade final é para com nossos acionistas. Os negócios devem ter um lucro sólido. Devemos tentar novas idéias. A pesquisa deve ser contínua, programas inovadores devem ser desenvolvidos e os erros devem ser assumidos. Equipamentos novos devem ser comprados, novas instalações devem ser oferecidas e novos produtos devem ser lançados. Devem ser criadas reservas para épocas adversas. Ao operarmos segundo esses princípios, os acionistas devem ter um retorno justo. (NASH, 1993, p.39).

A ética convencionada por uma determinada categoria profissional caracteriza-se pela homogeneidade do trabalho desenvolvido, pela natureza do(s) conhecimento(s) necessário(s) à sua execução, bem como pela identidade profissional para seu exercício. Uma categoria profissional é, portanto, um grupo dentro da sociedade, específico, definido por seus saberes e fazeres.

3 Moral pessoal e ética em ambientes informacionais

O certo e o errado, do ponto de vista pessoal, é bastante subjetivo. O que para um pode estar certo, para outro pode estar errado, tanto em relação à moral quanto à ética. Por isso mesmo, deve-se ter claro quais são as ações éticas desenvolvidas no ambiente profissional. Somente assim é possível reavaliar a moral pessoal. Ser íntegro é fundamental para estabelecer uma relação entre a moral pessoal e a ética.

Três casos serão apresentados a seguir:

Caso 1 – Responsabilidade Profissional x Laços de Família

Uma bibliotecária que chamaremos de Maria tem uma irmã gêmea. A irmã gêmea que chamaremos de Joana não é bibliotecária. Maria trabalha em uma biblioteca escolar de um colégio particular da cidade "Y". Tem atuado por alguns anos e desenvolvido um serviço bastante tradicional. Sua irmã Joana está desempregada e precisando de dinheiro. Maria então sugere que Joana assuma a biblioteca

em que trabalha, assim ela poderia conseguir outro emprego e teriam então dois salários. Joana concorda e assume o lugar de Maria na biblioteca, que a esta altura já está empregada em outra biblioteca.

Caso II – Moral Pessoal x Ética Profissional

Conceição é uma bibliotecária de uma biblioteca pública de bairro na cidade “Z”. É bastante atenciosa e trabalha na referência. Segue a religião “X”. Durante o período em que trabalha, coloca papéis com mensagens de sua religião, no catálogo, nas mesas de leitura, em cima das bolsas que ficam na chapelaria etc. Sua chefe percebendo a situação, chamou a atenção de Conceição, que ficou indignada com a repreensão. Alegou para a chefe que apenas estava divulgando aquilo em que acredita e que norteia sua vida.

Caso III – Informar ou não Informar. Eis a questão!

Marisa é bibliotecária de referência de uma biblioteca pública em uma cidade do interior do estado “X”. O trabalho desenvolvido é dinâmico e inovador. Seu acervo é bastante moderno e atualizado graças a parcerias com a iniciativa privada da cidade, já que a verba da prefeitura destinada à biblioteca é muito pequena. Entre os materiais que estão disponíveis na biblioteca existem livros sobre orientação sexual, pois algumas escolas da cidade têm orientação sexual como disciplina, e seus alunos vão à biblioteca para realizarem suas pesquisas e trabalhos. Marisa permite que os usuários tenham acesso livre aos livros de orientação sexual, uma vez que os mesmos ficam no acervo que é de livre acesso. Marisa foi surpreendida outro dia, quando sua chefe a chamou e disse que teria de demiti-la. A alegação da chefe era que o presidente da câmara dos vereadores da cidade havia solicitado sua demissão ao prefeito, e este a tinha chamado, determinando-lhe que demitisse Marisa o mais rápido possível. Marisa, em estado de choque, perguntou o que tinha motivado o presidente da câmara dos vereadores, a solicitar ao prefeito a sua demissão. A chefe explicou então que o filho de 13 anos do vereador havia ido até a biblioteca e Marisa tinha permitido que o garoto retirasse um livro sobre orientação sexual. Quando o vereador viu o que o filho estava lendo, ficou irritado, pois em sua casa não permitia esse tipo de leitura. Perguntando ao filho onde ele tinha conse-

guido aquele material, descobriu que a biblioteca pública tinha um acervo completo sobre este assunto. Ficou indignado; afinal ele entendia que aquele tipo de material deveria ser lido por maiores de 18 anos e seu filho tinha apenas 13 anos. Assim, descobriu com o garoto o nome da bibliotecária que o tinha atendido e resolveu apelar para o prefeito, que como pessoa respeitável de boa moral e bons costumes que era, entenderia seu pedido, o de demitir a “tal” bibliotecária que não tinha, pelo jeito, nenhum bom senso. A chefe de Marisa, disse que não concordava com aquela atitude do vereador e muito menos com a do prefeito, porém o prefeito não lhe deixara escolha: ou ela demitia Marisa, ou ela também seria demitida. Marisa, sem alternativa, disse que sua atitude não mudaria, pois não concordava com aquele tipo de moral, portanto pegaria suas coisas e procuraria outro emprego, onde provavelmente ainda lhe pagariam mais.

Nos três casos percebe-se claramente o conflito entre a moral pessoal e a ética. Quando existe dúvida em relação às ações éticas é importante submetê-las a duas perguntas: 1) Essas decisões contribuem para a boa reputação do espaço informacional? e 2) Essas decisões promovem a confiança?

Para isso, é importante que os profissionais da informação, dentro de um determinado espaço informacional, definam claramente “os não”, ou seja, o que de fato o grupo não aceita. Por exemplo:

- não mentir;
- não ser desonesto;
- não gerar conflitos;
- não especular;
- não oprimir.

Outro aspecto importante que pode ajudar os profissionais de determinada organização a atuar de forma ética é articular explicitamente os objetivos e metas do ambiente organizacional.

3.1 Integridade em ambientes informacionais

Integridade é viver ou agir de forma não-fragmentada, dúbia, ambivalente ou dividida. Trata-se de um traço pessoal diferenciado.

Pode-se tomar como base alguns valores, entendidos como as marcas da integridade:

- Honestidade – precisão ao avaliar e representar o espaço informacional e qualquer atividade relevante para ela
- Confiabilidade – ser consistente nas ações com os valores que defende
- Justiça – equilibrar os direitos dos diversos grupos com consistência
- Pragmatismo – dar contribuições concretas para a contínua saúde organizacional do espaço informacional
- Autonomia – ter iniciativa e responsabilidade no desenvolvimento das ações
- Coerência – ser fiel aos princípios morais e éticos pessoal e da organização
- Credibilidade – estabelecer um eixo comum para a moral e a ética
- Coragem – estabelecer mecanismos de luta dentro da ética (NASH, 1993, p.33).

4 Estabelecendo um padrão de ética profissional

Alguns profissionais atuam por meio da liderança moral. A liderança moral se inspira na moral pessoal e age de acordo com as normas e padrões estabelecidos por aquela comunidade. Acredita que a moral pessoal é o eixo único a ser seguido. Para o líder moral, a integração entre a moral particular e a solução de um problema dá a perspectiva de alcançar o desejo profundo de auto-respeito.

Diferentemente da liderança moral, a liderança ética inspira-se no Credo do espaço informacional e luta para que todas as ações sejam norteadas pelo Credo. Acredita que trabalhar respeitando os valores definidos no Credo gera um bem estar geral.

Algumas qualidades do líder ético são: a) habilidade para reconhecer e articular a ética de um problema; b) coragem pessoal para não racionalizar a má ética; c) respeito inato pelos outros.

4.1 Modelos e aplicação da ética em ambientes informacionais

Para elaborar um modelo de ética aplicado aos espaços informacionais é preciso levantar alguns pontos: 1) Definir o propósito do espaço informacional: para que ele existe?; 2) Qual(is) é(são)

a(s) premissa(s) básica(s)?; 3) Quais os objetivos/metapas que devem ser cumpridos?; 4) Quais as responsabilidades atribuídas, tanto para o espaço informacional, para os funcionários, como para os usuários?

A aplicação deve ser integrada e participativa. Todos os funcionários devem participar da elaboração, para que possam aceitá-la e implantá-la.

5 Comportamento ético em ambientes informacionais

Para Singer, as questões: em que consiste emitir um juízo moral, discutir um problema ético ou viver de acordo com padrões éticos? e como é que os juízos morais diferem de outros juízos de ordem prática? são interligadas, e nem sempre é fácil responder (2002, p.31).

Para se ter uma idéia de como as questões éticas são extremamente difíceis, serão apresentados a seguir alguns deslizos éticos que ocorrem em espaços informacionais:

- Digitar informações em um banco de dados com pressa e não verificar os dados digitados, ocasionando posteriormente erros de recuperação;
- Cumprir uma hora e trinta minutos de horário de almoço, quando de fato tem-se apenas uma hora e, pior, não repor os trinta minutos no final do dia;
- Atuar como profissional do Setor de Referência e informar o usuário que ele deve procurar "fulano" de outro setor, para resolver a questão informacional que o levou até lá;
- Atuar como chefe do Setor de Processamento Técnico e utilizar recursos ardilosos para manipular os profissionais do Setor, visando aumentar a produção;
- Atuar como profissional do Setor de Processamento Técnico e desenvolver o serviço sem qualidade, bem como fazer questão de ter baixo desempenho;
- Exagerar as vantagens de um novo serviço ou produto informacional, só porque será responsável por ele;
- Exagerar nas desvantagens de um novo serviço ou produto informacional, só porque não participará da implantação;
- Não cooperar com os outros setores/áreas do ambiente informacional;
- Não assumir responsabilidade pelos próprios erros;

- fazer alianças com pessoas ou grupo questionáveis, mesmo quando em nome de uma causa justa;
- Não dividir uma dúvida com a equipe para não parecer inseguro;
- Não ouvir e não aceitar *feedback* desfavorável.

5.1 Solução dos Problemas Éticos

Existem algumas considerações básicas para que os problemas éticos sejam solucionados, dentre os quais pode-se citar: a) Integrar as normas éticas em busca do sucesso da organização; b) Ter uma atitude orientada para os outros; c) Motivar com base na ética organizacional o comportamento pragmático e competitivo.

As estratégias que podem ser adotadas para isso são divididas em quatro segmentos: conceituais, políticas, gerenciais e pedagógicas (Figura 1):

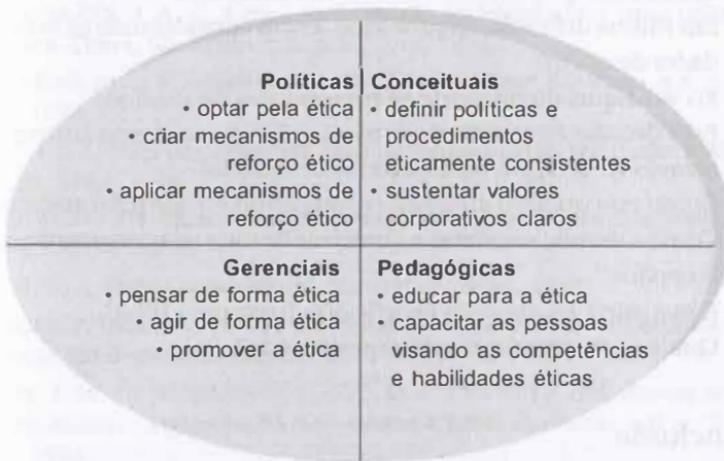


Figura 1 – Estratégias para a Solução dos Problemas

Além disso, seis perguntas podem ser feitas para tentar solucionar problemas de natureza ética:

1. Isso é certo?
2. Isso é justo?
3. Estou prejudicando alguém?
4. Eu poderia divulgar isso para o público usuário ou para a direção?

5. Eu diria a meu filho para fazer isso?
6. Isso é uma questão ética?

No entanto, para a real solução dos problemas éticos, o profissional da informação não pode dar essas respostas:

1. Ninguém está sendo prejudicado.
2. Todo mundo faz isso. É assim que as coisas são feitas.
3. Todo mundo entende o que está acontecendo de verdade.
4. Não posso me dar ao luxo de fazer o contrário.
5. Ninguém se importa com isso.
6. Não sei se isso é uma questão ética.

Se o profissional responder sinceramente às questões abaixo, saberá se a situação é ou não ética:

- Quem seria prejudicado além de nós mesmos?
- Em minha definição do problema, estou considerando as necessidades de quem?
- Eu verifiquei diretamente as necessidades do usuário?
- Esta decisão é consistente com os valores que desejo transmitir através da imagem do espaço informacional?
- Como essa questão afetará a reputação do espaço informacional?
- Como a decisão vai afetar a qualidade de meu relacionamento com o usuário?
- E se a parte lesada ou o beneficiário fosse meu filho?
- Quais os motivos que estão me guiando?

Conclusão

A ética profissional deve permear o fazer do profissional da informação, em todos os níveis. Dela depende o bem comum da classe profissional, uma vez que estimula o comportamento ético e as atitudes éticas. A ética profissional define as responsabilidades profissionais perante a sociedade, bem como determina os valores essenciais que devem nortear a atuação profissional na área.

O conjunto de valores estabelecidos pela classe devem nortear a conduta do profissional no exercício da profissão, em qualquer ambiente informacional. Nesse sentido, a ética profissional contri-

bui para a formação de uma consciência profissional composta de atitudes e ações éticas, que resultam em integridade e justiça.

A “Sociedade da Informação” precisa de profissionais da informação com uma conduta ética, pois os valores éticos que norteiam os saberes e os fazeres profissionais da área farão a diferença.

Bibliografia

- CORTE, A. R. e. Por um comportamento ético ou pelo cumprimento de um código de ética. **Palavra-Chave**, São Paulo, n.8, p.18-20, out. 1994.
- DUSSEL, E. **Ética comunitária**. 3.ed. Petrópolis: Vozes, 1994. 285p. (Série III: A Libertação na História) (Coleção Teologia e Libertação)
- FARIA, E. M. A biblioteconomia e a ética. **Palavra-Chave**, São Paulo, n.8, p.14-17, out. 1994.
- FREI BETTO. Desafios éticos. **Caros Amigos**, São Paulo, v.7, n.80, p.17, nov. 2003.
- GUIMARÃES, J. A. C. A ética na formação do bibliotecário: uma reflexão. **Palavra-Chave**, São Paulo, n.8, p.5-7, out. 1994.
- MARTINS, M. H. P. A ética em questão. **Palavra-Chave**, São Paulo, n.8, p.3-4, out. 1994.
- NASH, L. L. **Ética nas empresas: boas intenções à parte**. São Paulo: Makron Books, 1993. 239p.
- PFISTER JR., E. E. **Ética nos negócios: explorando novas fronteiras gerenciais**. s.n.t.
- RIOS, T. A. **Ética e competência**. São Paulo: Cortez, 1993.
- SINGER, P. **Vida ética: os melhores ensaios do mais polêmico filósofo da atualidade**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2002. 420p.
- SMIT, J. W. Eu, bibliotecário, RG XXXXX e CPF YYYYY, trabalho em arquivo ou museu... algum problema? **Palavra-Chave**, São Paulo, n.8, p.12-14, out. 1994.
- VERGUEIRO, W. de C. S. **Ética profissional versus ética social: uma abordagem sobre os mitos da biblioteconomia**. **Palavra-Chave**, São Paulo, n.8, p.8-11, out. 1994.

Capítulo 4

Informação pública: conceito e espaços

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Introdução

Os espaços de atuação do profissional da informação, em especial os de atuação do bibliotecário, são múltiplos e variados, uma vez que a informação está presente direta ou indiretamente em todas as ações do ser humano.

Nas discussões a respeito deste tema, vincula-se, em boa parte das vezes de maneira errônea, um fazer específico a um espaço também específico.

Defendemos aqui que tal determinismo não deve servir como pressuposto para as análises da relação do fazer bibliotecário com o espaço de sua atuação.

A informação pública, vista como um segmento entre os interesses da área, pode servir de exemplo para o que apresentamos acima.

Mesmo sem um conceito consensual (e o consenso não existirá jamais) a discussão sobre a informação pública parte – ou deve partir – de idéias e concepções de há algum tempo presentes em textos direcionados genericamente de informação e sociedade.

A informação pública, apesar de freqüentar o discurso dos profissionais e interessados na área – mormente os que focam suas preocupações nos espaços informacionais abertos a toda sociedade – ainda é pouco analisada, ao menos dentro dos parâmetros que entendemos como adequados para satisfazer as exigências e demandas atuais sobre o assunto.

Quase sempre, ao contrário do que defendemos no início deste texto, a literatura aborda a informação pública como se houvesse um conceito consensual sobre ela. Mais que isso, como se esse conceito fosse por todos conhecido, dispensando-se sua explicitação ainda que apenas apresentada para determinar bases conceituais acatadas pelo autor.

Acreditamos que haja uma grande dificuldade em conceituar informação pública, o que motivaria muitos autores a esquivar-se de lidar com o assunto, levando-os a pressupor um conhecimento que, na verdade, é inexistente.

Em suma, driblando o problema, em razão das dificuldades, como dissemos, os autores deixam para o leitor a incumbência de conceituar informação pública, permitindo um amplo entendimento que, em muitos casos, invalida o desenvolvimento do texto e a ele se opõe.

Propomo-nos aqui a apontar pontos como forma de contribuir para as discussões do conceito de informação pública.

Os espaços nos quais a informação pública está presente são também dependentes – para fundamentar sua organização, seus objetivos e até mesmo sua função social – de uma conceituação de informação pública. Na falta desta na literatura, pressupomos que a mesma situação ocorra quando da concepção desses espaços informacionais, levando-os a se constituírem a partir de bases não adequadamente claras ou, mesmo, discutidas.

Disso resultam ações oriundas de objetivos frágeis e questionáveis, além de atividades formuladas de maneira destoante das necessidades informacionais da comunidade a quem o espaço deve atender.

Informação e sociedade e outros termos

A expressão “Informação e sociedade” é comumente empregada, de maneira ampla, como relacionada a uma área que lida com toda a sociedade, tendo esta última como norte e direcionamento final de suas ações. Dessa maneira, é preciso alertar para o fato de que toda informação possui uma relação direta com a sociedade, mesmo se gerada e circulada apenas num âmbito limitado (empresa, instituição, etc). A expressão Informação e sociedade, isolada, diz pouco,

representando, basicamente, toda informação. Isso quer dizer que, entendida separadamente, tal expressão compreenderia todo o trabalho do profissional da informação, incluindo, obviamente, o bibliotecário e, de maneira mais específica, o bibliotecário que atua com a informação pública.

Dentro dessa perspectiva, informação e sociedade se confunde com a própria idéia de informação, entendida como objeto da área e com o fazer do profissional da informação.

Tal amplitude tira da expressão a possibilidade de manter seu emprego como referente a um segmento de atuação do profissional da informação, ou seja, daquele que está centrado em espaços abertos a toda sociedade e entende esta última como norteadora de seu fazer, como determinadora de suas ações.

Várias outras expressões, mais específicas, poderiam ser empregadas em substituição a informação e sociedade.

Informação utilitária; Informação comunitária; Informação para o cotidiano; Informação social; informação para a cidadania. Todas elas, no entanto, estão vinculadas a determinadas idéias, a determinadas ideologias que se contrapõem, de certa maneira, a todo um modo de pensar e entender a função social do bibliotecário. Estariam elas, em especial as duas últimas, representando uma linha de pensamento bibliotecário mais à esquerda – empregando este termo de maneira ampla e genérica – da linha tradicional e hegemônica presente na prática desse profissional da informação.

As expressões acima destacadas foram criadas para designar um tipo de informação: aquela que atende as necessidades informacionais do cotidiano da população. Uma de suas principais características é a de não estarem presas a uma única e exclusiva forma de veiculação e disseminação. Em outras palavras: não é preciso condições mínimas prévias para poder apropriar-se dela. Não é preciso, por exemplo, saber ler, ser alfabetizado para obter essas informações. Elas podem ser transmitidas oralmente ou através de mídias diferentes da escrita.

Informação social foi a expressão empregada inicialmente, para representar essa corrente dentro da biblioteconomia. É preciso destacar, no entanto, que tal termo, presente e resultado de uma concepção política, surge no bojo de mudanças e transformações sociais ou, ao menos, surge junto com o crescimento de concepções políticas

presentes em um momento histórico. Os países subdesenvolvidos, durante os anos de 1960 a 1980, principalmente, foram palco do surgimento de propostas políticas voltadas para a afirmação dos direitos das classes populares. A informação foi entendida como um instrumento de dominação que deveria ser apropriado pelas classes populares. Essa apropriação deveria ser facilitada pelos Centros de Documentação e Informação Populares.

Fácil é perceber a importância dada, na época, à informação e à documentação, pelos trechos abaixo reproduzidos de uma apostila elaborada pelo Celadec (1981) utilizada em um treinamento ministrado pelo SEDIPO (Serviço de Documentação e Informação Popular), de Recife:

[...] o documento é um produto social que normalmente se encontra separado da prática popular, pois o povo não é considerado como o principal ator social e, portanto, o documento não recolhe sua prática [...] Decorre daí que se deve resgatar, recuperar o conceito de 'documento' e de 'documentação' delimitando-os em relação com a situação de luta de classes existente na sociedade capitalista, na qual as classes subalternas tratam de construir uma nova hegemonia [...] as fontes para o trabalho documental elas devem refletir a complexidade e as contradições da estrutura social. Devem privilegiar o ator principal por excelência, as classes subalternas [...] A informação dos setores dominantes é 'desinformação' para os setores populares [...] A informação não é acessível a todos, ela está elaborada por e para uma elite.

Informação utilitária, por sua vez, foi a expressão aceita e divulgada pela literatura. Passou a ser a expressão acolhida pela corrente hegemônica da biblioteconomia, oposta à que preferia a expressão Informação social. Tudo leva a crer que a expressão informação utilitária surgiu com o intuito de amenizar as propostas intrínsecas e presentes na expressão informação social.

A expressão informação utilitária, entretanto, é uma expressão que nos parece errônea, quando empregada para designar um tipo específico de informação veiculada pelos espaços informacionais, pois toda e qualquer informação tem um caráter utilitário. Toda e

qualquer informação é útil e tem uma finalidade, mesmo que essa finalidade não seja aquela que a sociedade entende como a mais adequada aos seus valores, usos, etc.

Já a expressão Informação para a cidadania, surge como uma resposta da corrente que tentava – e ainda tenta – implantar um caráter mais político para as ações do profissional da informação, contrapondo-se a concepções que defendem uma ação “neutra e imparcial” desse profissional. O foco das atividades desenvolvidas deve voltar-se, muito mais do que as técnicas, para aspectos políticos e sociais, entendendo-se a informação como ferramenta de dominação e o fazer do bibliotecário como uma interferência no cotidiano da sociedade. Só assim a área da informação poderia ser considerada como transformadora, opondo-se a uma opção, a um pacto com as classes excludentes (ALMEIDA JÚNIOR, 2004). Alguns identificaram essa idéia com a teologia da libertação, esta também uma corrente que se colocou contrária à visão tradicional da Igreja. É possível dizer, com uma certa temeridade, que a expressão Informação para a cidadania passou a ser utilizada com mais freqüência do que a expressão informação utilitária, embora esta ainda persista entre os adeptos da corrente tradicionalista da biblioteconomia.

A década de 1990 foi marcada pelo arrefecimento das discussões sobre esse tema. O fim das ideologias, o fim da história, o fim do socialismo, o pensamento único, essas foram as idéias que sobressaíram. Não há porque discutir alternativas se não há possibilidades viáveis e concretas além da apregoada pelo neo-liberalismo.

Há um movimento crescente, hoje, visando resgatar as discussões, atualizando-as. Esse movimento parte dos países subdesenvolvidos, das classes populares ou dos que defendem seus interesses. O Fórum Social Mundial é um exemplo claro do recrudescimento desse interesse pelo tema. Na área da informação, mesmo que de forma tímida, textos começam a aparecer nas revistas especializadas, espaços para discussão estão sendo dados nos eventos, disciplinas antes consideradas “ultrapassadas” voltam a ter força e a despertar o interesse dos alunos. Talvez, em breve, pesquisas sobre o tema possam ser financiadas pelos órgãos governamentais.

A expressão informação pública aparentemente é empregada para designar a informação presente nos espaços em que o acesso é

livre para toda a população. Mais do que isso, nos espaços em que as ações são voltadas para essa população.

É possível, no entanto, que a expressão tenha surgido, a exemplo de "informação utilitária", como forma de amenizar as discussões que reiniciam. Seria, talvez, uma maneira de conduzir as reflexões e os debates por caminhos previamente escolhidos e cujos resultados não ameacem as atuais idéias hegemônicas.

Buscando um conceito

Convém lembrar que nos propomos a estabelecer alguns tópicos que possam nos levar a um entendimento, a uma melhor compreensão sobre a expressão informação pública.

Em primeiro lugar é preciso que se alerte para alguns problemas existentes nessa discussão que talvez tenham ocasionado a falta de uma definição mais geral. O principal desses problemas é o fato de que toda a informação é pública, com exceção daquelas que, explicitamente, são reconhecidas como reservadas, restritas, sigilosas, confidenciais.

Por que toda informação é pública?

Independente do lugar, do espaço onde o profissional bibliotecário atua, a informação com a qual ele lida é, antes de tudo – como advoga parte expressiva da literatura da área aceita pela maioria dos profissionais – uma informação registrada. Não estando registrada essa informação deixaria de ser objeto da biblioteconomia.

Um parêntese precisa ser incluído neste momento. A afirmação de que o objeto da biblioteconomia é a informação registrada necessita ser reconsiderada, ou modificada integralmente ou ser a ela acrescentado um novo diferenciador. Informação registrada é aquela que pode ser tratada e recuperada a qualquer momento. Duas situações, no entanto, exigem, hoje, uma discussão e uma posição da área. A primeira diz respeito às atividades culturais desenvolvidas nas bibliotecas. Elas não permitem um "tratamento" nem mesmo a sua recuperação quando desejada. Não devem, assim, fazer parte dos interesses da área? A segunda situação está relacionada com a Internet ou com os veículos considerados "virtuais". Neles, as informações têm como característica a possibilidade de serem, ou não, mantidas. Tais informações são efêmeras. Essa característica impossibilita o

"tratamento" e a recuperação quando desejada. Não devem, assim, fazer parte dos interesses da área? Talvez, o objeto da biblioteconomia deva ser reformulado para atender as mudanças e transformações ocorridas na sociedade. Se alterado o objeto, a própria área terá que se "refazer", "reconstruir". Esse é um tema que, neste momento, não é de nosso interesse. Preocupar-nos-emos com ele em outro texto.

Em seu trabalho, o bibliotecário, além de pesquisar e localizar informações adequadas ao público ao qual presta serviços – estruturando ou não um acervo – e tratar tecnicamente essas informações, ele deve satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários. Esse trabalho é feito através de uma mediação que normalmente ocorre no serviço de referência e informação, mas que não requer a atuação exclusiva do bibliotecário. A mediação pode dar-se, além da atuação do bibliotecário, através dos catálogos, do acervo, da linguagem documentária, etc.

Atuando numa empresa ou numa instituição de pesquisa, por exemplo, locais que possibilitam acesso a informações apenas a um público restrito, o bibliotecário deve alimentar seus usuários com informações direcionadas para o interesse do local, quer se trate de pesquisas, de serviços ou de produção. Essas informações são, invariavelmente, localizadas, recuperadas e recolhidas dentro de veículos formais de informação, especialmente em livros, revistas especializadas, relatórios técnicos, etc. É lógico que tais veículos são públicos, apesar de direcionados a um segmento restrito de usuários. Assim, essas informações são públicas em suas fontes.

O que tentamos designar como informação pública, se toda informação é pública?

A informação, necessariamente, deve modificar, alterar, transformar o conhecimento de uma pessoa. Assim, ela só se concretiza na relação com alguém que dela queira se apropriar ou dela necessita. Ela não existe a priori. Os espaços informacionais possuem acervos documentais que se transformam em informações quando da relação com o usuário, quando este se apropria delas. A informação é subjetiva e se "plasma num documento" (MOSTAFA, 1996, p.34) para ser veiculada ou para permitir a relação com o sujeito que a encontra no documento.

Sendo assim, podemos incluir em nossa discussão a restrição à idéia de que toda a informação é pública. Apesar de ser a informação,

em termos gerais, pública, não podemos deixar de lado o problema do seu entendimento, recepção, compreensão, pois, não existindo a apropriação, a informação não pode ser considerada como tal.

Partindo dessa concepção, precisamos distinguir a criação, a produção da informação de sua veiculação, de sua disseminação. A informação, para os fins de nossa análise, deve ser dividida em dois segmentos: a produção e a disseminação. Cada um desses tópicos são diferentes e merecem e exigem análises diferentes.

A produção da informação visa a recepção e a modificação do conhecimento. No entanto, a informação produzida não precisa ser necessariamente a que será recebida. Muito do que se entende por informação obtida num suporte não é o que o autor pretendia transmitir. Ela surge a partir da interação entre o que se pretendeu veicular no suporte informacional e o conhecimento da pessoa.

Toda informação não é estática, é antes um processo.

A disseminação da informação pressupõe um público alvo. Quando registrada num veículo, num suporte, ela o é para um público-alvo definido. É para ele que a informação é dirigida. Isso faz com que a elaboração da forma de divulgação da informação tenha esse público como base, e isso influencia seu formato, linguagem, conteúdo, etc.

O público é, assim, o grande diferenciador da informação, levando-se em conta a análise que fazemos aqui, ou seja, a definição ou a delimitação da informação pública.

Informação pública, então, é aquela direcionada para um grande público. O público-alvo da informação pública deve ser entendido como o total da sociedade.

Dirigida a um público amplo, não possibilita conhecer, antecipadamente, aquilo que necessita ou espera o público ao qual ela se destina. Podemos conhecer apenas a média de interesses e características gerais desse público, ao contrário do que ocorre na informação científica e tecnológica, na informação técnica, na informação industrial, na informação voltada para segmentos técnicos da sociedade.

Outra característica da informação pública, dentro do espaço da biblioteconomia, é que os locais onde ela é disseminada são mantidos pelo Estado, por fundações ou por grupos de pessoas, envolvidas com alguma atividade de âmbito social.

Temos então uma informação que procura atender interesses gerais, sem usuários previamente definidos e disseminada em espaços não-privados.

Outro dado importante é a intenção da informação. Toda informação, ao ser veiculada, tem uma intenção que está mais ou menos explicitada. No caso da informação pública, pretende-se veicular informações que objetivam, quase sempre, a formação do cidadão, através de informações escolares, utilitárias, culturais, de lazer, de educação continuada, de auto educação, de resgate da memória, etc.

Mais uma característica deve ser aqui incluída: o suporte com o qual a informação pública é disseminada. Se toda a sociedade deve ser considerada como usuária e público-alvo, a mídia utilizada para veiculação da informação pública não pode ser restringida apenas à escrita. Deve incluir o texto escrito, a imagem fixa e em movimento e o som, incluída neste último caso a informação fornecida oralmente.

Vale também incluir, entre os itens que caracterizam a informação pública, a forma como ela é disseminada nas bibliotecas, ou seja, os serviços oferecidos para a população são diferenciados. O atendimento é individualizado, mas de maneira diferente do que ocorre em outros tipos de bibliotecas, pois o usuário, como já dissemos, não é conhecido a priori. Estruturando-se os mecanismos de mediação com base na média de interesses, seria necessário um atendimento individualizado que faria a ponte entre a organização da informação e o interesse individual de cada usuário. As bibliotecas que lidam com a informação pública trabalham com uma “disseminação coletiva da informação – DCI”. A exemplo do que ocorre com outras formas de atividades sociais, os problemas da biblioteca também são enormes. O mesmo descaso existente com a área social ocorre igualmente com a área da cultura, incluída aí a biblioteca. Havendo necessidade de atender um número muito grande de usuários, opta-se, muitas vezes, por atividades que atinjam uma quantidade maior de usuários. Se todos os serviços forem oferecidos individualmente, seria impossível atingir a todos os interessados. Apesar da quase inexistência de serviços nesses espaços – invariavelmente, apenas se oferece o empréstimo e a consulta –, é preciso ressaltar os trabalhos desenvolvidos no âmbito da ação e animação cultural e da leitura.

Considerando a ação cultural, a animação cultural e a animação da leitura como serviços desenvolvidos e oferecidos nos espaços

que lidam com a informação pública, estamos questionando a validade da informação registrada ser considerada o objeto da biblioteconomia, além de ampliar o fazer bibliotecário, levando-o a atender as exigências presentes na concepção, mesmo que embrionária, da informação pública.

Finalizando

A proposta do texto foi apenas levantar pontos que possibilitem a discussão, o debate e a reflexão sobre a informação pública, incluindo questões e problemas que parecem interferir quando se busca um conceito. Sabendo que a informação pública não pode ser analisada de maneira isolada, sem confrontos com outros tipos de informação, e dissociada da análise da própria área, é preciso articular essa discussão com as que estão se desenvolvendo com o intuito de entender o significado da biblioteconomia para a sociedade, hoje.

As características da informação pública, resumidas, numa análise preliminar, podem ser assim destacadas:

- *Informação registrada* (com todas as questões apontadas no texto)
- *Público alvo: toda a população*
- *O público não é conhecido antecipadamente*
- *Disseminada em espaços não-privados*
- *Visa a formação da cidadania*
- *Suportes da informação amplos, não só os que utilizam a escrita*
- *Serviços oferecidos diferenciados, incluindo-se ação cultural, animação cultural e animação da leitura*

O trabalho do bibliotecário envolvido com informação pública está alocado nas bibliotecas públicas e escolares, nas bibliotecas alternativas (centros referenciais, centros de documentação popular, bibliotecas populares, bibliotecas comunitárias, etc.), nas bibliotecas de museus, nos centros culturais – talvez cometamos aqui uma redundância se partirmos da concepção de centro cultural de Luis Milanese (1997) que inclui a biblioteca como um centro de cultura –, nos centros de informação e documentação ligados a Fundações e a Ongs, em espaços de informação mantidos por movimentos organizados

da população, em secretarias municipais e estaduais, em órgãos públicos voltados para o atendimento da população, em ministérios públicos, etc.

As discussões aqui iniciadas, mesmo que tenham apontado vários fatores como importantes e necessários na tentativa de conceituar informação pública, podem – como o texto implicitamente permite deduzir – levar-nos a considerar essa expressão como inadequada para retratar o tipo de informação a que se referem as características elencadas.

A literatura trabalha com a idéia de que o conceito de informação pública existe e é conhecido por todos os que atuam ou têm interesse na área. Iniciamos nosso texto afirmando que nenhum desses dois pressupostos são verdadeiros e o finalizamos questionando a própria validade do emprego da expressão, corroborando a idéia apresentada de que é necessário incluir esta discussão nas discussões mais amplas da área.

Referências

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Biblioteca pública: avaliação de serviço*. Londrina: Editora da UEL, 2003.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). *Profissional da informação: o espaço de trabalho*. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 70-86. (Estudos avançados em Ciência da Informação, 3).
- CELADEC. *Definição e conteúdo da documentação popular*. Recife, SEDIPO, 1984. (mimeografado).
- MILANESI, Luis. *A casa da invenção*. São Paulo: Ateliê, 1997.
- MOSTAFA, Solange Puntel. Filosofando sobre a área da informação. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 1, 1996, Londrina. *Anais*. Londrina: UEL, 1996. p. 31-45.

Capítulo 5

O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário

José Fernando Modesto da Silva

1 Impactos na sociedade

Ainda no limiar do século XXI, vivemos um desses raros intervalos da história humana, caracterizada pela transformação de uma “cultura material” [1]. São mecanismos de um novo paradigma organizado em torno da tecnologia da informação e comunicação. Trata-se da revolução tecnológica baseada na aplicação de conhecimentos e informações, e na geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso. Esse ciclo, nas últimas décadas do século XX, configurou-se em três estágios distintos: a automação de tarefas, as experiências de usos e a estruturação das aplicações. Nos dois estágios iniciais, a inovação evoluiu com o aprender, com o uso. No terceiro estágio, o aprendizado tecnológico baseou-se no fazer, resultando na reestruturação das redes e descoberta de novas aplicações. Atualmente, o paradigma educacional baseia-se no aprender a aprender.

A característica proporcionada pelo ciberespaço de virtualização das relações e de nova dimensão na formação de comunidades culturais mostra que a tecnologia impressa transformou o mundo, ao possibilitar a preservação e distribuição de conhecimento. Agora, as tecnologias digitais possibilitam a distribuição instantânea e global de idéias. É até difícil imaginar as possíveis mudanças sociais advindas e seus impactos com o desenvolver de novas formas de cultura [2].

Distribuir e acessar o conhecimento mediante tecnologias de comunicação e informação (TIC's) e da interatividade instantânea,

equivale indicar mudança permanente na inter-relação dos indivíduos e instituições.

As transformações geradas pelas TIC's e representadas pela Internet (um universo digital), semelhantes ao universo físico, é um espaço formado de outros espaços: individual, familiar, de trabalho, social. Cada um desses espaços representa um aspecto de mudança tecnológica.

Convém frisar que as TIC's geram mudanças, mas não necessariamente impactos. A utilização de uma tecnologia como as das redes digitais é seguida de fenômenos contínuos, que vão desde uma novidade tecnológica, um modismo, a uma transformação de comportamento individual ou social. Os fenômenos têm um eixo temporal, com fases de incorporação das tecnologias.

As avaliações dos impactos levam alguns anos (no mínimo três) em relação aos de usuários da tecnologia. Essas avaliações de impactos começam antes de se disponibilizarem serviços mediados por tecnologia, a fim de que mudanças posteriores possam ser melhor medidas.

O próprio conceito de impacto utilizado transformou-se em modismo e sujeito a imprecisões pela utilização genérica. Compreender o impacto permite verificar se as mudanças atuais são mais de natureza transacional antes que de natureza substantiva. O impacto "substantivo" é o que provoca uma alteração permanente do estado anterior. Assim, quando as mudanças são duradouras e substantivas, ocorridas na base de conhecimento, comportamento e organização ou pela eficácia dos indivíduos, instituições e sociedade, tem-se o impacto. Já, nas "mudanças efêmeras", ocorrem os efeitos contemporizantes provocados por uma causa dos impactos [3].

Neste texto, comentam-se os efeitos e reflexos do uso das tecnologias de informação e comunicação na atividade bibliotecária. Objetiva-se analisar os impactos ocorridos nas habilidades do profissional. Os usos das novas tecnologias da informação e comunicação tendem a mudar, por exemplo, em três principais formas: 1) transitória, gerando um efeito; 2) definitiva, ocasionando um impacto; e 3) de atividades de um indivíduo ou de uma organização.

O impacto da mudança é similar ao da aprendizagem, cujo domínio do conhecimento altera substancialmente o comportamento do indivíduo ou da organização.

2 Impactos tecnológicos nas bibliotecas

A evolução tecnológica da sociedade não mais aceita bibliotecas tradicionais estacionadas na concepção de desenvolvimento e de gestão e fechadas em si mesmas, desdenhando novas alternativas e recursos de acordo com as necessidades do meio em que se situa. A atual realidade apresenta exemplos de como a revolução tecnológica, a gestão de conhecimento, a transnacionalização das comunicações, enfim, os fatores influentes nas mudanças sociais que têm efeitos no desempenho das bibliotecas.

Em razão das tecnologias emergentes aplicadas na sociedade, ocorrem impactos sobre as bibliotecas ou unidades de informação. Afinal, bibliotecas são organismos sociais prestadores de serviços públicos de informação. Caracterizam-se pela constante promoção de intercâmbio com a sociedade da qual sofre influência cultural, econômica, científica e tecnológica.

Cada tecnologia, de fato, afeta de maneira diferente o funcionamento do sistema bibliotecário e/ou o modo como os usuários a ele reagem e se adaptam. A tecnologia deve ser compreendida como fator de mudanças para as bibliotecas, provocando novos estímulos e necessidades e alterando paradigmas estabelecidos ao longo do tempo. Ademais, a biblioteca, sendo um elo na cadeia de fluxo de informação, é mais afetada por mudanças do que promotora delas.

Com o desenvolvimento da telemática, a situação de agentes transformadores encontra eco nos bibliotecários. Afinal, as tecnologias de informação já causaram impacto na maneira de administrar a vida em relação à educação, ao trabalho e ao lazer, pelas discussões provocadas sobre assuntos sociais, políticos e econômicos. Elas fazem com que bibliotecários reflitam sobre questões de seu interesse, como a propriedade intelectual, a segurança de dados pessoais, a liberdade de acesso à informação, também de interesse da sociedade.

Opiniões balizadas de bibliotecários estão tomando mais espaço e gerando mudanças. Servem de exemplo as bibliotecas públicas que têm reclamado da não-instalação de canais de acesso à Internet em seu ambiente, requerendo a sua inclusão digital.

As condições de viabilização para tanto passam pela mudança de postura negativa e resistente frente a inovações tecnológicas. Adotar novas possibilidades e perspectivas de uso de recursos tecnológicos

não significa assumir uma visão passiva ou mesmo neutra da técnica quanto as suas possibilidades de aplicação. O impacto não está no uso da tecnologia, mas na sua operação. Está na mudança de postura no pensar, na aquisição de novos conhecimentos, nas mudanças de atitudes e de comportamentos que visualizem novas alternativas.

De qualquer forma, as novas tecnologias geram impactos e transformações que, bem ou mal, contribuem para a reestruturação de serviços, para a capacitação profissional e para formas de relacionamento entre a comunidade usuária e a unidade de informação. Reorganizam todas as atividades associadas à Ciência da Informação. Avaliar, refletir e propor é a melhor alternativa para caminhar no atual momento.

É necessário que as bibliotecas se mantenham capacitadas para o devido atendimento às diferentes e cada vez mais sofisticadas demandas de informação e, que da mesma forma, desenvolvam serviços adequados a essas demandas. O desenvolvimento da Internet propicia mudanças e transformações de várias sortes. Conseqüentemente, o uso dos seus recursos de comunicação (correio eletrônico, FTP¹, listas de discussão etc.) gera mudanças comportamentais, que necessitam de adequada formação de recursos humanos, tanto na área gerencial como na produção e atendimento ao público, não se esquecendo a literacia no uso da informação e da informática pelos usuários.

A sociedade e os bibliotecários estarão, por conseguinte, pressionados por exigência de melhor desempenho no uso de tecnologias emergentes, mormente no traquejo da Internet e outras tecnologias agregadas.

Entretanto, o impacto gerado pelas novas tecnologias não foi o único, mas levou a outros eventos tecnológicos impactantes sobre o ambiente das unidades de informação, particularmente o advento do microcomputador, elemento fundamental das mudanças que envolvem a biblioteca. Esse equipamento tornou-se rapidamente padrão nas organizações. Seu uso crescente demonstrou o reconhecimento de uma ferramenta para a performance das atividades voltadas para a informação. Tornam-se atualmente equipamentos comuns, sendo

¹ File Transfer Protocol – Protocolo de Transferência de Arquivos usados na Internet.

tao populares como os aparelhos de televisão e/ou qualquer aparelho doméstico.

Para o próprio acesso às bibliotecas digitais, torna-se necessário que se captem recursos e que seja fornecido suporte ao uso da informação para a formação de pessoal. Esses serviços proporcionados pela Internet, assim como os de automação de bibliotecas, exigem que os recursos humanos envolvidos na construção dos ambientes de informação passem por uma gradativa literacia em computação, administração de redes e equipamentos de informática. O conjunto de computadores, redes, *software* e pessoal capacitado alicerça a busca de informações e a disposição de conteúdos. É também salientada a utilização de documentos eletrônicos, em vez do uso de materiais impressos, sem se esquecer que os mediadores de informação têm a oportunidade de ser instrutores do público-alvo de bibliotecas no uso dos recursos da Internet e que por isso necessitam também de profunda literacia em informação.

Os novos produtos e serviços surgidos nos cenários das bibliotecas decorrem de mudanças nas funções executadas pelos serviços de informação. Reflexões sobre tais ocorrências colaboram para uma visualização mais consistente da situação, ponto este tratado em minha pesquisa de doutorado [3].

Observe-se que os sistemas de informação consistem em estruturas compostas de um conjunto organizacional da informação, em um perfeito ciclo de operações: inter-relacionados em cada seção, setor ou atividades biblioteconômicas responsáveis pelo desenvolvimento dos produtos e serviços de informação, da seleção e aquisição ao armazenamento posterior dos documentos e materiais; do tratamento técnico da informação à final recuperação e disseminação; do empréstimo, consulta e uso dos documentos/informação, percorrendo fases de processamento até a execução.

Cada um desses procedimentos é afetado por mudanças específicas que os alteram permanentemente. Neste sentido, como adendo é importante visualizar resumidamente as transformações que ocorrem e que podem ser entendidas como impactos aos processos tradicionais das bibliotecas.

3 Impactos no Serviço de Referência e Informação – SRI

Cinco linhas definem o SRI, representando as atuações desse setor-fim em qualquer que seja o projeto bibliotecário. No Quadro 1 apresenta-se a relevância de cada linha, em novos ambientes apoiados em redes eletrônicas, nas quais a interação com diferentes grupos de usuários se amplifica. As cinco linhas podem ser redimensionadas dentro da ambiência eletrônica, propondo-se novos recursos e relacionamentos com os usuários da informação [4].

O SRI cumpre papel fundamental e marcante na biblioteca tradicional. Agora, a sua interação com as redes digitais possibilitam explorar os recursos eletrônicos como o correio eletrônico, a videoconferência ou o bate-papo *online*, além dos tutoriais textuais ou multimídia, utilizando, de maneira eficiente, as novas mídias digitais.

É um dos setores que mais refletem as mudanças e no qual ocorrem as transformações na busca e uso da informação. A literatura é vasta, em experiências e observações sobre os serviços prestados. O perfil do bibliotecário muda em face das possibilidades proporcionadas pelas tecnologias e por nova dimensão das demandas do usuário neste contexto.

A fórmula para aproveitar o potencial da Internet no serviço de referência é a capacitação profissional. Sem uma formação adequada à tecnologia, não ocorrem ações benéficas para os atores envolvidos. A própria rede se caracteriza por também ser um meio de capacitação, para quem dela fizer uso.

A comunicação humana está alterada pela mídia eletrônica. Exemplificando: o correio eletrônico é uma nova forma de comunicação interativa e dinâmica, que proporciona novos meios de relacionamento, diferentes dos procedimentos tradicionais. Porém, não é um substituto apenas dos meios existentes, e sim uma alternativa facilitadora da comunicação entre pessoas.

Portanto, o bibliotecário de referência dispõe de um leque de mídias capazes de dinamizar seu trabalho. Recursos valiosos, como comunicação face a face, telefone, correio eletrônico, textos personalizados (cartas e memorandos) e textos formais (documentos, relatórios). A comunicação mediada por computador, como na interação face a face, pode ser clara, ambígua, emocional ou factual, utilizando códigos disponíveis para seus objetivos de conversação e relacionamento.

Quadro 1
As 5 linhas do Serviço de Referência:
do tradicional às redes eletrônicas

<i>Linhas</i>	<i>Tradicional</i>	<i>Redes digitais</i>
1. Ação do SRI	Interação humana – usuário/bibliotecário face a face, respostas/perguntas de referência.	Troca de mensagens (e-mail, chat), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo.
2. Educação do usuário	Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica.	Agentes inteligentes (know-boots), identificam fontes de informações compatíveis com as necessidades dos usuários. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônica.
3. Alerta e disseminação da informação	Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimentos e informações – meio impresso/ quadros de avisos.	Recursos tecnológicos de alerta e disseminação; formatos para distribuição eletrônica – produtos/serviços, artefatos digitais. Comutação, DSI eletrônicos....
4. Divulgação e comunicações (visuais e gráficas)	Quadros de aviso, plantas localizadoras; sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos divulgativos e instrucionais.	Opções de ajuda nos Websites, informando e instruindo sobre serviços e produtos para uso. Orientação à navegação dos usuários.
5. Administração/ supervisão do SRI	Planejamento interno e funcional para a prestação de informações aos usuários – espaço de leitura, acervo, catálogo e postos de empréstimo. Gerenciamento do setor.	Organização e gestão de informações digitais.

Fonte: SILVA, José Fernando Modesto da. *Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos*. [5]

As funções do bibliotecário de referência são aspectos importantes a se focalizar. O profissional familiarizado com fontes e práticas tradicionais para atos de intercomunicação e orientação informal aos usuários no uso das fontes de informação, possui perfil de educador e mediador de usuários que buscam informações e necessitam usar recursos e fontes em ambiente digital.

Isso leva a crer que o bibliotecário de referência, até por força de seu dia-a-dia de trabalho com o público, deve estar aberto às inovações e ao uso de ferramentas modernas e flexíveis a parcerias e trabalhos multidisciplinares. Todavia, faz-se um alerta às escolas de Biblioteconomia quanto a mudanças na formação de profissionais para enfrentar novas incumbências nos ambientes digitais.

4 Impactos na atividade de tratamento técnico

Os processos de catalogação, classificação e indexação têm sofrido mudanças causadas pelas tecnologias emergentes, rompendo pressupostos tradicionais que não condizem com as novas realidades de comunicação *online*.

Alguns aspectos que mudam o tradicional perfil do catalogador e indexador (de documentos impressos) evidenciam-se pela alteração dos formatos documentários (artefatos e periódicos eletrônicos, *open archives*, *home pages*, mensagens de *e-mail* ou listas de discussão, conferências eletrônicas etc.).

A acuidade no tratamento de dados e controle de atualização dos endereços eletrônicos identificados no padrão URL (*Universal Resource Locator*) é agora função delicada e séria; deve levar em conta que uma página na Internet tem periodicidade de mudança alta.

A prática da representação descritiva e temática modifica-se pela necessidade de conhecimento e domínio de linguagem como HTML (*Hypertext Markup Language*) e XML para tratar e dispor as informações nestes ambientes digitais. A representação do documento também se amplifica pela característica multimídia do mesmo (partes do documento são figuras, slides, mapas, eventos sonoros etc.). Outra característica, pouco usual no processo, consiste em tratar documentos (com partes segmentadas e armazenadas em diversos computadores) conectados à rede (característica da hipertextualidade do documento eletrônico).

Além disso, apresentam-se questões de como representar uma sessão de videoconferência eletrônica. Pela característica planetária da rede, onde tempo, espaço e idioma são diferentes das realidades físicas, as possibilidades de acesso diversificado de culturas de usuários coloca aos bibliotecários a necessidade de pensar internacionalmente, estruturando os índices temáticos de seus catálogos em outros idiomas.

Na etapa tradicional, grande foi o empenho de bibliotecários, professores e especialistas para assentar regras catalográficas, normalizações e padrões. No momento, entretanto, há um esforço maior para a organização, formatação e normalização da documentação eletrônica.

Neste enfoque, a literatura tem tratado da mudança no perfil dos catalogadores, visando determinar se e como a atividade tem mudado nos últimos anos. Indicadores das mudanças destacam a passagem do impresso para o formato eletrônico, a participação de não-profissionais em níveis de catalogação (tendência para recursos externos, particularmente, *copy cataloguing*) e, ainda, a catalogação de itens especializados, materiais audiovisuais e documentos digitais. Mais recentemente, a ênfase tem sido dada a tarefas administrativas, esforços de catalogação e de controle de autoridade, elaboração de treinamento em Internet, projetos de páginas Web. É salientado o envolvimento de catalogadores em atividades da seleção e implementação de produtos catalográficos e da manutenção de bases de dados bibliográficas. Tais mudanças decorrem do fato de que os catálogos da biblioteca emergem do conceito de bases de dados, definindo uma linha de fronteira das inovações tecnológicas no ambiente da biblioteca [5].

Em relação aos OPACs (*Online Public Access Catalog*), à pesquisa por palavra-chave, aos formatos em CD-ROM e ao crescimento da disponibilidade de informação e de popularidade da Internet, ocorre nova atribuição multifacetada aos bibliotecários. Os impactos decorrem do domínio de novos conhecimentos que envolvem melhor desempenho de atividades. Os profissionais devem dominar, além das linguagens de marcação, outros padrões de representação e recuperação de dados como os metadados e os protocolos de constituição de arquivos abertos, possibilitando o desenvolvimento e a recuperação de conteúdos em formatos multimídia.

Um novo posicionamento para a atividade de tratamento técnico está germinando. Catalogadores podem expandir suas habilidades básicas em áreas não convencionais e desenvolver *know how* para análises de acesso à informação, desenhos de sistemas, especialização em telecomunicações ou análise-técnica de gestão de recursos *online*.

As novas demandas ocorrem na área do conhecimento e da experiência de computação. Idealmente, atribui ao catalogador a função de mediador entre as atividades de computação e catalogação.

Entende-se que, com a evolução tecnológica e a constituição de uma ambiência digital para intercâmbio de registros bibliográficos e realização da catalogação cooperativa, a função se modifica pela necessidade de gerenciar os usos tecnológicos e sua adequação às atividades catalográficas. Observa-se que neste tópico não foi abordada a adoção de metadados ou gestão de repositórios digitais.

5 Impactos na atividade de seleção e aquisição

A atividade da seleção e da aquisição é um momento de decisão no qual o bibliotecário “detém o poder” de escolher os materiais que irão fazer parte do seu acervo [6].

As variações ocorrem com as novas formas eletrônicas dos recursos de informação e exigem não só habilidade ético-social para escolha do material adequado ao público-alvo, como habilidades e procedimentos técnicos novos de parte do profissional.

A própria formulação das políticas de seleção para novas realidades documentárias, mantém as mesmas situações quanto à formulação de procedimentos, por inexistirem padrões técnicos atualizados que sirvam a qualquer processo de seleção de materiais em bibliotecas. Cabe aos profissionais, baseados em experiências pessoais, desenvolver critérios adequados às necessidades contextuais, como suporte das atividades seletivas.

Entretanto, o profissional irá: em algum momento, defrontar-se com os seus próprios critérios, não apenas em relação aos livros, mas também em relação a outros tipos de fontes convencionais ou eletrônicas. A determinação de critérios dependerá do tipo de material a ser selecionado, mas sempre em consonância com os objetivos da biblioteca.

Nesse aspecto, os critérios de seleção seguem os procedimentos tradicionais para materiais impressos, variando apenas pela inclusão de requisitos necessários à manutenção de compatibilidades de equipamentos e segurança de armazenamento [7].

O bibliotecário responsável pela atividade de seleção e aquisição pode consultar seu colega do setor de referência, ou especialistas e gerentes de informática, ou mesmo outros usuários do produto, além dos fornecedores e produtores, assegurando-se de que o material avaliado atenda às expectativas da biblioteca. De qualquer forma, novas habilidades e assessoramentos fazem-se necessários para o desempenho das atividades de seleção e aquisição dos formatos eletrônicos da informação.

Para visualizar, comparativamente, as mudanças salientadas na literatura entre o material impresso e artefato eletrônico e os novos conhecimentos de seleção e aquisição, apresenta-se com o Quadro 2 desenvolvido como projeção para futuro debates.

As mudanças do suporte impresso para o eletrônico não ocorrem apenas pelo fenômeno Internet. Dependem da informática visto que, nos anos 80s, iniciou-se com maior intensidade a transferência de material impresso para meios eletrônicos. Esta mudança foi geradora de impactos na atividade de seleção e aquisição. Por estarem os bibliotecários tradicionalmente familiarizados com os conteúdos impressos, agora, no ambiente digital, existe uma preocupação em saber se as bibliotecas possuem equipamentos adequados para manuseio do produto, espaço no servidor da rede, e na torre de CD-ROM ou atualização regular do *software* de acesso ao produto eletrônico.

Além das questões tecnológicas, outro aspecto influencia a prática tradicional da seleção e aquisição: trata-se do licenciamento, que é um tema relacionado à questão paradigmática de posse do documento ou de acesso a informação.

As bibliotecas tradicionais caracterizam-se como instituições de guarda – detentoras da posse física do material – cujo objetivo é o atendimento de necessidades da comunidade usuária. Uma alternativa à posse física foi o empréstimo entre bibliotecas, procedimento facilitador aos usuários de diferentes instituições para acesso a documentos não-existentes em seus sistemas. Com os documentos eletrônicos, ocorre processo semelhante. A diferença reside no empréstimo do material, que apenas significa a liberação para um acesso

Quadro 2
Critérios de Seleção Materiais Impressos versus Artefatos e Eletrônicos

Critérios	Ambientes impressos	Conhecimento tradicional	Ambientes eletrônicos	Conhecimento novo
Autoridade: (reputação dos responsáveis)	<p>avaliação baseada na reputação dos autores, ilustradores, editores, impressores.</p>	<p>Dos conteúdos: responsáveis e fontes para comparação do material</p>	<p>Ampliação dos grupos de criadores. Inclusão de artistas gráficos, fotógrafos, desenvolvedores de softwares, projetistas de telas e de website.</p>	<p>Formatos para Web; ferramentas de pesquisas; familiaridades com interfaces online. Linguagens de marcação</p>
Conteúdo: cobertura, alcance.	<p>avaliação da cobertura temática, e sua relação com as necessidades da coleção. Inexistência de erros e preconceitos. Exame físico do material</p>	<p>Temática do material. Análise e revisão seletiva mediante perspectiva histórica ou observação contemporânea do material.</p>	<p>Processo de avaliação semelhante ao tradicional, no que se refere aos objetivos e cobertura do conteúdo do material.</p>	<p>Análise de interfaces, ilustrações, gráficos e forma de produção e uso do material eletrônico. Facilidade de interação com softwares e equipamentos.</p>
Formatos e características especiais.	<p>Existência, atualização, pertinência e qualidade das bibliografias, índices, tabelas e apêndices. Padrões físicos como: qualidade do papel ou ilustração</p>	<p>Experiência e especialização na área. Noções tipográficas</p>	<p>Critério tradicional permanece. Conceito-chave é a compatibilidade de formatos para decisão. Análise da existência de manuais de operação, guia de uso e clareza das instruções. Avaliação das estruturas de comandos, sistemas de resposta e existência de telas de auxílio.</p>	<p>Equipe multidisciplinar de assessoramento sobre os formatos dos conteúdos, equipamentos tecnológicos, plataforma de redes de computadores e/ou softwares de acesso. Coleção construída com base nos padrões existentes.</p>

Fonte: SILVA, José Fernando Modesto da. *Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos.* [5]

remoto à informação. Essa nova situação coloca o bibliotecário responsável pela seleção e aquisição diante de acordos de licenciamento, direitos autorais, diretos e restrições de acesso etc.

Posicionamento em relação a conhecimentos tecnológicos, noções de direito e capacidade de negociação possibilitam o delineamento do novo perfil do bibliotecário para a atividade em foco. Entendemos, portanto, que os processos tradicionais de seleção e aquisição estão sendo afetados pelas inovações tecnológicas, tanto no que se refere a formatos dos materiais de informação como a sua divulgação por meio de redes eletrônicas. Ao bibliotecário cabe ampliar seus conhecimentos de informática, manuseio de produtos eletrônicos e formas de compreensão e negociação de contratos legais. Em suma, o bibliotecário caminha de uma realidade para outra.

Conclusão

Na atual conjuntura, experimentam-se mudanças no cotidiano profissional do bibliotecário, que alteram os procedimentos de cada faceta da sua atividade. Mudanças que decorrem do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. De outro lado, os usuários, cada vez mais familiarizados com o uso de informação em meio eletrônico, estão independentes na pesquisa, por processo de tentativa e erro.

Neste cenário, a atuação do bibliotecário assume papel estratégico em organizar e disponibilizar informação para uso por meio da Internet. Com as exigências do contexto eletrônico o seu perfil se renova. Sem habilidades específicas para interagir nesse contexto, o profissional fica impossibilitado de atuar com proficiência no espaço da informação eletrônica.

Daí, a necessidade de alertar para a revisão do currículo e dos conteúdos programáticos das disciplinas dos cursos de Biblioteconomia, da mesma forma, que os programas de atualização profissional promovidos pelos órgãos de classe. A inércia nestas ações contribuirá para a rápida obsolescência profissional, principalmente com o desenvolvimento de interfaces inteligentes que auxiliem os usuários na recuperação de informações *online*. Ao mesmo tempo, existe uma preocupação com os profissionais da informação, no sentido de que realmente combinem atividades altamente especializadas

requeridas pela realidade tecnológica e, ao mesmo tempo, saibam aproveitar oportunidades de trabalhos proporcionadas por ela.

Referências

- [1] – CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, v.1)
- [2] – LYMAN, Peter. O projeto das comunidades virtuais. *Revista USP*, n.35, p.118-23, 1997.
- [3] – MENOUI, Michel J. Impacto da Internet: algumas questões conceituais e metodológicas, ou como acertar um alvo em movimento atrás da cortina de fumaça. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, n. zero, 1999. [online]. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br/>>. Acesso em: 20 de jan. 2000.
- [4] – MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Nova Série, v.1, n.1, p.38-72, 1999.
- [5] – SILVA, José Fernando Modesto da. **Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica**: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (UNESP, UNICAMP e USP). São Paulo, 2001. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação – Área de concentração: Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.
- [6] – VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**: princípios e técnicas. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- [7] – DAVIS, Trisha L. The evolution of selection activities for electronic resources. *Library Trends*, v.45, n.3, p.391- 403, 1997.

Capítulo 6

Competencias profesionales en el área de la Ciencia de la Información

José Antonio Moreiro González
Carlos Tejada

1 La definición de competencia profesional

En los últimos años la competencia profesional ha sido objetivo de diferentes estudios conceptuales ya que su aplicación en la gestión del talento humano, con aspectos clave como la formación y el desarrollo, lo ha propiciado. Las definiciones utilizadas de competencia recogen siempre la acción en un puesto de trabajo. Así por ejemplo, tenemos la definición de Bung que las considera: “el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes cuya finalidad es la realización de actividades definidas y vinculadas a una determinada profesión”.¹ Es interesante el análisis que realiza Fernando Vargas quién señala que “la competencia está en cabeza del individuo, es parte de su acervo y su capital intelectual y humano”.² Su concepción es dinámica ya que las competencias se adquieren (formación, experiencia, vida cotidiana), se movilizan, se desarrollan continuamente y no pueden abordarse fuera de un contexto determinado.

1 RIAL SÁNCHEZ, A. La formación para el trabajo: nuevos escenarios, nuevos requerimientos de competencias y cualificaciones. En: MONCHÍS, Antonio (coord.). *Formación y empleo: enseñanza y competencias*. Granada: Comares, 2000. P. 233-255 (p. 240).

2 VARGAS ZÚÑIGA, f. Competencias en la formación y competencias en la gestión del talento humano. *Convergencias y desafíos*. [Montevideo]: CINTERFOR (OIT), 2002. Disponible en: http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/conv_des/index.htm. Consultado el 23 de marzo de 2004.

Una de las más importantes sistematizaciones de competencias en nuestra área, la *Relación de Eurocompetencias en Información y Documentación*, también parte de una definición parecida: "Las competencias se entienden como el conjunto de capacidades necesarias para el ejercicio de una actividad profesional y el dominio de los comportamientos correspondientes".³

Otra de las sistematizaciones fundamentales en Biblioteconomía, las *Competencies for special librarians for 21st Century* de la *Special Library Association*,⁴ señala los dos componentes básicos de la competencia: los conocimientos y las aptitudes. Diferencia las competencias profesionales, que abarcan los conocimientos y la habilidad para utilizarlos como base para proporcionar los distintos servicios, y las competencias personales, que consisten en "las habilidades, actitudes y valores que le permiten a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente; ser buenos comunicadores; enfocarse en el aprendizaje continuo durante toda su carrera; demostrar el valor agregado de sus contribuciones; y sobrevivir en el nuevo mundo laboral".⁵

2 Objetivos y utilidades de la definición de competencias

La definición de las competencias profesionales tiene diferentes utilidades y distintos destinatarios. En primer lugar, supone un ejercicio de aclaración de los límites de nuestra profesión, algo esencial en un momento en el que con la Sociedad de la Información esos límites se han desdibujado. Así, los profesionales tienen una herramienta que les ayuda en la definición de su propio perfil y en la identificación de sus puntos fuertes y débiles ante el mercado laboral. Es también un punto clave en la elaboración de los planes de formación, ya sea académica o continua, ya que permite establecer más claramente sus objetivos. Por último también es útil en la gestión de los recursos humanos ayudando en la definición de tareas y necesidades en un determinado ambiente de trabajo.

3 *Relación de eurocompetencias en información y documentación*. Madrid: SEDIC, 2000. P. 11.

4 SPIEGELMAN, B. M. (ed.). *Competencies for special librarians for 21st Century*. Washington: Special Libraries Association, 1997.

5 *Ibidem*. P. 10.

En ocasiones además las competencias son la base de los sistemas de certificación de profesionales. El objetivo de estos servicios es calificar con métodos objetivos las competencias profesionales, para así dar un certificado al profesional que le ayude en su movilidad y que confirme que es capaz de realizar ciertos trabajos y servicios. En la actualidad, son diversas asociaciones profesionales en todo el mundo las que ya tienen este servicio o están comenzando su andadura. Por ejemplo en Europa occidental en la actualidad son tres las asociaciones que ya certifican a los profesionales en Información y Documentación: la francesa ADBS (Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation) la alemana DGI (Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis) y la española SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica).

3 Sistematizaciones de competencias en información y documentación

Son diversas las sistematizaciones de competencias del profesional de la Información y Documentación realizadas. Estos estudios se han elaborado principalmente desde las asociaciones profesionales o instituciones ligadas a esta profesión o desde las universidades. Desde estas páginas se van a recoger los trabajos que, a nuestro juicio, consideramos más significativos.

3.1 *Relaciones de competencias elaboradas desde la universidad*

Entre las relaciones de competencias elaboradas desde la universidad el primer trabajo que debemos de citar es el realizado en el marco del IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del MERCOSUR.⁶ Se identificaron las competencias que debía tener un graduado en estas disciplinas de una universidad del Mercosur. Estas se agrupaban en cuatro grandes

6 VALENTIM, M. P. (org.); PONJUAN DANTE, G. et al. *O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional*. Sao Paulo: Polis, 2000.

bloques: competencias en comunicación y expresión, competencias técnico-científicas, competencias gerenciales y competencias sociales y políticas.

Noel Angulo Marcial⁷ elaboró una relación de diez competencias a las que se debía orientar la formación universitaria. En este trabajo, realizado a partir de una extensa revisión bibliográfica, además se señalaban en cada una de esas competencias una serie de ejemplos como tareas concretas. Señalamos a continuación esas diez competencias clave:

1. Comprender la estructura del conocimiento y la información
2. Generar la conciencia de necesidad de información
3. Diseñar y aplicar estrategias de búsqueda
4. Localizar los recursos de la información
5. Valorar y comprender la información
6. Interpretar la información
7. Comunicar la información
8. Disfrutar las manifestaciones artísticas de la información
9. Evaluar el proceso y el resultado de la búsqueda
10. Reconocer el valor de la información en el desarrollo de la sociedad

Muchos estudios han destacado la importancia de las aptitudes en el desarrollo profesional. Así por ejemplo, el realizado en la *Ecole Supérieure d'Information Documentaire* de Ginebra⁸ reafirma esta idea y concluye que las competencias "transversales" no necesariamente están ligadas a la técnica documental. Así identifica las siguientes competencias clave:

7 MARCIAL, N. A. Competencias en el uso de la tecnología y los recursos de información. *Transinformação*, vol. 11, n. 3, setembro/dezembro 1999, p. 195-204.

8 DESCHAMPS, J. *Nouvelles compétences en information documentaire et technologie de l'information: étude des offres d'emploi du Bulletin des postes vacants de l'ESID sur quatre années de référence*. 1999. Disponible en <http://www.geneve.ch/heg/id/presentation/missions/urtexte2.htm> (consultado el 26 de diciembre de 2000).

- Saber organizar.
- Saber anticiparse.
- Saber analizar una situación.
- Ser riguroso.
- Saber realizar una síntesis.
- Saber escuchar.
- Saber precisar.
- Saber ser disponible.
- Saber negociar.
- Saber adaptarse.
- Saber enseñar.
- Saber trabajar en equipo.
- Saber autoformarse.
- Saber conducir un equipo.
- Tener espíritu crítico.
- Ser autónomo.
- Saber motivarse.
- Saber evaluarse.

3.2 Competencias para bibliotecarios especializados *de la Special Library Association*

En el año 1997 se publicaron con gran repercusión⁹ las *Competencias para bibliotecarios especializados del siglo XXI* que había realizado la *Special Library Association*.¹⁰ Distingue como ya adelantamos dos grupos: las competencias profesionales y las competencias personales. Textualmente señalamos dichas competencias:

9. Así por ejemplo tenemos el trabajo de Pamela Scoot y Anne Kirby quienes estudiaron su integración en los ambientes de trabajo. Sheila Webber las comparó con las competencias del Consejo de Europa y las de la consultora inglesa TFPL. La SLA, ALISE (*Association for Library and Information Science Education*) y la MLA (*Medical Library Association*) elaboraron un informe para ver como las universidades habían recogido estas competencias.

10. SPIEGELMAN, B. M. (ed.). *Competencies...* Op. cit.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

El bibliotecario especializado:

- 1.1. Tiene un conocimiento especializado del contenido de los recursos de información, inclusive la habilidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.
- 1.2. Tiene un conocimiento especializado del tema apropiado al trabajo de la organización o del cliente.
- 1.3. Desarrolla y maneja servicios informativos que son convenientes, accesibles y efectivos, basados en el costo, y alineados con la dirección estratégica de la organización.
- 1.4. Proporciona instrucción y apoyo excelente para los usuarios de la biblioteca y los servicios informativos.
- 1.5. Evalúa las necesidades, los diseños, los servicios y los productos informativos de valor agregado para satisfacer las necesidades identificadas.
- 1.6. Utiliza tecnología de información apropiada para adquirir, organizar y diseminar información.
- 1.7. Utiliza modelos comerciales y administrativos apropiados para comunicarle a la administración superior la importancia de los servicios de información.
- 1.8. Desarrolla productos de información especializados para el uso dentro o fuera de la organización o bien por clientes individuales.
- 1.9. Evalúa los resultados del uso de la información e investiga las soluciones de los problemas relacionados con el manejo de información.
- 1.10. Mejora continuamente los servicios de información en respuesta a los cambios en las necesidades.
- 1.11. Es un miembro efectivo del equipo administrativo superior y un consultor a la organización con respecto a los asuntos de información.

COMPETENCIAS PERSONALES

El bibliotecario especializado:

- 2.1. Está dedicado a la excelencia en el servicio.
- 2.2. Busca desafíos y encuentra nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
- 2.3. Comprende las circunstancias.
- 2.4. Busca asociaciones y alianzas.
- 2.5. Crea un ambiente de respeto mutuo y confianza.
- 2.6. Tiene habilidades efectivas de comunicación.
- 2.7. Trabaja bien con otros en un equipo.
- 2.8. Actúa como líder.
- 2.9. Planifica, define prioridades y enfoca en lo crítico.
- 2.10. Está dedicado al aprendizaje permanente y a la planificación de su carrera.
- 2.11. Tiene habilidades comerciales y crea nuevas oportunidades.
- 2.12. Reconoce el valor de la comunicación y solidaridad profesional.
- 2.13. Es flexible y positivo en un periodo de cambios continuos.

Como vemos son competencias que no solo las aplica un profesional en la biblioteca especializada, ya que puede aplicarlas en cualquier ámbito de la información y documentación.

3.3 Las Recomendaciones del Consejo de Europa sobre perfiles y competencias de los profesionales de la información y trabajadores del conocimiento que trabajan en las industrias e instituciones culturales

Uno de los puntos más interesantes de las *Recomendaciones del Consejo de Europa sobre perfiles y competencias de los profesionales de la información y trabajadores del conocimiento que trabajan en las industrias e instituciones culturales* es la distinción que realiza entre profesionales de la información y trabajadores del conocimiento. Los primeros son los mediadores entre creadores, proveedores, usuarios y las tecnologías de la información. Deben de poseer competencias tecnológicas, para organizar y recuperar información, y competencias profesionales y sociales, para tratar la

información según las necesidades de los usuarios. Por otra parte, los trabajadores del conocimiento deben de dar un valor añadido a la información, por lo que se les considera “analistas simbólicos”, capaces de desarrollar nuevos servicios y productos basados en el conocimiento.

Además, el documento determina cuatro áreas en las que se desarrollan los nuevos perfiles: diseño y tecnología, gestión y tecnología, contenido y tecnología y distribución y tecnología. Pero todos estos profesionales deben asumir una serie de objetivos:

- Adquirir y procesar información, para mediar y realizar productos de información de mercado.
- Ser conscientes de las características, potenciales y límites de medios de comunicación digitales.
- Conocer las diferentes necesidades y requisitos de los distintos grupos de usuarios, el profesional y el privado.
- Ser capaces de transferir el desarrollo cultural y social al proceso de la producción y difusión de información.
- Tener actitudes de trabajo orientadas al servicio y al mercado.
- Poder evaluar los medios de comunicación, los servicios de información y los productos, teniendo en cuenta los tipos diferentes de información, los requisitos del usuario y los mercados.

Así para cumplir los anteriores objetivos el documento desarrolla unas competencias que las agrupa en ocho grupos: habilidades directivas, habilidades organizativas, capacidades creativas, competencias en informática, actitudes personales, habilidades legales, habilidades de comunicación y habilidades lingüísticas.

3.4 Habilidades para la gestión del conocimiento.

Un estudio de TFPL y de la Comisión de Biblioteca e Información del Gobierno de Gran Bretaña

La consultora TFPL y por la *Library and Information Commission* del Gobierno de Gran Bretaña realizaron el informe *Skills for knowledge management*. Diferencia tres tipos de competencias: las básicas, las habilidades de supervivencia y las habilidades de la gestión del conocimiento. Las competencias básicas lo conformarían el bagaje educativo, profesional y técnico del candidato, más su experiencia y

desarrollo. Las habilidades de supervivencia son necesarias para aplicar eficazmente las competencias básicas: habilidades de comunicación, gestión de proyectos, trabajo en equipo y habilidades comerciales entre otras. Las habilidades específicas de la gestión del conocimiento son una mezcla de habilidades de gestión del cambio y de gestión de la información.

3.5 Criteria for Information Science *del Institute of Information Scientists*

El informe *Criteria for Information Science* fue elaborado por el Institute of Information Scientists del Reino Unido. Tenía como objetivo fijar las competencias a las cuales de debía orientar la formación continua que ofertan. Agrupan las competencias definidas en cuatro bloques:

- Área básica de Ciencias de la Información: características de la información, sus proveedores y usuarios, fuentes de información, recuperación y almacenamiento de la información, análisis de la información, y teoría de las ciencias de la información.
- Gestión de la información: planificación, comunicación, sistemas de gestión y control de la información, gestión de recursos humanos, gestión financiera, promoción, economía, marketing y factores políticos, éticos, sociales y legales.
- Tecnología de la información: sistemas informáticos, hardware y software, telecomunicaciones, aplicaciones de tecnología de la información y cuestiones del entorno.
- Habilidades auxiliares: técnicas de investigación, habilidades lingüísticas e idiomas.

3.6 La Relación de Eurocompetencias en Información y Documentación. *Los proyectos DECIDOC y CERTIDOC*

La Relación de Eurocompetencias en Información y Documentación fue fruto del proyecto europeo DECIDOC (que son las siglas de “Desarrollar las Eurocompetencias en Información y Documentación”). Así el objetivo principal de este proyecto era “promover la cooperación entre todos los socios [del proyecto] por conseguir un mejor conocimiento de las competencias en el campo profesional de

la información y documentación y a una transparencia de las competencias clave adaptadas al desarrollo tecnológico, a la competitividad de las empresas y a las necesidades del mercado de trabajo".¹¹

En 1997 se inició este proyecto a cargo de seis de las asociaciones de ECIA (European Council of Information Associations): la asociación belga ABD-BVD, la francesa ADBS, la británica ASLIB, la alemana DGI, la portuguesa INCITE y la española SEDIC.

Jean Meyriat, uno de los artífices del proyecto, fundamentaba así ese entorno europeo: "Por dos razones principales, la primera es que el reconocimiento similar en todos los países de una misma profesión da más peso, más fuerza a esta profesión en su relación con las autoridades públicas, con los gobiernos, con la opinión pública o con los empleadores. La segunda razón era que el reconocimiento en muchos países puede ayudar a la movilidad profesional de los profesionales entre las fronteras, por esta razón decidimos hacer este trabajo común y buscar el interés de la Comisión Europea".¹²

El principal logro de este proyecto es la *Relación de Euro-competencias en Información y Documentación*, traducida ya a siete lenguas europeas: inglés, francés, alemán, checo, portugués, rumano y español. Son treinta los dominios de competencia identificados. Además se caracterizan cuatro niveles de competencia sucesivos que se corresponderían con los cuatro niveles de objetivos pedagógicos que señalan los especialistas en formación. Cada nivel y por cada competencia se ejemplifica con las tareas que el profesional podría hacer. También se señalan y definen las quince aptitudes básicas de la profesión.

En el año 2001, como parte de un estudio¹³ de la asociación profesional española SEDIC para determinar la situación laboral y profesional de sus socios, por medio de un cuestionario se valoraron

11 COMMISSION EUROPÉENNE. DIRECTION GÉNÉRAL XXII. *Project DECIDOC. Rapport final*. Bruxelles, 2001. P. 5.

12 MEYRIAT, J. El profesional de la información en Europa. El proyecto DECIDOC. *X Jornadas de la EUID: Profesionales de la información y documentación: formación, perfiles y mercado de trabajo en un entorno europeo*. 2001, Madrid.

13 TEJADA, C.; Rodríguez Yunta, L. Situación laboral y profesional de los socios de SEDIC: resultados de la encuesta realizada en el 2001. Madrid: CERSA, 2002. ISBN 84-89456-03-8.

las competencias del proyecto DECIDOC. A juicio de estos profesionales las eurocompetencias más importantes son: la búsqueda de información, la interacción con los usuarios y los clientes y la elaboración y difusión de la información.

En la actualidad, se está desarrollando el proyecto CERTIDOC (Certificación en información-documentación)¹⁴ que continúa el camino abierto por DECIDOC y tiene como objetivo crear un sistema europeo de certificación de profesionales en información y documentación. Las organizaciones que participan son: ADBS, DGI, SEDIC, Universidad Libre de Bruselas y Bureau Van Dick. Una de las fases de este proyecto ha sido la revisión y puesta al día de la *Relación de Eurocompetencias*, por lo que aparecerá una nueva edición también traducida a diversas lenguas a lo largo del año 2004.

Esta revisión obedece a la idea de que las competencias en un entorno tan cambiante como el nuestro deben estar en actualización constante. Así las asociaciones que participaron en su elaboración crearon el CPSE (Comité Permanent pour le Suivi de l'Euroréférentiel) para el seguimiento del Euroreferencial. En esta nueva edición son treinta y tres las competencias identificadas y se agrupan en cinco grupos: Información, Tecnologías, Comunicación, Gestión y Otros saberes. Además los ejemplos se han revisado en profundidad y han recogido el cambio tecnológico de los últimos años. También las aptitudes han aumentado de número siendo ahora veinte.

Otros trabajos que también se realizan en el proyecto CERTIDOC y que pueden ser interesantes en el marco de las competencias son: el estudio de los sistemas certificadores en información y documentación en Europa; la creación de los diferentes reglamentos y normas que regirán el sistema certificador europeo y la creación de una herramienta informática para que cada profesional pueda autoevaluar sus competencias con enlace a una base de datos con la formación continua de todos los países del proyecto.

14 Más información en el sitio web de Certidoc <http://www.certidoc.net>

4 Bibliografía

AROT, D. Les valeurs professionnelles du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, v. 45, n. 1, 2000, p. 33-41. Consultado el 6 de marzo de 2004. <http://www.enssib.fr/bbf/>

L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION. *Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et de la documentation*. Paris: ADBS, 1998. ISBN 2-84365-010-0

BÉRARD, R. "L'évaluation des compétences et des personnels". En: *Bulletin des bibliothèques de France*, v. 45, n. 1, 2000, p. 62-70. Consultado el 6 de noviembre de 2002. <http://www.enssib.fr/bbf/>

COMMISSION EUROPÉENNE. DIRECTION GÉNÉRAL XXII. *Project DECIDoc. Rapport final*. Bruxelles, 2001.

COSANDIER, J. F. *Le projet européen DECIDoc et le développement de systèmes nationaux de certification dans le domaine I+D*. 1999. Consultado el 17 de mayo de 2004. <http://www.svd-asd.org/france/DossierF.html>

COUNCIL OF EUROPE. Draft recommendation n^o. R (98)... On cultural work within the information society: new professional profiles and competencies for information professionals and knowledge workers operating in cultural industries and institutions. Strasbourg, 1998. CC-Cult (98) 21.

COUNCIL OF EUROPE. New professional profiles and competencies for information professionals and knowledge workers operating in cultural industries and institutions: results of the consultation process (december 1998 - february 1999). Strasbourg, 1999. Consultado el 17 de julio de 2000. <http://culture.coe.fr/books/eng/ecubook%20f.1.htm>

DALBIN, S.; MEYRIAT, J. "Utiliser le référentiel des compétences et emplois de l'ADBS. Un exemple: redéfinir un poste de travail". En: *Documentaliste - Sciences de l'information*, v. 33, n. 4-5, 1996, p. 244-247.

DALBIN, S.; SUTTER, E. "Utiliser le référentiel des compétences et emplois de l'ADBS. Un exemple: caractériser ses compétences pour évoluer vers d'autres emplois". En: *Documentaliste - Sciences de l'information*, v. 34, n. 1, 1997, p. 29-32.

DESCHAMPS, J. *Nouvelles compétences en information documentaire et technologie de l'information: étude des offres d'emploi du Bulletin des postes vacants de l'ESID sur quatre années de référence*. 1999. Consultado el 26 de marzo de 2004. <http://www.geneve.ch/hcg/id/presentation/missions/urtexte2.htm>

FERNÁNDEZ, P. "Certificación de profesionales en información y documentación: un proceso abierto en España y en la Unión Europea". En: *El profesional de la información*, v. 11, n.3, mayo-junio 2002, p. 190-194.

INSTITUTE OF INFORMATION SCIENTISTS. *Criteria for Information Science*. Consultado el 17 de julio de 2002. <http://www.iis.org.uk/Criteria.html>

MARCIAL, N. A. "Competencias en el uso de la tecnología y los recursos de información". En: *Transinformação*, v. 11, n. 3, setembro/desembro 1999, p. 195-204.

MEYRIAT, J. "Qualifications et certification des professionnels de l'I+D dans huit pays européens: brève présentation comparative". En: *Documentaliste - Sciences de l'information*, v. 36, n. 2, 1999, p. 113-116.

MEYRIAT, J. El profesional de la información en Europa. El proyecto DECIDOC. *X Jornadas de la EUBD: Profesionales de la información y documentación: formación, perfiles y mercado de trabajo en un entorno europeo*. 2001, Madrid. DL. M-8842-2001

MOREIRO GONZÁLEZ, J. A. Mercado de trabajo y competencias profesionales en Biblioteconomía y Documentación: técnicas aplicables a su investigación. *Informação Sociedade*, vol. 8, n. 1, 1998, p. 124-151.

PORTELA, P. "La certificación de profesionales de la información y documentación: experiencias internacionales y propuesta española". En: *Revista Española de Documentación Científica*, v. 20, n. 4, octubre-diciembre de 1997, p. 437-449.

Relación de eurocompetencias en información y documentación. Madrid: SEDIC, 2000.

RIAL SÁNCHEZ, A. La formación para el trabajo: nuevos escenarios, nuevos requerimientos de competencias y cualificaciones. En: MONCHÍS, A. (coord.). *Formación y empleo: enseñanza y competencias*. Granada: Comares, 2000. p. 233-255.

SCOTT, P. J.; KIRBY, A. E. "The SLA competencies: raising the bar on performance". En: *Library Journal*, v. 124, n. 12, jul. 1999, p. 46.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION; ASSOCIATION FOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE EDUCATION; MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION. *Competencies for special librarians of the 21st century: Library and information studies programs surveys: final report*. 1998.

SPIEGELMAN, B. M. (ED.). *Competencies for special librarians for 21st Century*. Washington: Special Libraries Association, 1997. ISBN 0-87111-469-0

STENSON, A.; RADDON, R.; CRAMER, D. *Skills and competencies in the corporate sector*. London: British Library Research and Innovation Centre, 1999. ISBN 0-7123-9749-3

TEJADA, C.; MEYRIAT, J. Competencias en información y documentación. Los proyectos europeos DECIDOC y CERTIDOC. *Educación y Biblioteca*, n. 137, septiembre/octubre 2003, p. 110-116

TEJADA, C.; MACIA, M.; MEYRIAT, J. Hacia una certificación de profesionales europea e interdisciplinaria: El Servicio de Certificación de SEDIC y el Proyecto CERTIDOC. INFO 2004: *Actas. La Habana: IDICT, 2004. ISBN: 959-234-040-4.*

TEJADA, C.; RODRÍGUEZ, L. Sistematizaciones de competencias de los profesionales de la información. Valoración de la relación de DECIDOC por los asociados de SEDIC. En: *El profesional de la información*, v. 12, nº 1, enero-febrero 2003, p. 10-17.

TEJADA, C.; RODRÍGUEZ, L. *Situación laboral y desarrollo profesional de los socios de SEDIC: Resultados de la encuesta realizada en el 2001*. Madrid: SEDIC, 2002. ISBN 84-89456-03-8

TFPL. *Skills for knowledge management: a briefing paper*. 1999. Consultado el 7 de enero de 2001

http://www.tfpl.com/areas_of_expertise/_knowledge_management/KM_skills_research/KM_skills_executive_summary/KM_skills.pdf. <http://www.lic.gov.uk/publications/executivesummaries/kmskills.htm>

THIERRY, C.; GOUÉROU, G.; DALBIN, S. "Utiliser le référentiel des compétences et emplois de l'ADBS. Un exemple: définir un "poste composite" associant des fonctions de documentation et de secrétariat". En: *Documentaliste - Sciences de l'information*, v. 34, n. 2, 1997, p. 104-108.

VALENTIM, M. P. (ORG.); PONJUANE, G. [ET AL.]. *O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. ISBN 85-7228-011-1

VARGAS, F. Competencias en la formación y competencias en la gestión del talento humano. Convergencias y desafíos. [Montevideo] :CINTERFOR (OIT), 2002. Disponible en: http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/conv_des/index.htm. Consultado el 23 de marzo de 2004.

WEBBER, S. Competencies for information professionals. *Bulletin of the American Society for Information Science*, v. 26, n. 1, october/november 1999. Consultado el 2 de noviembre de 2002. <http://www.asis.org/Bulletin/Oct-99/webber.html>

WRIGHT, S. "Competencies promote partnerships". En: *Information Outlook*, v. 1, 1997, p. 26-27.

Capítulo 7

Los aspectos jurídicos en ejercicio profesional en la Ciencia de la Información

Juan Carlos Fernández-Molina

1 Introducción

Las profesionales de la información desarrollan su labor en un entorno socio-político concreto, por lo que su actuación se ve afectada por muy diversas normas jurídicas cuyo conocimiento es imprescindible para desarrollar una adecuada labor profesional. En la actualidad, hay dos factores fundamentales que están modificando y ampliando el contexto en el que se desenvuelven estos profesionales: el impacto creciente de las tecnologías de la información y la comunicación y la influencia cada vez mayor de las leyes del mercado en el mundo de la información. La conjunción de ambos ha provocado no sólo la aparición de nuevos problemas de carácter jurídico que no existían con anterioridad, sino también fuertes alteraciones en las áreas jurídicas que tradicionalmente han sido consideradas esenciales para el desempeño de las tareas de los profesionales de la información.

Como consecuencia de este entorno en constante cambio, el conocimiento de los aspectos jurídicos relacionados con la información no sólo ha adquirido una enorme importancia en estos últimos años, sino que además exige una constante puesta al día. De esta forma, la formación en los problemas jurídicos no debe dirigirse únicamente a los estudiantes (futuros profesionales) sino también a los profesionales en ejercicio, cuyos conocimientos deben ser actualizados de manera continua. La responsabilidad, por tanto, no sólo debe ser asumida por los centros de enseñanza universitaria, sino también por las asociaciones y colegios profesionales.

En nuestra opinión, se pueden agrupar en cinco los temas de naturaleza jurídica esenciales para el ejercicio profesional en el área de la información: a) libertad intelectual y censura; b) acceso a la información; c) suministro de información; d) intimidad, confidencialidad y protección de datos personales; y e) derecho de autor. A continuación se delinea el contenido básico de estas cinco áreas jurídicas y se examinan sus principales consecuencias e implicaciones para los profesionales de la información. A este respecto, conviene aclarar que, dado el carácter global y transnacional de la información electrónica, este estudio no se centra en la legislación de un país concreto, sino que utiliza como base para el análisis tanto diversas leyes y normas nacionales como regionales e internacionales.

2 Libertad intelectual y censura

Las decisiones relacionadas con la selección de los recursos informativos son de gran importancia, ya que determinan la naturaleza de la colección de la biblioteca o centro de información. Dado que su misión es hacer frente a las necesidades de los usuarios, estas decisiones deben ir encaminadas en esa dirección. Todo esto parece obvio, pero hay ocasiones en que surgen problemas como, por ejemplo, cuando los seleccionadores llevan a cabo su labor de acuerdo con sus intereses personales o los de un pequeño e influyente grupo de usuarios, lo que nos conduce al clásico y siempre presente problema de las relaciones entre selección y censura. Esta puede proceder tanto de fuentes externas (padres, grupos religiosos, grupos políticos, grupos de minorías protegidas, grupos patrióticos, individuos emocionalmente inestables) como internas (administradores, órganos de gobierno, personal, políticas de selección o circulación). Dependiendo del tipo de biblioteca o centro de información, las fuentes de censura varían. Por ejemplo, las bibliotecas públicas o escolares son especialmente vulnerables a las intromisiones de padres o de grupos religiosos que intentan proteger a los niños de lo que ellos consideran materiales poco apropiados.

En principio, hay una clara distinción entre censura, entendida como la supresión activa de materiales considerados ofensivos por razones religiosas, morales, políticas o de otro tipo, y selección, vista como la actividad por la que los profesionales escogen de manera

juiciosa y sensata los materiales informativos basándose en criterios que son coherentes con los objetivos de su biblioteca o centro de información. Sin embargo, en la práctica tal distinción no resulta tan sencilla, dado que la comunidad en la que se inserta el centro de información y las normas culturales influyen en las decisiones de selección. Esto no produciría especiales problemas si hubiera un perfecto consenso respecto a cuáles son esas normas culturales, pero en la mayoría de las ocasiones tales normas no son uniformes. El ejemplo más evidente de este problema lo constituyen los intentos de censura en Internet, tema al que tenemos que dedicar una atención especial, dado el peso cada vez mayor que en las bibliotecas y centros de información tiene el acceso a la información a través de esta vía.

El problema de la censura en Internet tiene su punto de partida en la relación entre la libertad de expresión y el interés público en que se limite o controle el acceso a determinada información (relacionada con el terrorismo, la pornografía, la xenofobia, etc.) que pueda considerarse nociva para cualquier receptor o para determinadas categorías de ellos (niños especialmente). Desgraciadamente, una solución equilibrada que afronte ambos tipos de intereses resulta muy complicada, como vamos a ver a continuación.

La primera forma de intentar conseguirla fue de naturaleza legal, es decir, se desarrollaron leyes con el objetivo de controlar la información en la Red. El ejemplo más significativo fue, sin duda, la Communications Decency Act de Estados Unidos. Fue promovida en 1995 y ratificada como ley federal en 1996, pero la mayor parte de su contenido fue declarado inconstitucional (al atacar con la libertad de expresión) por el Tribunal Supremo estadounidense en 1997.

Pero las leyes son instrumentos demasiado torpes para algo que es esencialmente una tarea de tomar y escoger contenido que debe ser eliminado, por lo que se optó por utilizar para la censura la misma tecnología que sirve para difundir la información (Ang, 1999). Los sistemas son muy diversos: utilización de los proxy para censurar aquellos sitios que se encuentran en una "lista negra" o para permitir únicamente el acceso a los de una "lista blanca"; los basados en palabras clave, con el evidente problema de que una palabra tiene diferentes significados dependiendo del idioma o del contexto; y, por último, los complejos sistemas de etiquetado y filtro de la información. Estos últimos, sin duda los de mayor desarrollo en la actualidad, se

basan en la autorregulación, es decir, que los padres, los profesores, los bibliotecarios, las organizaciones, etc., puedan, a través de estos dispositivos, controlar a qué materiales informativos acceden sus hijos, alumnos, usuarios o trabajadores (Resnick y Miller, 1996). Como consecuencia aparece PICS (Platform for Internet Content Selection), desarrollado por W3 Consortium, sin duda la metodología o infraestructura más extendida y desarrollada para conseguir estos propósitos. PICS establece formatos de etiqueta normalizados (que describen los contenidos en diferentes categorías y niveles), especificaciones técnicas y sistemas de rating o clasificación, lo que permite que diferentes programas compatibles de filtro y selección determinen el acceso a la información.

No obstante, esta solución tecnológica plantea otro tipo de problemas, en especial con respecto a cuáles son los criterios por los que los contenidos son clasificados en las diferentes categorías, a quién corresponde hacer la clasificación y en qué contexto deben ser utilizados los programas de filtro (Schmidt, 2000). Por ejemplo, estos sistemas normalmente no revelan lo que está siendo bloqueado, ni proporcionan métodos para que los usuarios accedan a los sitios que han sido bloqueados por error. Por otro lado, la mayoría de ellos han sido diseñados para el mercado doméstico y su objetivo es responder a las necesidades y preferencias de los padres que toman decisiones respecto a lo que pueden ver o leer sus hijos. Por tanto, si se utilizan en el entorno bibliotecario, se produce una enorme distorsión o disonancia con la misión básica de las bibliotecas: servir a una amplia y diversa comunidad de usuarios con diferentes preferencias y puntos de vista. En definitiva, bloquear el acceso a sitios web es algo antitético con la misión básica de la biblioteca. Estos problemas han sido detectado por la mayoría de los bibliotecarios, que se oponen a su utilización. Un buen ejemplo es la labor de la American Library Association (2001), que está desarrollando una intensa campaña contraria a la utilización de estos sistemas en las bibliotecas de carácter público, al considerar que atentan a la libertad de expresión y a la propia naturaleza de las bibliotecas como instituciones de acceso indiscriminado a todo tipo de información por parte de los ciudadanos.

3 Acceso a la Información

También hay problemas jurídicos con respecto al acceso público y gratuito a la información. Estos problemas son especialmente importantes en las bibliotecas públicas, en las académicas o en servicios de información de carácter público, en tanto que tienen menor importancia en bibliotecas o centros de información especializados o corporativos.

Con respecto al acceso público y gratuito a la información por parte de cualquier persona, hay muchas declaraciones públicas y profesionales que lo incluyen de forma inequívoca. Por ejemplo, el código de conducta de la Library Association (1983) británica dice que todo individuo debería tener acceso público y gratuito a la información. Pero este acceso gratuito no puede ser entendido de manera totalmente absoluta, son necesarias las matizaciones. Hay el riesgo de que si los profesionales ponen todo su interés en la gratuidad haya problemas graves de supervivencia para el centro de información debidos a la falta de fondos para su mantenimiento. Por otro lado, la gratuidad total provoca una disminución de la valoración del servicio que se ofrece, lo que también amenaza la viabilidad y prestigio de la profesión.

Por tanto, este problema tiene dos caras bien definidas. Por una parte, nos encontramos con que el acceso a la información debe ser público y gratuito (Sally, 2001), siempre que aquélla sea relevante para los objetivos legítimos de la vida del ciudadano. Por otra, tenemos a los que distinguen entre información que debería ser gratuita y aquélla por la que se debe cobrar (Anderson, 1999), basándose en el argumento de que la viabilidad de la organización exige tal cobro, además de que proporciona ingresos adicionales a la biblioteca, evita el uso frívolo y aumenta la valoración y respeto por la biblioteca y sus profesionales.

Hay otra perspectiva desde la que puede verse el problema del acceso a la información: la referida específicamente a la información perteneciente a la administración pública. En la mayoría de los países democráticos existen leyes que regulan el derecho de acceso a la información pública, que constituyen una parte fundamental de sus políticas de información. El argumento en el que se basa este derecho es que para que la democracia funcione adecuadamente es

necesario que los ciudadanos estén informados de lo que hace el gobierno y la administración, de cómo actúan y por qué lo hacen de una determinada forma, etc. Cuanto más informados estén los ciudadanos sobre los asuntos públicos mejor podrá desarrollarse el sistema democrático.

Este derecho de los ciudadanos ha tomado una nueva dimensión con el desarrollo tecnológico. Así, cada vez es más frecuente que todo tipo de organismos públicos confíe en los sitios web como la mejor vía para difundir información, proporcionar acceso a los servicios de tal organismo, y proporcionar impresos, recursos e información necesaria para que los ciudadanos interactúen con su gobierno. Por otro lado, también proporcionan un medio por el que conducen sus actividades diarias y archivan la información básica relacionada con tales actividades. Desde los diferentes gobiernos nacionales (Estados Unidos, Canadá, Francia, Alemania, España, etc.) o supranacionales (Unión Europea) se está fomentando, a través de diferentes instrumentos legales y políticos, que los diferentes organismos públicos se muevan al entorno web para dirigir sus actividades, informar a los ciudadanos y mejorar la efectividad del gobierno por el uso de Internet.

Así, la Freedom of Information Act 1966 (FOIA) estadounidense, modificada por la Electronic Freedom of Information Act Amendments de 1996, establece procedimientos por los que los individuos pueden requerir y tener acceso a la información del gobierno independientemente del formato. Para disminuir el coste del ejercicio de este derecho, dicha ley también requiere que los organismos del gobierno coloquen frecuentemente los documentos requeridos en Internet, a menudo vía su sitio web. Con ese objetivo, muchos organismos federales han desarrollado salas de lectura FOIA en línea. Iniciativas similares se están desarrollando en otros países de la Unión Europea, e incluso en la propia Comisión de las Comunidades Europeas, cuyos documentos son de acceso público desde 1993. En este sentido, la Unión Europea ha puesto en marcha recientemente un intento de armonización de las políticas de cada estado, cuyo primer paso fue el Libro Verde sobre la información del sector público (Unión Europea, 1998), seguido de una propuesta de directiva (Unión Europea, 2002). En el caso concreto de Brasil, su Constitución recoge el principio general de acceso a la información pública en su artículo 5, inciso XXXIII. Desgraciadamente, este precepto constitucional no ha sido desarrollado

mediante una legislación apropiada, por lo que en la actualidad el derecho de acceso a la información pública está regulado de forma diversa, incompleta e insuficiente. No obstante, parece haber una cierta conciencia respecto a la necesidad de cambiar esta situación y, de hecho, hay una reciente proposición de ley (PL-219/2003) para intentar solucionar esta laguna legal.

Pero poner la información pública en sitios web no es suficiente. Para alcanzar los objetivos deseados es necesario que las páginas web de las instituciones públicas ayuden realmente a los ciudadanos a enfrentarse a los problemas diarios, a encontrar los caminos apropiados para los servicios del gobierno necesarios, a proporcionarles acceso directo a cualquier documento público deseado y a dirigir sus actividades e interactuar eficazmente con los diferentes gobiernos y administraciones. Para conseguir estos propósitos, los bibliotecarios y demás profesionales de la información se encuentran en una posición única para servir de guía y ayudar a los ciudadanos a sacar el máximo partido de esta información (Smith et al., 2000).

4 Suministro de información

El objetivo básico de nuestra profesión es proporcionar información al usuario o cliente que la necesite. Y este servicio, como el de cualquier otro grupo profesional, debe reunir unos requisitos mínimos de calidad. Esto incluye elementos muy diversos como, por ejemplo, encargarse sólo de trabajos que estén dentro de sus posibilidades, proporcionar al cliente o usuario expectativas reales respecto a lo que se puede conseguir, buscar en las fuentes más adecuadas, mantener la seguridad y confidencialidad de la información obtenida y los datos del usuario, etc. Todo esto implica, además, la obligación de mantener al día sus conocimientos y perfeccionar continuamente sus técnicas profesionales.

Evidentemente, la noción de calidad en el servicio ofrecido implica la contraria, es decir, la negligencia profesional y, como consecuencia, la posible responsabilidad en la que se puede incurrir (Pucket y Craig, 1994). Aunque en nuestro campo la posibilidad de ser responsable legalmente por una deficiente prestación de servicios es todavía bastante poco probable (Diamond y Dragich, 2001), es

evidente que la influencia de las leyes del mercado en el mundo de la información comienza a cambiar esta situación. Por esta razón, resulta muy conveniente que los actuales y futuros profesionales tengan conocimientos al menos básicos acerca de los tipos de responsabilidad profesional, las normas básicas establecidas a este respecto y las formas y métodos más adecuados para evitar tener problemas legales por daños producidos al usuario o cliente debido a incompetencia profesional (Fernández-Molina, 1995).

Por otro lado, el desarrollo tecnológico ha dado lugar a otro posible problema de naturaleza legal para los profesionales que actúan como intermediarios de la información: ser identificados como ISP (Internet Services Provider). Su consideración como prestadores de servicios de la sociedad de la información plantea cuestiones de difícil solución como, por ejemplo: ¿hasta qué punto son responsables los profesionales por facilitar el acceso a contenidos ilícitos o prestar servicios (alojamiento de datos o acceso a recursos de información) que pueden ser la base para actividades ilícitas? (Gasaway, 1999). La respuesta a estos interrogantes la encontramos, aunque no de forma completa, en normas de reciente aprobación como la Digital Millennium Copyright Act (Estados Unidos, 1998) o la Directiva Europea de Comercio Electrónico (Unión Europea, 2000).

5 Intimidad, confidencialidad y protección de los datos personales

Nos encontramos aquí con tres temas que, aunque diferentes, están muy relacionados entre sí. El primero de ellos, el derecho a la intimidad, es el que tiene el individuo de impedir que terceras personas tengan acceso a su información personal de carácter más reservado. La razón de su existencia es sencilla: si otras personas tienen información nuestra, están adquiriendo poder sobre nosotros. Conocen nuestras creencias, gustos, aficiones, vida sexual, ideas políticas, etc. Evidentemente, desde el momento en que las bibliotecas y centros de información manejan información personal de sus usuarios o clientes, deben tener en cuenta este derecho.

En cuanto a la confidencialidad, consiste en guardar secreto respecto a la relación entre el profesional y el cliente o usuario, lo que supone, además, que se deba declarar cualquier conflicto de

intereses que pueda minar la confidencialidad o que si se reutiliza la información no debe estar conectada al nombre del anterior cliente. La obligación de mantener la confidencialidad tiene su origen tanto en razones de protección de la intimidad y como en razones de protección de intereses comerciales.

Por último, nos encontramos con el problema de la protección de los datos personales, cuya reciente aparición se debe a dos razones fundamentales: a) la mayor necesidad de información personal para el funcionamiento de instituciones públicas y privadas; b) el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, que ha permitido tratar grandes cantidades de información personal y transmitirla a cualquier lugar del mundo. De esta forma, datos personales a los que antes sólo tenía acceso el propio interesado u otras instituciones dentro de un entorno relativamente controlado, están ahora disponibles para terceros, sin ningún tipo de control. Ese flujo incontrolado de información personal es utilizado para todo tipo de actividades (concesión de créditos, alquiler de viviendas, seguros, publicidad, etc.), de manera que una persona puede verse afectada por innumerables molestias y perjuicios, precisamente por la utilización sin su conocimiento de sus datos personales.

Con la automatización de la mayoría de las tareas de gestión de las bibliotecas y demás centros de información, los profesionales que trabajan en ellos tienen que tratar con gran cantidad de datos personales contenidos en diversos bancos de datos y ficheros automatizados. Entre ellos, y sin ánimo de ser exhaustivos, se encontrarían: bases de datos en línea y CD-ROM, los ficheros que registran la plantilla de la biblioteca, los OPAC y otros catálogos automatizados, los ficheros de lectores, los de circulación o los que registran los servicios ofrecidos a los usuarios (DSI, informes, búsquedas bibliográficas, etc.). Esto supone, en definitiva, que las bibliotecas y centros de información y los profesionales que desarrollan su labor en ellos entran de lleno en el ámbito de aplicación de las leyes de protección de datos (Fernández-Molina, 1994).

Las leyes y normas jurídicas dedicadas a la protección de los datos personales son de muy reciente aparición. En concreto, las primeras se promulgan en los años 70, en países como Suecia, Francia, Estados Unidos o Alemania. Posteriormente, en especial en la década de los noventa, se irán aprobando leyes similares en otros países

Europeos y en algunos de América Latina, como Brasil o Chile. Aunque, evidentemente, hay diferencias en el contenido de estas leyes, son mayores las similitudes, ya que hay una serie de principios de la protección de los datos personales sobre los que hay un amplio consenso internacional. Estos principios son los siguientes:

- Lealtad: Los datos no pueden recogerse mediante procedimientos desleales o ilícitos.
- Exactitud: El responsable de la base de datos tiene la obligación de comprobar la exactitud de los datos registrados y de asegurar su puesta al día.
- Pertinencia: Los datos recogidos y registrados deben estar relacionados con la finalidad perseguida.
- Utilización no abusiva: Los datos no pueden utilizarse para fines distintos a los declarados.
- Derecho al olvido: El tiempo durante el que se conservan los datos no puede exceder del necesario para conseguir la finalidad para la que fueron recogidos, salvo que se hagan anónimos.
- Publicidad: Es necesario mantener un registro público de las bases de datos que contengan información personal.
- Acceso individual: Cualquier persona tiene derecho a conocer si datos que le conciernen son objeto de tratamiento informatizado y, si así fuera, a obtener copia de ellos. Si fuesen erróneos o inexactos o se hubiesen registrado ilegalmente, el titular del derecho puede obtener la rectificación o destrucción.
- Seguridad: Deben adoptarse medidas adecuadas para garantizar la seguridad tanto física como lógica de las bases de datos.

El cumplimiento de estos principios, establecidos de forma más o menos exacta en todas las leyes sobre protección de datos personales, exige que los profesionales de la información satisfagan una serie de requisitos en el desarrollo de sus actividades habituales de manejo de información personal, para lo que es necesario establecer en los centros de información una política completa y detallada al respecto. Sin embargo, el contenido de estas leyes es relativamente complejo, por lo que es muy útil que las asociaciones y sociedades profesionales elaboren instrucciones que sirvan de guía. Un buen ejemplo lo tenemos en el documento elaborado por la Library Association (1992), que puede servir de punto de partida para cualquier biblioteca o cen-

tro de información, y cuyo contenido esencial resumimos a continuación:

- a) Adquisición: Deberá ser obtenida lícita y legalmente; deberá ser adecuada, pertinente y no excesiva para la finalidad prevista; exacta y puesta al día.
- b) Almacenamiento y tratamiento: Debe mantenerse exacta y puesta al día; no mantenerse más tiempo del necesario; protegida de la pérdida, daño o acceso no autorizado; tratada lícita y legalmente.
- c) Utilización: Debe estar en consonancia con la finalidad declarada cuando el fichero se inscribió en el Registro. Además, cualquier utilización debe tener en cuenta la reserva de confidencialidad, la seguridad y el respeto al derecho de acceso del interesado.
- d) Destrucción: Cuando una información ha dejado de ser necesaria y pertinente deberá ser cancelada.

6 Derecho de autor

Las actividades de los profesionales de la información requieren normalmente el uso de fuentes de información en cualquier tipo de formato. En muchos casos, la copia o transferencia de tal información es una necesidad. Por otro lado, los editores, productores y distribuidores de bases de datos y autores tienen el objetivo legítimo de obtener beneficios a través de la venta o alquiler de su producto informativo. Por tanto, nos encontramos con que mientras los profesionales desean acceder a la información al menor coste posible, los poseedores de los derechos sobre la información quieren obtener el mayor beneficio. De esta forma, nos enfrentamos a un conflicto de naturaleza tanto legal como ética, en especial si la información es difícil o imposible de obtener sin infringir el derecho de autor.

Para conseguir ese equilibrio entre los intereses de los ciudadanos y los de los propietarios de los derechos de autor, las leyes establecen una serie de límites a estos derechos, entre los que destacan los denominados privilegios de las bibliotecas e instituciones similares: bajo determinadas condiciones es posible hacer determinadas reproducciones de las obras y prestarlas a sus usuarios sin pedir autorización al titular de los derechos ni remunerarle por ello. Sin embargo, el desarrollo de la información digital y las redes ha provocado que las reformas que se están proponiendo para las leyes de derecho

de autor puedan poner en peligro la supervivencia de estos límites, discriminando a aquellos ciudadanos que no tienen recursos económicos para pagar la licencia para el acceso a la información. En este sentido, ha sido crucial – y lo seguirá siendo – que los bibliotecarios y demás profesionales de la información, junto con sus asociaciones o colegios profesionales, hayan adoptado una postura beligerante en la defensa de sus derechos y los de sus usuarios.

Esta labor de presión o “lobby” de los profesionales de la información ha surtido efectos muy positivos en los últimos años, tanto respecto a iniciativas internacionales como los nuevos tratados de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI, 1996a, 1996b), como nacionales o regionales. En el primer caso, asociaciones e instituciones como ALA, EBLIDA, IFLA o FID enviaron representantes a Ginebra a la conferencia de la OMPI, donde se aprobaron los dos grandes tratados que van a marcar la regulación del derecho de autor y de los derechos conexos en el entorno digital. Su intervención fue muy fructífera, ya que contribuyó a mejorar el texto inicial y conseguir un texto final mucho más equilibrado entre derechos de autor y límites a esos derechos (Norman, 1997). Esta experiencia positiva ha continuado posteriormente en Estados Unidos, Australia o la Unión Europea, donde las nuevas leyes para regular el derecho de autor en el entorno electrónico han sido objeto de discusión y presión por parte de las asociaciones de bibliotecarios, tanto como instituciones como ayudando a que de forma personal cada uno de sus miembros pudiera mandar su opinión a los responsables políticos y legislativos de cada ley.

Pero los problemas del derecho de autor de la información digital no se acaban en las nuevas leyes que se están promulgando; al contrario, hay dos nuevos frentes tanto o más importantes: los sistemas tecnológicos para la gestión del derecho de autor (conocidos genéricamente como ECMS o DRMS) y las licencias.

ECMS (Electronic Copyright Management Systems) o DRMS (Digital Rights Management Systems) son denominaciones genéricas usadas para nombrar a un conjunto de sistemas creados para gestionar el derecho de autor de las obras digitales. Su función principal es identificar de forma unívoca las obras, ofreciendo información sobre el titular de los derechos más las condiciones en que pueden ser usadas; permitir o no su uso; y, por último, hacer

un seguimiento de ellas a través de Internet. Parece evidente que esta vía tecnológica para proteger los derechos de autor es inevitable, ya que, si su funcionamiento es adecuado, beneficia a todos los interesados: autores, editores, bibliotecas y usuarios. No obstante, también implica muchos riesgos que hay que intentar evitar, en especial en dos ámbitos: los límites al derecho de autor y la protección de la intimidad y los datos personales.

En el primer caso, existe el peligro de que estos sistemas tecnológicos den lugar a que sea imposible que los usuarios e instituciones privilegiadas (las bibliotecas, por ejemplo) hagan uso de los derechos que les concede la ley de derecho de autor. Si los ECMS no son capaces de discriminar los usos de las obras considerados lícitos (copia privada, fair use, privilegios de bibliotecas, etc.) de los ilícitos, lo que se va a producir de hecho es que sólo se pueda acceder a las obras si se paga la tarifa correspondiente. Esto es, los sistemas o permiten un uso total de la obra o ninguno, no facilitando los "pequeños" usos permitidos por la ley (Fernández-Molina, 2003a). En cuanto a la protección de la intimidad y los datos personales, también los ECMS constituyen un peligro potencial muy importante para estos derechos básicos de los ciudadanos, dado que suelen exigir que el usuario acceda mediante la utilización de una contraseña o clave, por lo que todas las acciones que lleve a cabo a partir de ese momento quedarán registradas y, por tanto, pueden ser relacionadas con el usuario concreto. De esta forma, toda esa información de carácter personal, que refleja hábitos de consumo, aficiones, temas de interés, líneas de investigación, etc., puede ser utilizada posteriormente para muy diversos objetivos (Cohen, 1996; Bygrave y Koelman, 2000).

En definitiva, son necesarias unas normas que establezcan los requisitos mínimos de calidad que deben cumplir estos dispositivos para poder ser implementados, de manera que no sólo protejan los derechos de los autores, editores y productores, sino también los derechos de los ciudadanos a acceder a la información y a que se respeten sus derechos a la intimidad y a la protección de sus datos personales.

El caso de Brasil es curioso, ya que aunque todavía no es parte de ninguno de los dos tratados OMPI de 1996, sí que incluyó en la última reforma de su ley de derecho de autor (Brasil, 1998)

un artículo, el 107, en el que se regulan las medidas tecnológicas de protección de los derechos de autor. En concreto, sus apartados I y II prohíben la alteración, supresión, modificación o inutilización de los dispositivos técnicos utilizados para evitar o restringir la copia o la comunicación pública de las obras. Su contenido es excesivamente somero e incompleto, ya que, al contrario que las otras leyes, no prevé ningún mecanismo para afrontar el conflicto entre la protección tecnológica y el disfrute de los límites a los derechos de autor (Fernández-Molina, 2003b).

Por lo que se refiere al problema de las licencias de uso de las obras digitales, nos encontramos sin duda ante un tema crucial que va a marcar el desarrollo y funcionamiento de las bibliotecas e instituciones educativas en los próximos años. A diferencia de las obras impresas, las obras digitales no se suelen comprar, sino que sólo se pueden utilizar de acuerdo con lo establecido en las licencias, esto es, contratos entre dos partes: el editor y la biblioteca o centro de información. El problema de que el uso de las obras dependa de un contrato se encuentra, fundamentalmente, en que estos acuerdos de licencia no puedan ser negociados en igualdad de oportunidades. No suele haber posibilidad de negociar las condiciones, ya que son licencias cuyo contenido ya viene predeterminado, de manera que a la biblioteca no le queda más que firmar u optar por otras obras y editor, alternativa que no es factible en la mayoría de los casos (Samuelson, 1998). Esto supone que el contenido de las licencias que se están firmando por las bibliotecas suele ser abusivo, con cláusulas que imponen condiciones injustas y leoninas (prohibición de venta o donación, elección de jurisdicción, cambios en las estipulaciones, etc.), lo que puede dar lugar a que determinados servicios básicos bibliotecarios estén bajo amenaza: préstamo interbibliotecario, archivo, preservación. Además, dada la posibilidad de implantar sistemas de protección tecnológica para controlar el acceso a las obras digitales, puede darse el caso de que, si hay controversia entre las partes, el editor puede hacer uso de tales medidas para desactivar el acceso a las obras por parte de la biblioteca (Fernández-Molina, 2004). En resumen, estos contratos de licencia pueden suponer que todos los derechos que la ley concede a los usuarios y a las bibliotecas como instituciones públicas de acceso a la información queden en papel mojado, ya que podemos estar firmando (obligados por las

circunstancias) acuerdos en los que renunciemos a los derechos que nos concede la ley (fair use, privilegios de bibliotecas, etc.).

Para intentar solucionar este gravísimo problema se han desarrollado varias vías. Una es constituir consorcios de bibliotecas, cuya fuerza y tamaño puede equilibrar la situación a la hora de negociar el contenido de las licencias (Scigliano, 2002). Otra vía es presionar para que la legislación establezca normas por las que se declaren nulas las estipulaciones de una licencia que van en contra de los límites del derecho de autor establecidos por la ley. Se ha intentado sin éxito en el caso de la directiva europea (Unión Europea, 2001) recientemente aprobada y, en una línea parecida, se sigue luchando en Estados Unidos contra la ley que daría fuerza a las licencias aunque fueran abusivas: UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act) (Gatten, 2002). Finalmente, también puede dar resultados satisfactorios la vía de la formación y la información, es decir, los profesionales de las bibliotecas y centros de información deben tener ahora mayores conocimientos sobre estas materias, lo que contribuirá a paliar su situación de inferioridad a la hora de negociar estas licencias. Esta mayores conocimientos se pueden obtener tanto a través de diversos cursos, charlas, conferencias, etc., como mediante el desarrollo de sitios web que los proporcionan, como es el caso de Liblicense, página web elaborada y mantenida por la biblioteca de la Universidad de Yale (Ockerson, 1999). También muy útiles son iniciativas como la puesta en marcha por la IFLA (2001), al aprobar una serie de principios básicos que deben ser tenidos en cuenta en las relaciones contractuales entre las bibliotecas y los proveedores de información, o la de EBLIDA de elaborar un documento-guía donde se explican algunos conceptos básicos y se dan consejos para evitar errores de carácter jurídico (Giavarra, 2001) Evidentemente, estas tres formas de afrontar el problema de las licencias no son contradictorias entre sí, sino complementarias.

Referencias

American Library Association (2001). **Resolution on opposition to federally mandated Internet filtering**. Disponible em: <<http://www.ala.org>>. Acesso em: 17 jan. 2001.

Anderson, R. (1999). The debate over service fees: What was the question again? *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, v.23, n.2, p.183-190, 1999.

Ang, P. H. (1999). Censorship and the Internet. In: *Encyclopedia of Library and Information Science*, v.65, sup.28. New York: Marcel Dekker, 12-22.

Brasil (1998). **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998**. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9610.htm>. Acesso em: 17 mar. 1998.

Bygrave, L.A. y Koelman, K.J. (2000). Privacy, data protection and copyright: Their interaction in the context of Electronic Copyright Management Systems. In: Hugenholtz, P.B., ed. *Copyright and electronic commerce: legal aspects of electronic copyright management*. The Hague: Kluwer Law International, 2000. p.59-124.

Cohen, J. E. (1996). **A right to read anonymously**: A closer look at 'copyright management' in cyberspace. *Connecticut Law Review*, 23, 981-1039, http://www.law.georgetown.edu/faculty/jec/read_anonymously.pdf

Comisión de las Comunidades Europeas (1998). **Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información**. (COM|98|585final).

Comisión de las Comunidades Europeas (2002). **Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la reutilización y explotación comercial de los documentos del sector público**. (COM(2002) 207 final)

Diamond, R. and Dragich, M. (2001). Professionalism in librarianship: Shifting the focus from malpractice to good practice. *Library Trends*, v.49, n.3, p.395-414, 2001. Disponível em: <<http://lcweb.loc.gov/copyright/legislation/hr2281.pdf>>. Acesso em:

Fernández-Molina, J.C. (1994). **Implicaciones de la nueva normativa sobre protección de datos para los profesionales de la documentación**. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, Gijón, 6-8 octubre 1994. Oviedo (España): Universidad de Oviedo, 223-230.

Fernández-Molina, J.C. (1995). **Les professionnels de l'information et de la documentation face a la proposition d'une Directive européenne sur la responsabilité du fournisseur de services**. IDT 95: Marchés et industries de l'information, Paris, 13-15 juin 1995. Paris: ADBS, 283-287.

Fernández-Molina, J.C. (2003a). Laws against the circumvention of copyright technological protection. *Journal of Documentation*, v.59, n.1, p.41-68, 2003a.

Fernández-Molina, J.C. (2003b). **Protección tecnológica y contractual de las obras con derecho de autor: ¿Hacia una privatización del acceso a la información?** *Ciência da Informação, Brasília*, v.32, n.2, p.54-63, 2003b.

- Fernández-Molina, J.C. (2004). Contractual and technological approaches for protecting digital works: Their relationship with copyright limitations. *Online Information Review*, v.28, n.2, p.148-157, 2004.
- Gasaway, L.N. (1999). Online service provider liability. *Information Outlook*, v.3, n.5, p.54-55, 1999.
- Gatten, J.N. (2002). The politics of the Uniform Computer Information Transaction Act (UCITA) in digital information policy development. *Online Information Review*, v.6, n.6, p.385-391, 2002.
- Giavarrá, E. (2001). **Licensing digital resources**: How to avoid the legal pitfalls, Disponível em: <<http://www.eblida.org/ecup/docs/licensing.htm>>. Acesso em:
- IFLA (2001). **Licensing principles**. Disponível em: <<http://www.ifla.org/V/ebpb/copy.htm>>. Acesso em:
- Library Association (1983). **Code of professional conduct**. Disponível em: <<http://www.la-hq.org.uk/directory/about/conduct.html>>. Acesso em:
- Library Association (1992). **Data protection**: Notes of guidance for libraries, information services and archives. London: Library Associations, 1992.
- Norman, S. (1997). Report of the WIPO Diplomatic Conference, 2-20 December 1996." *IFLA Journal*, v.23, n.2, p.136-139, 1997.
- Ockerson, A. (1999). The LIBLICENSE project and how it grows. *D-Lib Magazine*, v.5, n.9, 1999. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/september99/ockerson/09ockerson.html>>. Acesso em:
- OMPI (1996a). **Tratado de la OMPI sobre Derecho de Autor**. Disponible em: <<http://www.wipo.int/clea/docs/es/wo/wo033es.htm>>. Acesso em:
- OMPI (1996b). **Tratado de la OMPI sobre Interpretación o Ejecución y Fonogramas**. Disponível em: <<http://www.wipo.int/clea/docs/es/wo/wo034es.htm>>. Acesso em:
- Puckett, M.; Craig, J. P. (1994). Information malpractice. En: *Encyclopedia of Library and Information Science*, v. 52, sup. 15. New York: Marcel Dekker, 1994. p.141-167.
- Resnick, P.; Miller, J. (1996). PICS: Internet access controls without censorship. *Communications of the ACM*, v.39, n.10, p.87-93., 1996.
- Sally, D.M. (2001). Prostitution, simony, and fees for service: Walzer's theory of justice and a defense of communally funded information against the tyranny of the marketplace. *Library Quarterly*, v.71, n.3, p.330-359, 2001.
- Samuelson, P. (1998). Does information really have to be licensed? *Communications of the ACM*, v.41, n.9, p.15-20, 1998.
- Schmidt, C.J. (2000). Media rating schemes: Industry self-defense/regulation, useful for or useable by libraries? *Libri*, v.50, n.1, p.26-31., 2000.

Scigliano, M. (2002). Consortium purchases: Case study for a cost-benefit analysis. *Journal of Academic Librarianship*, v.28, n.6, p.393-399, 2002.

Smith, B., Fraser, B.T. and McClure, C.R. (2000). Federal information policy and access to Web-based federal information. *Journal of Academic Librarianship*, v.26, n.4, p.274-281, 2000.

Unión Europea (2000). Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos del comercio electrónico en el mercado interior. DOCE 17.07.2000, L 178.

Unión Europea. (2001). Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines en la sociedad de la información. DOCE 22.6.2001, L167.

Capítulo 8

Os Profissionais da Informação em comunidades desfavorecidas*

*Michel J. Menou
Kingo Mchombu*

A cura fundamental para pobreza não é dinheiro mas conhecimento.

Sir William Arthur Lewis

Introdução

O tema específico deste capítulo é examinar o papel que os profissionais da informação desempenham, ou deveriam desempenhar em comunidades desfavorecidas no “Terceiro Mundo”. Muitos exemplos são tirados da África devido à experiência particular dos autores, especialmente K. Mchombu e, também, porque o continente vem, infelizmente, exibindo os exemplos mais óbvios de exclusão. O texto realça as características de comunidades desfavorecidas e o seu desempenho limitado quanto ao uso de estruturas e recursos de informação formalizados que incluem as modernas tecnologias de informação e comunicação (TIC’s).

As comunidades desfavorecidas sofrem de uma defasagem quanto ao acesso à informação e ao conhecimento, no mundo inteiro, mas particularmente na África. Porém, elas não existem em um vazio de conhecimento, já que têm acesso à sua própria base de conhecimento nativo (BCN), a qual é usada para satisfazer necessidades de sobrevivência. Não obstante, elas continuam a re-

* Tradução de Andrea Brandão Lapa.

querer o acesso ao conhecimento externo para atingir algumas de suas metas de desenvolvimento. As TICs são uma valiosa ferramenta para compartilhar e administrar a transferência de ambos os tipos de conhecimento. As experiências de bibliotecas públicas e rurais, de centros de aprendizagem e redes de escolas, e de telecentros comunitários são discutidas como caminhos para assegurar a difusão de TIC's e a disseminação de informação apropriada para comunidades desfavorecidas. Para além do que tais serviços dedicados poderiam alcançar, os profissionais de informação, suas sociedades profissionais e seus recursos educacionais precisam incorporar completamente, em suas visões, habilidades e comportamento social às exigências, visando uma participação efetiva na sociedade, seja ela informacional ou não.

Características de comunidades desfavorecidas

K. Mchombu apresenta um exame das comunidades desfavorecidas localizadas no Terceiro Mundo, sejam elas em áreas rurais ou urbanas, embora no uso comum ambos os termos acima estejam sujeitos a variadas interpretações. "Terceiro Mundo" pode significar coisas diferentes para pessoas diferentes, mas o que é comum é que há um padrão de subdesenvolvimento. Horowitz captura isto muito bem na declaração seguinte:

É evidente... que países em desenvolvimento sofrem de problemas e condições que são notavelmente semelhantes, tudo é muito familiar, como: rápido crescimento populacional, hiatos enormes entre necessidades e recursos disponíveis para atendê-las, analfabetismo difundido, falta de homogeneidade, grandes diferenças nos padrões de vida entre setores rurais e urbanos, e uma onda ascendente de urbanização e industrialização que provoca mudanças sociais de longo alcance, como o rompimento de padrões culturais. Tem sido dito que os milhões das pessoas que vivem no Terceiro Mundo têm apenas uma coisa em comum: o padrão de subdesenvolvimento (HOROWITZ, 1993, p.171).

Outros têm discutido que o termo "Terceiro Mundo" reduz demasiadamente mundos complexos e discrepantes, é depreciador, e

deixa escapar que em todo país de Terceiro Mundo há um setor de Primeiro Mundo, e vice-versa.

A realidade das comunidades desfavorecidas mostra claramente, que também há um “Quarto Mundo”. A noção de Primeiro, Segundo e Terceiro Mundo deveria ser radicalmente revisada, já que ela corresponde a uma situação geopolítica que não mais existe. De fato, o conceito de “Quarto Mundo” foi inventado em um país de “Primeiro Mundo”, mais especificamente na França, em 1965, por Joseph Wresinski, fundador da associação denominada ATD Quart Monde, que luta para ajudar pessoas atingidas por extrema pobreza (ATD QUART MONDE, 2004). Desde então, o “Quarto Mundo” tem-se expandido continuamente em todos os continentes e sociedades. Os vários reveses ele que sofre são referidos na contemporânea linguagem politicamente correta como “exclusão social”, fenômeno que merece a atenção da maioria dos governos e autoridades, pelo menos na hora de eleições. O fato do Reino Unido, geralmente aclamado como uma das economias neoliberais mais prósperas, ter produzido um Plano de Ação Nacional de Inclusão Social 2003-2005 merece reflexão (U.K. DEPARTMENT FOR WORK AND PENSIONS, 2003). Talvez seja por isso que “exclusão social e bibliotecas” estejam entre as entradas da segunda edição da Enciclopédia Internacional de Ciência da Informação e Biblioteconomia, enfocada principalmente no cenário do Reino Unido e na discriminação racial (PATEMAN, 2003).

A exclusão social mostra uma variedade de características e intensidades através de tempos e lugares. A característica principal dos que são afetados é a privação, social e econômica, que mina inclusive a dignidade humana mais básica. Nas instâncias mais críticas, a vida de pessoas desfavorecidas é de luta diária pela sobrevivência. Durrani (1985) captura isso muito bem quando narra a vida de uma camponesa no Quênia:

Nyanjiru acorda às 4 da manhã, um debe (recipiente de lata) de água em sua cabeça, ela caminha por uma hora e meia até o córrego mais próximo. Então ela sobe o rio de volta para a casa dela, pegando lenha seca no caminho para o fogo, após três horas chega em casa para começar mais um dia de trabalho. Crianças chorando a serem acalmadas com pedaços de sobra de comida, galinha a ser alimentada, então começa a cavar seu

shamba (fazenda pequena) de um acre, no sol quente e ardente. Esta é a rotina diária para o camponês.

A conclusão de Durrani sobre a relação entre Nyanjiru e a biblioteca é condenatória. Ele escreve:

Assim não é surpreendente que Nyanjiru não conheça nenhuma biblioteca, e nenhuma biblioteca conheça Nyanjiru. O mundo de Nyanjiru e o mundo de serviços de biblioteca, como eles existem hoje, estão demasiado afastados. Bibliotecas baseadas em tradições de práticas de informação estrangeiras não podem servir às necessidades de pessoas como Nyanjiru. Nyanjiru pertence ao sistema de informação do seu povo, baseado nas tradições orais e nas experiências de história que ela pode entender, confiar e aplicar para lutar por sua existência.

Os pontos levantados por Durrani são apoiados por muitos outros que notam que comunidades desfavorecidas são marginalizadas e, talvez, primeiramente em termos do fluxo de informação para atender suas necessidades humanas básicas. Acessar a infraestrutura de informação moderna passa a ser muito difícil (MCHOMBU, 1993; NWAGHA, 1990; TEMU, 1984). Embora devêssemos ser considerados com cuidado, indicadores como o Índice de Acesso Digital (IAD), recentemente proposto pela União Internacional de Telecomunicações (INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2004), oferecem uma perspectiva reveladora quando se cruza a distribuição de países das várias regiões do globo pelas quatro categorias de IAD, como mostrado na Tabela 1.

A noção de que informação “moderna” é o mesmo que recursos de informação em rede, ou baseados na Internet e, portanto, que fornecer acesso às TIC’s é a chave para o progresso é enganosa, para dizer o mínimo. De fato, as comunidades desfavorecidas são expostas a um jogo complexo de limitações entrelaçadas que precisam ser atacadas simultaneamente:

1. geográficas: distanciamento dos principais “centros”, condições ecológicas difíceis;
2. infra-estruturais: baixo suprimento de eletricidade e energia, comunicação por terra, transporte, saneamento e telecomunicações;

Tabela 1 – Distribuição de número de países por categorias de IAD

<i>Tipos de países</i>	<i>Alto (0,70 - 0,85)</i>	<i>Superior (0,50 - 0,69)</i>	<i>Médio (0,30 - 0,49)</i>	<i>Baixo (0,04 -0,39)</i>
Países de renda alta	21	5	1	0
Países da Europa Central e do Leste e da CIS	–	10	14	2
América Latina e Caribe	–	15	15	3
Ásia	4	3	8	7
Pacífico	–	–	2	3
Oriente Médio e Norte da África	–	5	11	2
África Sub-Saara	–	2	7	38
Total	25	40	58	55

3. econômicas: baixa renda, desemprego alto;
4. sociais: alta proporção de membros de minorias, alta proporção de migrantes, pouca saúde, pouca educação, alta insegurança, pouca presença e qualidade de serviços públicos;
5. culturais: marginalização, discriminação social e étnica, história de dominação e exploração, rigidez de estruturas sociais, baixa autoconfiança.

De décadas disto ou daquilo até as metas para o desenvolvimento no Milênio, desde promessas chamativas até revisões de fim-de-termo, a prioridade dada para a “erradicação da pobreza” parece ilusória. Dois fatos são intrigantes: enquanto ampla evidência e experiência demonstram a necessidade de uma abordagem gradual, contínua, de longo termo e inclusiva, o conceito de desenvolvimento integrado, que já foi moda no pensamento sobre o desenvolvimento, parece ter desaparecido totalmente. Além disso, comunidades desfavorecidas são persistentemente indicadas, e referidas, como “minorias” enquanto, de fato, elas representam a maioria das pessoas. Trazer conectividade para “quase metade da população mundial, [que] vive em áreas rurais em nações de renda baixa e média-baixa”, como

sugerido por Press (PRESS, 2004), apesar de ser parte da cura não mudaria a cena por si só. E ele mesmo vem adicionando algumas medidas complementares, como o livre acesso à informação técnica e científica que não está exatamente alinhada com os dogmas econômicos dominantes.

Necessidades de informação, recursos, alfabetização e a base de conhecimento comunitário

Vários projetos de pesquisa tiveram o propósito de identificar áreas de necessidades de informação em comunidades desfavorecidas. Pesquisas na Nigéria, por exemplo, mostraram que quase todos os tópicos precisam ser cobertos, desde a saúde até a recreação, com ênfase na existência cotidiana (ABOYADE, 1984; NWAGHA, 1990). Outros estudos feitos na África Meridional e do Leste mostraram necessidades bastante semelhantes.

Mchombu (1993) descobriu que as necessidades de informação da comunidade dividem-se em dois grupos: necessidades comuns encontradas em todas as comunidades nos três países estudados, e necessidades locais que refletem o ambiente sócio-econômico, climático e político, particular de uma comunidade. Entre as necessidades de informação comuns estavam: saúde, incluindo HIV e AIDS, consciência econômica básica, governança e liderança, administração comunitária, e administração ambiental incluindo agricultura. Entre as necessidades locais específicas estavam, por exemplo: práticas agrícolas para propensão à seca em Botsuana, planejamento familiar em Malauí, e melhoria do rebanho na Tanzânia.

O que foi verificado em outros lugares da África, bem como em outros países em desenvolvimento, confirma que as necessidades de informação são bastante extensas, e há na situação atual uma clara defasagem de informação. A informação de agências existentes, visando dar suporte às comunidades são insignificantes e não são suficientes, para apoiar o desenvolvimento delas, bem como a luta por sobrevivência (NWAGHA, 1990).

Um assunto que merece atenção especial é o nível de alfabetização informacional, que é freqüentemente muito baixo em comunidades desfavorecidas. O número de pessoas analfabetas, que não sabem ler e, muito menos, usar computadores, ainda é calculado hoje

em aproximadamente 25% da população adulta em países do Terceiro Mundo e perto de 40% nos países de baixa renda (BANCO MUNDIAL, 2003). Estes números não refletem as consideráveis discrepâncias sociais, regionais e de gênero.

Isto contribui para fortalecer a preferência de pessoas desfavorecidas por coisas concretas e práticas, ou é pelo menos, uma demonstração delas, ao invés de produtos abstratos como informação e conhecimento, mesmo que estes últimos possam, de fato, ajudá-los mais efetivamente na luta diária pela sobrevivência. Pesquisa realizada por Temu (1984) e Mchombu (1993) demonstrou que as pessoas nas comunidades rurais, quando perguntadas sobre suas necessidades de informação, freqüentemente respondiam não ter necessidade alguma. Na África do Leste e Meridional, Mchombu verificou que muitos respondentes disseram não ter necessidade de informação porque a informação de que eles dispunham já lhes bastava (Botsuana aproximadamente 48%, Tanzânia aproximadamente 29% e Malauí aproximadamente 31%). Em Papua, Nova Guiné, Temu descobriu o seguinte:

A taxa relativamente alta de mortalidade infantil, de desnutrição entre crianças, e de doenças endêmicas, é aceita como uma parte necessária da vida. A necessidade percebida, então, não se encaixa com a necessidade real (TEMU, 1984).

Embora os problemas destacados fossem correntes na comunidade, eles não eram percebidos como uma dimensão informacional, mas sim como uma parte necessária da vida, ou como vontade de Deus. Uma solução para este problema poderia ser implementar programas de educação para adultos, que constroem novas habilidades e capacidades nas comunidades, para que, desse modo, considerem o conhecimento e a informação como recursos importantes para a solução de problemas e o desenvolvimento comunitário. Porque, embora os membros de uma comunidade usem diariamente a informação e o conhecimento, eles podem não reconhecê-los como uma entidade distinta capaz de uma existência própria (MCHOMBU, 2002).

Em face da natureza abstrata da informação e do conhecimento, sugere-se que os provedores de informação para as comunidades

deveriam preocupar-se com o provimento de informação apropriada. Saracevic (1980) destacou que informação apropriada:

deveria ser orientada para um problema específico, auto-suficiente, diretamente aplicável, adaptada para uso local, capaz de alcançar os desfavorecidos, e comunicável por canais tradicionais.

O dilema acima propõe desafios especiais ao se considerar o fornecimento de serviços de biblioteca e TIC's para comunidades desfavorecidas. A maioria dos líderes reconhece o papel importante que a tecnologia de informação e conhecimento tem nos negócios dos países do Terceiro Mundo. Porém, esta preocupação não foi traduzida em apoio efetivo à educação, ou em agências de fornecimento de informação ou tecnologias de comunicação. A fim de ganhar reconhecimento e aumentar o nível de preparação para as tecnologias da informação, os profissionais de informação têm que empreender uma luta pela alfabetização informacional dentro das suas sociedades. Este tema foi bem explorado no livro de Sturges e Neill (1990) "A Luta Quieta: Bibliotecas e informação para a África".¹

Em decorrência da situação acima descrita, encontram-se poucas bibliotecas e, ainda menos, centros de TIC's em comunidades desfavorecidas. Na maioria do Terceiro Mundo e, especialmente na África, as tecnologias de informação aparecem nas bibliotecas acadêmicas e de pesquisa, e em agências governamentais, todavia em grande parte como resultado de um processo dirigido por doadores. Esses doadores, na sua maioria, são organizações internacionais e agências de desenvolvimento de países de alta renda. A maioria das bibliotecas especiais, universitárias, e de pesquisa são localizadas em áreas urbanas e concebidas antes para servir a elite do que as comunidades desfavorecidas.

A situação em áreas rurais e em comunidades urbanas desfavorecidas exige uma abordagem diferente quanto ao fornecimento de informação e uso das TIC's, por causa da infra-estrutura carente, da infra-estrutura de energia inadequada, da escassez de informação pertinente e apropriada, e do baixo poder aquisitivo da maioria da

1 "The Quiet Struggle: libraries and information for Africa".

população. Conseqüentemente, a realidade das áreas rurais e das zonas urbanas de favelas (freqüentemente povoadas por migrantes rurais) demonstram que as necessidades de informação, bem como as TIC's para o desenvolvimento humano são radicalmente diferentes daquelas dos grupos da elite (MCHOMBU, 1998). São grupos que se preocupam mais com a sobrevivência básica e com problemas cotidianos, e o conteúdo da informação deveria estar dirigido a estas necessidades numa forma inteligível e utilizável. Igualmente, o acesso às TIC's precisaria ser ajustado às realidades sociais dos vários segmentos da população, inclusive com o uso de intermediários humanos e com a combinação das TIC's com outras mídias, como rádio local e comunicação interpessoal.

A inclusão do acesso às TIC's dentro do padrão de acesso universal a serviços de telecomunicações, que já precisou de defesa como a do "Manifesto de Papallacta",² é agora reconhecida em princípio, embora seja debatida sua extensão e suas condições. Isto é freqüentemente alcançado através de Pontos Públicos de Acesso à Informação (PPAI), ou à Internet, geralmente conhecidos como "telecentros". De fato, os PPAI podem assumir muitas formas diferentes. O que realmente caracteriza aqueles voltados ao desenvolvimento comunitário são a sua visão e o nível de participação da comunidade, mais que o estatuto legal ou atividades empreendidas em determinado momento (MENOUI; STOLL, 2003). A estratégia de TIC's para comunidades desfavorecidas na África tomou, preferencialmente, a forma de poucos telecentros, apoiados por agências doadoras, aplicando uma abordagem de cima para abaixo e, normalmente, com pouca participação dos grupos locais na determinação de como tais centros deveriam operar no dia-a-dia. O mesmo padrão prevaleceu em outros lugares, embora na América Latina e no Caribe o número de telecentros estabelecidos tenha resultado na formação de redes.

Hecks (1999) enfatizou que muitas iniciativas de TIC's são postuladas na crença de que comunidades desfavorecidas são apenas recipientes de informação, tecnologia e conhecimento produzidos fora dali. Esta visão prevalece com respeito ao Terceiro Mundo de modo geral, enquanto, na realidade, ele pode estar sofrendo só de uma fal-

2 http://www.tele-centros.org/manifiesto/manif_sp.html.

ta de informação registrada (MENOU, 1983). Ao longo da história, o interesse pelo “conhecimento nativo”³ variou de ignorância para desdém, curiosidade e rejeição, por parte da todo-poderosa e toda promissora Ciência do Norte. Há uma recuperação de interesse, especialmente quando este conhecimento está relacionado com substâncias naturais capazes de gerar altos lucros. Tornou-se, portanto, lugar comum, fazer da produção e difusão de informação local um componente-chave das estratégias e programas de informação.

Uma busca no Google por «conhecimento nativo» gera não menos que 160.000 referências.⁴ Qualquer que seja o significado, este número ilustra a mudança no pensamento padrão, mesmo que o enfoque esteja normalmente nos conhecimentos que podem somar-se ao arsenal científico e técnico da humanidade. A introdução para o dossiê tópico em SciDev Net destaca:

O conhecimento nativo deu, e ainda pode dar, uma contribuição significativa para solucionar problemas locais. Nos últimos anos houve um fluxo crescente de informação dos países em desenvolvimento sobre o papel que o CN está exercendo no Sul numa variedade de setores: na agricultura (técnicas de cultivo mesclado, produção animal, controle de pragas, diversidade varietal, saúde animal, variedades de sementeira), na biologia (botânica, técnicas para alimentação de peixes), na saúde humana (medicamentos tradicionais), no uso e administração de recursos naturais (conservação da terra, irrigação e outras formas de administração da água), na educação (tradições orais, línguas locais), e no alívio da pobreza de modo geral (SCIDEV NET, 2004).

Comunidades pobres também deveriam ter condição de usar TIC's para disseminar suas idéias, conhecimento e informação. Tal conhecimento deveria incluir conhecimento dos recursos locais, capacidades locais, conhecimento nativo, e retroinformação dos gestores das políticas governamentais sobre o impacto destas nas comunidades de base. Isto requer muito mais que disponibilidade tecnológica e

3 Indigenous knowledge.

4 Buscafeita em 25 de Abril de 2004.

habilidades para produzir artefatos de informação. O ambiente sociocultural dentro e ao redor das comunidades, ainda mais quando se trata da tão falada "e-democracia", precisa apoiar estes esforços. Porém, as coisas são ainda mais complicadas. Como disse Schoenhoff no seu brilhante livro:

Focados como nós estamos em informação e dados, parecemos raramente dar valor à sabedoria em nossa sociedade de alta tecnologia [...] Sabedoria não parece ser um tipo diferente de conhecimento, mas um tipo diferente de saber, uma abordagem integral que se recusa a olhar a parte da real situação humana de incerteza e morte certa" (SCHOENHOFF, 1993 p.100).

Centros de informação e bibliotecas como catalisadores de mudança

Na maioria das comunidades desfavorecidas, bibliotecas e serviços de informação de qualquer tipo são, de maneira geral, escassos e mal-formulados. Entre os obstáculos a serem superados estão a falta de material de leitura apropriado, a baixa densidade e dispersão da população rural combinada com infra-estruturas de comunicação e de transporte deficientes. Em ambos os casos, o uso das TIC's pode ajudar a achar respostas inovadoras. Infelizmente, o próprio acesso às TIC's é muito deficiente, especialmente em zonas rurais. Os dados básicos sobre uso das TIC's no mundo inteiro indicam que elas foram deixadas de lado. Por exemplo, de acordo com um relatório do Gabinete Internacional do Trabalho (I.O., 2001):

Existe aproximadamente um telefone para cada duas pessoas no E.U.A. e U.E., enquanto a população inteira da África, de 739 milhões de pessoas, tem menos que 14 milhões de linhas.

Apesar de uma proporção per capita poder ser uma medida enganadora, até mesmo para uma análise econômica, como Fink e Kenny (2003) mostraram.

Ônibus-bibliotecas (bibliobus) foram por muito tempo a solução para a população espalhada. Apesar deles requerem estradas que não existem em muitos locais. Assim houve a proliferação de

versões com tração animal, onde burros ou camelos substituem o ônibus, e o uso de meios de transporte adaptados às condições geográficas como triciclos, bicicletas, todos os tipos de barcos, dos quais se podem achar exemplos emocionantes na Tailândia, Quênia, Argentina e outros países no site da Biblioteca Pública Príncipe Rupert, Canadá, (http://www.bookboat.com/unusual_lib/). Este tipo de tentativa é feito para proporcionar as TIC's, mesmo nestes tipos de recursos móveis. Com equipamento de computação, baterias ou painéis solares e conexões de satélite, um bibliobus pode ser transformado em um telecentro. Ele pode também ser transformado numa editora por demanda, como mostrado pelo bookmobile de Uganda (<http://www.anywherebooks.org/>). Veículos leves também podem ser transformados numa ferramenta para recolher informação que pode ser redistribuída mais tarde através de várias mídias, como no caso da "radiocicleta", usada por organizações que participam do sistema de Comunicação para a Paz na Colômbia (SIPAZ, 2004).

Bibliotecas públicas, em particular aquelas localizadas em áreas rurais, são um instrumento essencial na provisão de informação para comunidades desfavorecidas, desde que seus serviços e acervos estejam adaptados para este público, o que nem sempre pode ser o caso quando "padrões gerais" são aplicados. Quando a infra-estrutura permite, elas podem também prover um acesso às TIC's e os recursos de informação disponibilizados na Internet. A disponibilidade de tal serviço não elimina os obstáculos psicológicos e educacionais para seu uso. Para que estas entidades possam cumprir o seu papel, elas devem contar com financiamento e apoio regular. Muitas vezes o equipamento inicial é considerado, especialmente quando fornecido por doadores estrangeiros, caso em que são omitidas a manutenção e a operação, incluindo o treinamento de pessoal. O quadro de pessoal deveria ser adequado em número e habilidades, o que muito freqüentemente requer programas de treinamento especiais. Finalmente, tais bibliotecas públicas deveriam estar em condição de conduzir programas de alfabetização e alfabetização digital, dar assistência aos usuários e atuar como intermediários, o que significa dizer, desempenhar junto aos grupos da comunidade um papel mais ativo, além de desenvolver laços mais fortes do que aqueles que normalmente fazem, ou estão autorizadas a fazer.

Um bom exemplo de um esforço assim pode ser encontrado no programa "Abra seu Mundo",⁵ no Chile (<http://www.biblioredes.cl/>), cuja apresentação reforça que: *"O impulso para este projeto está precisamente arraigado na comunidade; é a própria comunidade que se converte num agente não mais passivo do desenvolvimento cultural e social da sua localidade"*.

Trezentas e sessenta e oito bibliotecas participando no país inteiro e um investimento de mais de 11 milhões de dólares americanos, parte do qual providenciado por uma contribuição da Fundação Bill e Melina Gates, é o resultado de um esforço de maior alcance. Diante da proporção do fenômeno da exclusão social, nenhuma mudança significativa pode ser alcançada sem um compromisso desta magnitude. Mais que nunca, projetos pilotos de pequeno porte e de curta duração são uma desculpa para a inatividade.

Não é menos natural pensar nas escolas como um lugar para alocar serviços de acesso à informação e às TIC's (KOMOSKI; PADRE, 1996), desde que a educação seja percebida como a chave da erradicação da pobreza. Mesmo que seus recursos estejam muito aquém dos adequados, na prática elas oferecem uma cadeia de lugares públicos perto de todas as comunidades. Um primeiro item na agenda de TIC's da maioria dos países é a alfabetização em computação e eventualmente a educação apoiada por computadores como parte dos currículos. Este movimento de fato é mais exigente, não só o que concerne a treinamento de pessoal mas também no que se refere a adaptação pedagógica e curricular, do que os sistemas educacionais tradicionais.

Outro aspecto difundido é o uso de escolas, laboratórios de computação, centros de mídias ou bibliotecas como a base do acesso público por outros membros da comunidade. Esta pode ser uma extensão legítima do apoio ao aprendizado e desenvolvimento, bem como eventualmente uma fonte complementar de financiamento. Um bom exemplo disto pode ser encontrado no "Documento modelo de política de TIC's para o sistema de ensino"⁶ da OECS⁷ (OERU, 2001). Constrangimentos práticos e legais tornam a implementação difícil. Em todo caso, esses avanços estão abrindo novos caminhos no uni-

5 "Abre tu mundo".

6 "Model TIC policy document for the education system".

7 Organização dos Estados do Caribe Oriental.

verso profissional do professor-bibliotecário ou do bibliotecário de escola, que deveriam tornar-se cada vez mais facilitadores e gerentes da aquisição de habilidades de aprendizagem, ao invés de distribuidores de conhecimento já pronto.

Progressos notáveis aconteceram por iniciativas de ONGs. Entre os mais prósperos estão a Schoolnet África do Sul (<http://www.school.za>) e Schoolnet Namíbia (<http://www.schoolnet.na>). Esta última recebeu vários prêmios internacionais. A Schoolnet África do Sul estabeleceu parcerias com o setor privado, o governo, ONGs e a comunidade dos doadores, e trabalha dentro da política e quadros programáticos do governo. Outros parceiros são o Banco Mundial, a Iniciativa para a Sociedade Aberta, o IDRC do Canadá e algumas companhias de tecnologia da informação da África do Sul. Em 2001, mais de 3.000 escolas participavam das atividades da Schoolnet África do Sul. A Schoolnet SA, como é conhecida, desenvolveu um portal educacional para professores e estudantes. O conceito de Schoolnet é achado em 23 outros países africanos (RIORDON, 2001). A Schoolnet Namíbia é co-patrocinada agora pelo Ministério de Educação Básica e pela Telecomm Namíbia, como também por várias entidades privadas. Sua meta teve que ser reduzida de 500 para 350 escolas. No entanto, ela foi ampliada para incluir centros de recursos, ONGs e associações educacionais. A Schoolnet Namíbia usa soluções inovadoras para conectar escolas desfavorecidas que incluem software de fonte aberta, computadores reconicionados acessíveis, conectividade barata em colaboração com a Telecomm Namíbia, fontes de energia alternativa como energia solar e soluções sem cabos (wireless). Como suas primeiras iniciativas organizou uma competição entre as escolas que participaram da informatização do catálogo da coleção de entomologia do Museu Nacional de Namíbia, um dos mais ricos no mundo.

Informação, eventualmente sobre assuntos particulares, e serviços de TIC's também podem ser disponibilizados numa variedade de instituições públicas como prefeituras, agências postais, estabelecimentos beneficentes e hospitais, como também por organizações de base. Na Namíbia, por exemplo, vários Centros de Aprendizagem e Desenvolvimento Comunitário⁸ foram organizados para fornecer

8 Community Learning Development Centers – CLDC.

serviços de biblioteca, serviços sociais e de saúde (inclusive a sensibilização sobre HIV e AIDS, os serviços de educação na forma de classes de alfabetização, os serviços de informação funcional, e os serviços de apoio a pequenas e micro-empresas). Além dos serviços acima mencionados, os centros também disponibilizam serviços de TIC's na forma de acesso à Internet, televisão e vídeo, telefone e fac-símile (ELLIS, 1995).

Sob o nome genérico de "telecentros" encontra-se uma variedade de entidades que oferecem serviços do escopo acima mencionado, mas principalmente telecomunicações e Internet, alfabetização digital, apoio à produção de informação local e aos devidos programas comunitários. Seja por parte das agências governamentais seja por parte das organizações internacionais envolvidas no desenvolvimento destas entidades há uma pressão constante para fazer os telecentros "prósperos comercialmente" o que pode ser limitado, para dizer o mínimo. De fato há tantos casos diferentes quanto há comunidades e circunstâncias diferentes das quais uma análise excelente é oferecida por Harris com estudos de caso do sudeste asiático (Harris 2003). Exemplos e documentos, nem sempre inclusivos ou objetivos, podem ser encontrados em vários *sites* da Web, como o do Instituto Internacional para Comunicação e Desenvolvimento (<http://www.iicd.org>), o do ELDIS (<http://www.eldis.org>), o Portal de Desenvolvimento sobre TIC's (<http://topics.developmentgateway.org/TIC/>) e muitos outros, entre os quais têm valor particular os *sites* das próprias organizações de telecentros como Somos@Telecentros (<http://www.tele-centros.org>).

Vale mencionar que quando o plano nacional para uma cadeia de telecentros em El Salvador foi lançado foi decidido usar o nome "infocentros", em vez de telecentros para enfatizar que o objetivo era o acesso e uso de informação, enquanto as TIC's são apenas uma das ferramentas. Isto deveria mostrar que, além de bibliotecas digitais que podem ampliar o fornecimento de informação também para comunidades desfavorecidas, os novos espaços digitais públicos estão oferecendo oportunidades para que profissionais de informação coloquem seus talentos a serviço do povo.

Profissionais de Informação como agentes de mudança

No seu livro que oferece tanto para pensar, W.G.McD. Partridge cita o pronunciamento de uma aborígine australiana, Maisie Wilson, para bibliotecários da Nova Gales do Sul no qual ela dizia:

No seu treinamento, os bibliotecários têm que aprender a como serem humanos. Eles têm que aprender a trabalhar com as pessoas, e que a coisa mais importante não são os livros mas as pessoas. São as pessoas que usam os livros (PARTRIDGE, 1988, p.22).

Isto realmente aponta o ponto crucial do problema. Com toda a arbitrariedade de uma generalização, e sem ofensas, é impressionante que muitas pessoas que entram na carreira de profissionais de informação no Terceiro Mundo e, em outros lugares, simultaneamente são desejosos de servir o público e ter um papel socialmente útil, mas, por outro lado, são bastante tímidos e mais seguidores do que líderes. A educação inicial está indiretamente procurando fortalecer-lhes a autoconfiança através do enfoque na excelência técnica. A educação profissional continuada, cuja extensão ainda é bastante limitada, é também demasiadamente voltada para inovações tecnológicas. Conquanto úteis e essenciais quanto poderiam ser, os cursos de "informação e sociedade", administração e marketing estão longe de enfatizar o desempenho profissional e transformar a maioria dos profissionais da informação em agentes de mudança, assumindo-se que tal meta possa ser alcançada através de cursos, ao invés de ações dentro das comunidades. Mais ainda, enquanto as oportunidades de emprego e a atratividade da carreira permanecem mais do lado de organizações acadêmicas, de pesquisa ou empresariais do que de bibliotecas públicas em áreas carentes.

Esta primazia do setor "moderno" é refletida no enfoque em servir os usuários de informação ao invés de ajudar os não-usuários desfavorecidos na sua luta diária pela sobrevivência. Vozes notáveis nas profissões da informação defendem, persistentemente, uma orientação para uma responsabilidade social maior e, até mesmo, uma mudança cultural, porém sem muito sucesso (MENOU, 1996, p.7). Isto pode se dar em parte, devido à influência de alguns países avançados

do Norte sobre a produção intelectual e a educação em Ciência da Informação, através seja da literatura, seja do desenvolvimento dos currículos, seja da educação das futuras elites quando fazem cursos superiores no exterior, os quais não estão especificamente ajustados às exigências de uma preparação que venha a contribuir para mudanças amplas em seus ambientes originais. Talvez até a escassez de visões críticas, como aquela fornecida pela conferência organizada por Tallman e Ojiambo sobre o caso do E.U.A. (TALLMAN; OJIAMBO, 1990).

Com as melhores intenções, profissionais da informação, como os da maioria das outras profissões, são as vítimas do complexo de excelência empresarial que empurra todas as entidades constituintes da sociedade na direção da máxima eficiência interna sem considerar seriamente o efeito da sua intervenção sobre os componentes restantes da sociedade, nem ponderar a sensatez das suas atividades em face das necessidades humanas. Isto resulta numa tendência geral para a setorização das visões e preocupações que deixa aos poderes estabelecidos o controle da situação como um todo. Novos papéis profissionais surgem, mais provavelmente no domínio do desenvolvimento tecnológico, como exemplo pode-se citar os webmasters; em aplicações empresariais, como é o caso dos gerentes de conhecimento; ou no domínio do desenvolvimento social. Nesse sentido, novos papéis, como o de 'conselheiro de informação' descrito por Dosa (1997⁹), estão realmente oferecendo uma alternativa apropriada a posições tradicionais.

Muitas funções, para as quais habilidades são normalmente adquiridas na educação profissional, são importantes para servir comunidades desfavorecidas, como: seleção de material, orientação de leitores, educação de usuários, educação para alfabetização informacional, assumindo-se que um enfoque formal sobre estas comunidades seja concedido, o que raramente é o caso. Porém, outras funções não são cobertas freqüentemente, como aquelas requeridas por conselheiros de informação: a produção de recursos de informação locais usando todos os canais e formatos convenientes, alfabetização em TIC's, apoio à aprendizagem informal e à educação de adultos, ajuste para condições de miséria, prevenção de desastres naturais e agressões sociais, manutenção de relações efetivas

9 Versão revisada de um artigo originalmente publicado em 1989.

com autoridades e organizações comunitárias. Além de aprender tais conteúdos, os futuros profissionais da informação deveriam também ser expostos às realidades das comunidades desfavorecidas, realizando estágios em unidades de informação ou em organizações de base que as servem, por exemplo. De fato, um período significativo de convivência e trabalho com os pobres é o que poderia fazer a "elite", em todos os países, um pouco mais sensível e reativa, e o ensino superior mais socialmente relevante. Apesar de muitos profissionais da informação não estarem alocados em comunidades desfavorecidas, muitos de fato produzirão recursos de informação ou administrarão serviços que, em última instância, devem servi-las também.

Profissionais da informação trazem para o processo e operação de recursos de informação eletrônicos uma dimensão de conteúdo organizado que os especialistas de TIC's podem muito freqüentemente não perceber claramente devido a sua preocupação com assuntos técnicos (MLAKI, 1998). Mlaki argumenta:

Ao desenvolver este novo programa¹⁰ dentro da UNESCO, é importante que sejam consideradas as necessidades dos países em desenvolvimento com uma compreensão que nestas sociedades o nível de acesso à informação e o seu uso ainda é muito baixo e que há grande necessidade de equilíbrio entre fontes de informação tradicionais (bibliotecas, arquivos e centros de documentação) e novas tecnologias. É importante que as novas tecnologias sejam vistas como uma extensão e ferramenta de acesso à informação, ao invés de um novo meio que não tem nenhuma relação com as ferramentas tradicionais. Adicionalmente, o potencial das novas tecnologias para melhorar a organização e o acesso à informação deveria ser mostrado claramente para melhorar a aceitabilidade destas nos países em desenvolvimento.

Por mais que os profissionais de informação estejam ansiosos e sejam capazes de empreender as suas atividades de maneira, a levar melhorias e contribuir para comunidades desfavorecidas, é bem provável que seus esforços sejam comprometidos por limitações inter-

10 "Informação para todos".

nas (por exemplo, falta de recursos, rigidez administrativa) bem como por limitações externas (por exemplo, barreiras culturais ou pressões políticas), levando-as à frustração e ao desânimo. Mais uma vez, a superação de problemas complexos e multifacetados só pode ser alcançada através dos esforços conjuntos, inclusivos e pacientes de todos os interessados. O que exige que o profissional da informação seja um participante ativo de todos os esforços da comunidade, que sistematicamente participa e coopera com todos os grupos que lutam para melhorar a situação. O principal perigo prático e, também, moral, é prendermo-nos numa dicotomia “nós-eles” na qual “nós”, os profissionais ou entidades de informação, fazemos o melhor – de acordo com nossas próprias crenças – e “eles”, os membros da comunidade, não apreciam ou não tiram proveito. Fazemos as coisas conjuntamente, no ritmo da comunidade e de acordo com a percepção das necessidades de seus membros. Porque, em última instância, entidades de informação deveriam tornar-se nada mais do que a plataforma na qual os membros das comunidades constroem a sua própria base de conhecimento em favor do seu próprio desenvolvimento.

Tal processo requer mais do que o uso sistemático de métodos participativos, mesmo que eles sejam reais e não uma amável instrumentação dos beneficiários, como é muito freqüentemente o caso. O que está em jogo, numa verdadeira perspectiva de desenvolvimento é a posse, pelas comunidades, dos seus recursos e serviços de informação. Participação e posse estão obviamente entre as palavras mágicas da sociedade contemporânea “da informação”. Quanto mais elas aparecem, menos fazem sentido, e muito menos correspondem a realidades concretas. Conquanto se corra o risco de dizer algo antiquado, poder-se-ia no entanto parafrasear o famoso slogan de Lênin¹¹ e dizer que o desenvolvimento comunitário equivale a recursos de informação em rede mais o conselho comunitário, este último atuando não como um corpo a ser consultado, mas como o corpo que toma decisões.

11 “Comunismo é electrificação mais os soviets”, ou seja, progresso técnico e posse das comunidades

Referências

- Aboyade, B.O. (1984). Communication potentials of the library for non-literate; An experiment in providing information services in a rural setting. *Libri*, Vol. 34, nº3, p. 243-262.
- ATD Quart Monde (2004) Le Mouvement ATD Quart Monde. <http://www.atd-quartmonde.asso.fr/> Retrieved April 10, 2004.
- Dosa, M.L. (1997). From informal gatekeeper to Information Counselor: Emergence of a new professional role. In Dosa, M.L. *Across all borders. International information flows and applications. Collected papers*. Lanham, MD, Scarecrow Press, p. 186-224.
- Durrani, S. (1985) Rural Information in Kenya. *Information Development* vol. 1, nº 3, July, p. 149-157.
- Ellis, J. (1995) Community learning and Development Centres. In: *Educational Responsibilities of Libraries and Information Services in Namibia. Papers of the Seminar in Midgard/ Windhoek, 26 May to 2 June, 1995*. Bonn and Windhoek: German Foundation for International Development and Ministry of Basic Education and Culture.
- Fink, C., Kenny, C.J. (2003). W(h)ither the Digital Divide? http://www.developmentgateway.org/download/181562/W_h_ither_DD__Jan_.pdf
- Harris, R. (2003). A framework for poverty alleviation with TIC. In Gurstein, M.
- Menou, M.J., Stafcev, S. Community networking and community informatics. Prospects, approaches, instruments. St Petersburg, CIRN, p. 85-170. <http://www.communities.org.ru/ci-text/harris.doc>.
- Heeks, R. (1999) *Information and Communication Technologies, Poverty and Development*. University of Manchester: Institute of Development Policy and Management (Working Paper no 5) <http://www.man.ac.uk/idpm/diwpf5.htm> Retrieved March 28, 2004.
- Horowitz, R. G. de (1993). Literacy and development in the Third World: could librarianship make a difference? *IFLA journal*, vol. 19, nº 2, 171-180.
- International Labour Organization (ILO) (2001). Digital Divide is wide and getting wider- vast swathes of the globe are "technologically disconnected". Press Kits <http://www.ilo.org/public.english/bureau/inf/pkits/wcr2001/wc01ch2.html> Retrieved March 24, 2004.
- International Telecommunications Union (2004). Digital Access Index. On line: <http://www.itu.int/ITU-D/TIC/dai/index.html>. Retrieved April 13, 2004.
- Komoski, P.K., Priest, W.C. (1996). *Creating learning communities: Practical, Universal networking for learning in schools and homes. A report for school and community technology planners and policy makers*. Hampton

- Bays, NY, Educational Products Information Exchange. <http://www.epic.org/k12/k12.htm> Retrieved April 28, 2004.
- Mchombu, K. (2002). *Sharing knowledge for community development and transformation: a handbook*. Ottawa, Oxfam Canada.
- Mchombu, K. (1993). *Information needs and seeking patterns for rural people's development in Africa. Report on Phase 1 of the INFORD project*. Gaborone, University of Botswana and IDRC.
- Mchombu, K. (1998) *Libraries, Telematics and Rural Communities in Africa*. Paper delivered at a NIWA conference, Safari Hotel, Windhoek, 1998 (unpublished).
- Menou, M.J. (1983). Mini- and Micro-computers and the eradication of information poverty in the less developed countries. In C. Keren, L. Perlmutter, eds., *The application of mini- and micro-computers in information, documentation and libraries*, 13-18 March 1983, Tel Aviv, Israel (359-366). Amsterdam: North Holland.
- Menou, M.J. (1996). *Cultura, Informação e Educação de Profissionais de Informação nos Países em Desenvolvimento*. *Ciência da Informação*, Vol. 25, nº 3. <http://www.ibTIC.br/cionline/> Retrieved April 13, 2004.
- Menou, M.J., Stoll, K. (2003). *Community development telecentres*. In Gurstein, M.,
- Menou, M.J., Stafcev, S. *Community networking and community informatics. Prospects, approaches, instruments*. St Petersburg, CIRN, p. 171-186. <http://www.communities.org.ru/ci-text/cdt.doc>
- Nwagha, G.K.N. (1990). *Radio Jingles: an effective means of disseminating information to rural dwellers in Africa*. Port Harcourt: Institute of Foundation Studies, Nigeria.
- Mlaki, Th. (1998) *Convergence of information and informatics*. Paper delivered at the 12th session of the PGI Council and the 7th Session of if the IIP Committee, held in Paris from 7-11 December, 1998.
- OERU (OECS Educational Reform Unit) (2001). *Model TIC policy document for the education system*. St Lucia, OERU. <http://www.oeru.org/publications/> Retrieved April 28, 2004.
- Pateman, J. (2003). *Social exclusion and libraries*. In Feather, J. and P. Sturges, *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London, Routledge, p. 579-582.
- Partridge, W.D. McD. (1988). *Low budget librarianship. Managing information in developing countries*. London, Library Association Publishing.
- Press, L. (2004). *The Internet in developing nations: Grand challenges*. *First Monday*, vol. 9, nº 4 (April 2004). http://firstmonday.org/issues/issue9_4/press/index.html Retrieved April 14, 2004.

Riordon, S. (2001) Schoolnet South Africa: accessing a World of Learning. Ottawa: IDRC Reports. http://web.idrc.ca/en/cv-5387-201-1-DO_TOPIC.html Retrieved April 3, 2004.

Saracevic, T. (1980) Perceptions of need for scientific and technical information in less developed countries. *Journal of Documentation*, vol. 36, nº3, p. 214-267.

Schoenhoff, D.M. (1993). *The barefoot expert. The interface of computerized knowledge systems and indigenous knowledge systems*. Westport, CT, Greenwood Press.

SciDev Net – Science and Development Network (2004). Introduction to the Dossier on Indigenous Knowledge <http://www.scidev.net/dossiers/index.cfm?fuseaction=dossierfulltext&Dossier=7> Retrieved April 20, 2004.

SIPAZ (2004). Rueda la radiocicleta. 09 enero 2004. <http://www.sipaz.net/modules.php?name=News&file=article&sid=56> Retrieved April 27, 2004

Sturges, P., Neill, R. (1990) *The Quiet Struggle: libraries and information for Africa*. London: Mansell.

Tallman, J.I., Ojiambo, J.B. (1990). *Translating an international education to a national environment*. Metuchen, NJ., Scarecrow Press.

Temu, D. (1984). Information needs of two Papuan village communities (Kapari and Viriolo) and rural development: a study report. Paper given at IFLA Round Table on library services to ethnic and linguistic minorities. IFLA General conference, Nairobi Kenya, August 1984.

U.K. Department for Work and Pensions (2003). United Kingdom National Action Plan on Social Inclusion 2005-05. <http://www.dwp.gov.uk/publications/dxp/2003/nap/index.asp> Retrieved April 10, 2004.

World Bank (2003). World Bank Data [on line] Data by topic, Education <http://www.worldbank.org/data/databytopic/education.html> Retrieved April 10, 2004.

Capítulo 9

A dimensão investigativa para o exercício profissional em Ciência da Informação¹

Mara Eliane Fonseca Rodrigues

1 Idéias centrais

O objetivo deste capítulo é analisar a formação do profissional da informação, discutindo o significado da pesquisa, ou investigação, na graduação diante da formação e da prática profissional. Nosso ponto central de discussão é a interface entre a formação e a prática profissional, objetiva ressaltar a pesquisa (investigação) como elemento importante para a conquista de maior autonomia profissional.

De forma ampla, ao falarmos da formação do profissional da informação estamos nos referindo à formação universitária e, nesse sentido, as questões que envolvem hoje a formação desse profissional não podem estar dissociadas da discussão sobre a concepção de ensino que vigora na universidade.

O ensino na universidade é definido pelo paradigma científico da modernidade. Esse paradigma epistemológico, específico do mundo ocidental, consolidando-se defendendo a neutralidade do conhecimento e negando o senso comum. Essa concepção propiciou a fragmentação do conhecimento em ciências particulares, indicando um

1 O presente texto resgata, parcialmente, reflexões apresentadas em comunicações e palestras no *Tercer Encuentro de Directores y Segundo de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología del Mercosur, Santiago de Chile, 1999*; e no *Quarto Encuentro de Directores y Tercer de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, Montevideo, Uruguay, 2000*.

único método de investigação para as ciências naturais, humanas e sociais – o *método científico*, que passa a ser o parâmetro para o conhecimento verdadeiro e a experimentação, a fonte de autoridade para a fundamentação do saber. Essa noção de investigação “constituiu-se na base da organização da ciência contemporânea e, portanto, da universidade, *locus* privilegiado do seu desenvolvimento e de sua expansão” (CUNHA, 1998, p.18,19). Mas, se por um lado, esse paradigma é responsável pelo desenvolvimento da ciência que a humanidade hoje desfruta, por outro, tornou a organização do conhecimento acadêmico refém de seus princípios.

Quando se observa a lógica de construção dos currículos dos cursos de graduação, essa percepção fica bastante evidente. Cunha (1997, p.182) ao analisar a organização curricular do ensino superior afirma

é fundamental reconhecer que a lógica da organização dos atuais currículos baseia-se na concepção positivista da ciência que leva o ensino a partir do geral para o específico, do abstrato para o concreto, do teórico para o prático, do básico para o profissionalizante. O pressuposto, neste modelo, é que primeiro o aluno tem de aprender os conteúdos gerais (absorvendo o conhecimento já produzido), para depois tentar aplicar ou reconhecer a aplicação destes conteúdos na realidade. Ora, como é da prática que surgem as indagações e como é destas que tem origem a investigação, o próprio modelo já induz a que, na melhor das hipóteses, o aluno só poderá estabelecer relações entre conhecimento acadêmico e realidade no andamento final dos cursos, quando ele se aproxima da prática profissional.

Essa compreensão de ensino tem acarretado inúmeros problemas, pois

o aluno, quando está nos estudos iniciais, não encontra significado para a aprendizagem porque não consegue relacioná-los em sua aplicação. Em geral, a aprendizagem nesta fase, localiza-se prioritariamente em nível de memória, sendo facilmente esquecida pelo aprendiz. Os conteúdos ficam fracionados, descontextualizados, desproblematizados. E sem problemas, sem

questões, não há estímulo para o raciocínio produtivo (CUNHA, 1997, p.182).

Na organização dos currículos, de modo geral, o que vemos é um modelo de ensino reprodutivo que dá ênfase à repetição e à memória e no qual o aluno é induzido a não questionar, a perseguir um único caminho para aprender baseado no conhecimento transmitido pelo professor. Não há, portanto, lugar para a pesquisa, pois é forçoso admitir que não existe pesquisa sem dúvida, sem questionamento.

Esse modelo de ensino pode ser percebido também na formação do profissional da informação. De forma geral, os conteúdos dos cursos de graduação partem do pressuposto de que a teoria é referência para a prática, seguindo a visão positivista de ciência e organização do conhecimento. Desse modo, espera-se que o aluno, quando colocado frente aos problemas da prática, já no final do curso, chegue à pesquisa. No entanto, nessa lógica de organização curricular o aluno não consegue fazer a leitura da prática como ponto de partida para a construção da dúvida epistemológica, uma vez que a pesquisa fica em último lugar.

Mas, atualmente, nos deparamos com o questionamento do modelo de ensino praticado pelas instituições de educação superior. A partir da Teoria da Relatividade e de novos fatos ocorridos na física quântica e de suas implicações na filosofia da ciência, o caráter mecanicista e determinista que distinguiu o paradigma tradicional começa a enfrentar discussões e críticas.

O novo paradigma da ciência que emerge, apoiado em uma visão quântica, "compreende o mundo físico como uma rede de relações e não mais como uma entidade fragmentada, como uma coleção de coisas separadas". Nessa compreensão de mundo, "se separarmos as partes, as isolarmos do todo, estaremos eliminando algumas delas na tentativa de delinear cada uma. Portanto, não há partes isoladas" (MORAES, 1996, p.59). Essa visão de mundo total, mais ampla, que inclui noções gerais sobre a natureza da realidade, implica um repensar sobre o papel da educação na vida dos homens.

Para se atender a esse paradigma inovador é necessário rever o papel da escola, na sua aceção mais ampla, pois a escola nesse paradigma é vista como *articuladora* do conhecimento, não apenas um espaço físico, "mas, sim, um estado permanente do indivíduo,

onde o trabalho colaborativo está sempre presente" (BEHRENS, 1999, p.387). O pressuposto essencial do novo paradigma é uma prática pedagógica que possibilite a produção do conhecimento e que permita um encontro de abordagens e tendências pedagógicas que venham a atender às exigências da sociedade do conhecimento ou da informação.

Assim, para acompanhar o processo acelerado de transformações e rupturas pelo qual passa a sociedade contemporânea, é preciso que os cursos de graduação adotem um novo caminho no trabalho de formação, fundado em concepções que articulem teoria e prática.

Tendo esse quadro como referência, a seguir passaremos a discutir sobre a formação e atuação do profissional da informação, notadamente no Brasil. Para isso, faremos um breve resgate histórico na tentativa de situar e melhor elucidar o processo formativo na área de informação, em vista das peculiaridades que a envolvem.

2 O processo de formação e a prática do Profissional da Informação no Brasil

Para entender o processo de formação e a prática do profissional da informação no Brasil, primeiramente, é necessário considerar a existência por um longo tempo de cursos de graduação específicos em Biblioteconomia. Em um segundo momento, é preciso lembrar que a Biblioteconomia, na sua origem, formou mão-de-obra para as instituições nacionais. Os primeiros cursos se abrigaram nessas instituições (Biblioteca Nacional, no Rio de Janeiro, e Colégio Mackenzie, em São Paulo), antes de se transferirem para a universidade. O resultado foi uma formação voltada para um determinado tipo de instituição e de profissional, com perfil técnico, especializado na atividade de organização e tratamento de documentos (PINHEIRO, 1997).

Foram necessários vários anos e várias iniciativas, conforme mostram Müller (1985), Macedo (1987), Población (1990) e Nastri (1992), para que uma nova compreensão de ensino emergisse na área e colocasse em questão os currículos dos cursos de graduação voltados para a racionalidade instrumental (funcional, imediata, adaptativa), em detrimento da construção de um corpo teórico que buscasse fundamentar o fazer da área. Desse modo, na década de 1980, tivemos uma reformulação curricular que tentou expressar

uma nova concepção de ensino para a área, somando às disciplinas de conteúdo técnico específico outras que contemplassem o aspecto humanista da profissão.

Dentre outras medidas tomadas despontam os cursos de pós-graduação *stricto sensu*, iniciados na década de 1970. Esse período marca “a criação dos cursos de pós-graduação, o desenvolvimento da pesquisa na área e o surgimento dos primeiros periódicos científicos [...]” (GUIMARÃES, 1997, p.125).

Essa década caracteriza-se, também, pelo “aumento quantitativo das escolas de Biblioteconomia no Brasil, momento em que emerge a preocupação com a qualidade de ensino” (GALVÃO, 1997, p.46). O cuidado com a qualidade do ensino, leva à outra preocupação: a formação de docentes. Assim, a partir dessa década, “[...] capacitar docentes pesquisadores despertando a conscientização da importância da investigação no campo da informação” passa a ser um dos objetivos da área (POBLACIÓN, 1992, apud GALVÃO, 1997, p.46).

Instaura-se, a partir daí, um novo momento profissional solidificando-se cada vez mais, com as relações entre a Biblioteconomia e a Ciência da Informação. Essa constatação é corroborada por boa parte da bibliografia (PINHEIRO, 1997; GALVÃO, 1997; OLIVEIRA, 1998) e pela origem dos programas de pós-graduação que nasceram, em sua grande maioria, numa graduação em Biblioteconomia.

Com exceção do programa oferecido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), atualmente em convênio com a Universidade Federal Fluminense (UFF), que originou-se “numa instituição voltada para a Informação Científica e Tecnológica e respectivos processos documentários” (SMIT, 2002, p.25), pode-se afirmar que “a pós-graduação e a pesquisa em Ciência da Informação, no Brasil, aparecem fortemente ligadas às universidades com cursos de graduação em Biblioteconomia [...]” e à medida que a Ciência da Informação se consolida como campo científico “os cursos de pós-graduação que originalmente foram denominados cursos de pós-graduação em Biblioteconomia, posteriormente, passaram a ser denominados cursos de pós-graduação em Ciência da Informação (GALVÃO, 1997, p.48).

Porém, conforme ressalta Müeller (1985, p.12), “mais do que mudanças burocráticas ou legais, tais como a do currículo mínimo, são as pessoas que as implementam que realmente determinam o

caráter e extensão da nova orientação". Apesar de todas essas iniciativas para buscar a qualificação dos docentes e a conseqüente melhoria do ensino e da formação profissional, os cursos que formam profissionais da informação, em nível de graduação, se notabilizam pela ministração de um ensino ainda limitado como exercício crítico e com uma prática de pesquisa, de maneira geral, incipiente. Desse modo, formam profissionais considerados mais de nível técnico do que científico ou trabalhadores intelectuais.

No entanto, as mudanças ocorridas no cenário mundial, no último século, devido ao rápido desenvolvimento tecnológico, determinaram alterações significativas no conceito de competência profissional. Hoje, a capacidade intelectual deve sobrepor-se às habilidades operacionais. Desse modo, o conceito de profissional técnico, ligado a atividades de tratamento e organização de documentos, que caracteriza o bibliotecário, dá lugar a um novo conceito de profissional: o profissional da informação, de natureza notadamente mais abrangente (GUIMARÃES, 1997). Esse tipo de profissional passou a ser entendido como "todos aqueles indivíduos que, de uma forma ou outra, fazem da informação o seu objeto de trabalho, entre os quais [...] documentalistas e bibliotecários [...]" (SANTOS, 1996, p.5).

Nessa moderna concepção, o setor de informação não se restringe exclusivamente aos bibliotecários. O mercado profissional na área de informação está aberto também a outras áreas profissionais.

Essa modificação no modo de ver o profissional que trabalha com informação e/ou documentação equivale a reestruturar todo o processo de formação da área, e conseqüentemente da sua prática, orientando-a não somente para o fazer, mas também para o pensar como fazer. Essa nova concepção está condicionada aos esforços que a universidade despense para adequar seu ensino aos novos tempos.

A base de uma profissão é composta por três componentes: *formação (sistema de educação), prática profissional e pesquisa*, como bem assevera Dosa citada por Mueller (1989, p.176). Estes componentes devem interagir constantemente, permitindo que, ao longo do tempo, tomem um só rumo, contribuindo, assim, para o desenvolvimento do campo profissional.

Desse modo, podemos dizer que a pesquisa atua como mola mestra da prática profissional e do sistema educativo, haja vista seu

componente de questionamento aliado aos parâmetros de cientificidade, permitindo alcançar uma prática com maior competência científica e legitimidade social no campo profissional.

A função da universidade não é unicamente a formação de profissionais, também objetiva a transmissão, difusão e produção de conhecimentos que contribuam para o encontro de respostas aos desafios sociais, unindo teoria e prática social. A formação universitária deve pautar-se, portanto, pelo espírito de investigação. A universidade deve fazer da pesquisa parte do programa curricular dos cursos e formar profissionais com capacidade de investigar/buscar solução para os mais variados problemas.

Acreditamos que tendo a pesquisa como arcabouço de um programa de formação, será possível redirecionar a ação formadora e a prática profissional.

Com base nesse pressuposto, a seguir discutiremos a necessidade da inserção da pesquisa na formação e atuação do profissional da informação.

3 Inserção da pesquisa na formação e atuação do Profissional da Informação

De acordo com o exposto anteriormente, entendemos que se faz necessário repensar o processo da relação entre produção de conhecimento na universidade, formação profissional e sua articulação com a prática social.

A concepção de ensino que envolve a pesquisa pode ser considerado o paradigma de ensinar e aprender que se contrapõe ao modelo de ensino vigente na universidade. Esta concepção baseia-se em procedimentos que mais fazem perguntas do que dão respostas. Privilegia a análise sobre a síntese. Entende que aprender não é estar em atitude contemplativa ou absorvente frente aos dados culturais da sociedade, mas sim estar envolvido na interpretação e produção destes dados. Parte da realidade para problematizar o conhecimento, envolvendo o professor e o aluno na tarefa de investigação que tem origem e/ou se destina à prática social e profissional (CUNHA, 1997, p.182).

Nessa concepção o aluno deixa de ser um mero espectador e passa a ser parceiro do trabalho docente. Por consequência, a pes-

quisa é considerada não só como um princípio científico, mas também educativo. Ou seja, não é vista somente como busca de conhecimento ou simples descoberta, que termina na análise teórica, mas também como forma natural de estabelecer o diálogo com a realidade, como preconiza Pedro Demo (1997).

Se for atribuído à pesquisa o significado de diálogo crítico e criativo com a realidade, conforme sugere Pedro Demo, ela transforma-se em atitude do aprender a aprender, pois culmina na elaboração própria e na capacidade de intervenção. Desse modo, faz parte de todo processo educativo e emancipatório do aluno. Podemos dizer, então, que a base da educação universitária, é a pesquisa porque fundamenta o ensino e evita que este seja simples repasse copiado. Educar não é só ensinar e instruir, mas, sobretudo, formar a autonomia crítica e criativa do sujeito histórico e competente. Assim, torna-se fundamental burilar o conceito de pesquisa de tal maneira que possa ser aplicado em todo percurso formativo do aluno.

Na formação do profissional da informação consideramos importante internalizar esta concepção, pois "o que faz da aprendizagem algo criativo é a pesquisa, porque a submete ao teste, a dúvida, ao desafio, desfazendo tendência meramente reprodutiva". Assim, "ensinar e aprender se dignificam na pesquisa, que reduz e/ou elimina a marca imitativa" (DEMO, 1991, p.43-44).

É sob esse prisma que incluímos a pesquisa na formação e atuação do profissional da informação: como o elemento articulador entre a teoria e a prática, como a forma capaz de estabelecer que o *pensar* e o *fazer* se encontrem em um movimento contínuo, criando, assim, a necessária sintonia entre o ensino e a atuação profissional.

Na prática da pesquisa aqui contemplada explicita-se uma concepção de formação como práxis transformadora e crítica. O elemento fundamental para propiciar essa mudança de enfoque é o professor, pois, pela sua condição de dar direção à prática pedagógica que desenvolve, mesmo reconhecendo-se nela condicionantes históricos, sociais e culturais, constitui-se no agente principal para alterar o rumo da formação profissional em determinado campo.

Na graduação, o aluno, futuro profissional, precisa desenvolver a sensibilidade de fazer a leitura da realidade, levantando problemas concretos de pesquisa. Precisa, ainda, saber buscar a ciência produzida e ser agente de sua disseminação.

A perspectiva de trabalhar o ensino integrado com a pesquisa recoloca o papel do professor, definindo-o “como orientador do processo de questionamento [re]construtivo no aluno” (DEMO, 1997, p.78). O ensino com pesquisa envolve “estudantes e professores numa criação de conhecimento comumente partilhado com [o] intuito de que a realidade seja apreendida e não somente reproduzida” (CUNHA, 1997, p.183). Nessa perspectiva, a função da aula constitui-se na motivação para a pesquisa, quando chama a atenção para a riqueza da discussão, para caminhos alternativos de tratamento do tema, para apresentar a maneira própria do professor de compreender a questão e em seguida abrir espaço para o aluno fazer seu próprio questionamento e chegar à sua própria elaboração. O papel do professor, portanto, deve ser sobretudo motivador, alguém a serviço da emancipação do aluno.

Nesse modo de exercer o ensino, o espaço que diz respeito à produção de conhecimento na vida acadêmica torna-se coletivo, livre, criativo e transformador. Assim, contribui para a adoção de um novo caminho no trabalho de formação, fundado em concepções que articulem teoria e prática.

O *ensino fundamentado na pesquisa*, à medida que os sujeitos se inserem no processo de produção do conhecimento como atores de uma prática coletiva que supõe compromisso histórico-social, não só contribui para a formação desses sujeitos como faz com que continuem aprendendo na realidade do dia-a-dia em que exercem a sua prática.

É nesse sentido que a prática da pesquisa

sistematiza a formação por intermédio do trabalho orgânico dos sujeitos integrados num coletivo, exercido democraticamente, buscando historicamente contribuir para o progresso do conhecimento, tendo sempre presente que os fundamentos teórico-metodológicos devem ser a base primeira do produto dessa ação (CALAZANS, 1994, p.67).

A especificidade do *aprender com pesquisa*, articulando perspectiva histórica e processo de conhecimento, pressupõe ao mesmo tempo avanço da ciência e confirmação de prática social. Assim, unir ensino e pesquisa significa caminhar para que a educação/

formação seja realmente integrada, envolvendo estudantes e professores na tarefa de investigar e analisar o seu próprio mundo.

É o momento, portanto, de rever a estrutura e a natureza dos currículos dos cursos de graduação e de trabalhar no sentido de formar um profissional crítico, com independência intelectual e sintonizado com os desafios de seu tempo.

Na formação do profissional da informação é importante inserir a prática da pesquisa, dada a característica especial da atuação desse profissional: disponibilizar informação entre seres humanos que habitam um determinado espaço social, político e econômico. A visão de ensino com pesquisa permite (re)descobrir a concepção de realidade como totalidade, de aprender o conhecimento em movimento, de perceber que as relações entre educação e sociedade, entre conteúdo e forma, entre teoria e prática não ocorrem de forma linear, sem conflitos e contradições. Essa percepção deve permear todo o processo de ensino/aprendizagem do profissional da informação, permitindo, assim, que atue em diferentes contextos.

3 Considerações finais

Acreditamos que a discussão aqui levantada também se faz presente, em maior ou menor medida, na comunidade envolvida com pesquisa e ensino na área. Por isso, vemos a necessidade de desenvolver ações conjuntas que conjuguem a preservação das diferentes identidades regionais e, ao mesmo tempo, contribuam para o fortalecimento da cooperação acadêmica entre os cursos/ escolas da área de Ciência de Informação.

Creemos na necessidade de que venha a ser firmado um compromisso entre as escolas/cursos das diferentes instituições universitárias no sentido de construir uma linha básica, um núcleo de idéias centrais, que dê sustentação a propostas que incorporem pesquisa-sistematização teórico-metodológica, articulada a ações na realidade.

Essas propostas poderiam gerar um programa de formação baseado na articulação da pesquisa com o ensino, programa este que tivesse a função política de formar profissionais capazes de encaminhar alternativas para as questões surgidas com os desdobramentos da revolução tecnológica e da globalização de mercados.

Esse programa seria, ainda, responsável por definições de conteúdo, métodos, redirecionamento de instituições, enfim, teria que ser capaz de responder pela reconstrução do que se pretende transformar, dando conta, porém, dos limites impostos pelas condições estruturais e conjunturais de cada escola/curso.

Nesse sentido, a Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN), entre os anos de 2001 e 2002, com base nos ditames estabelecidos pela nova LDB e visando promover alterações na estrutura e organização dos currículos dos cursos/escolas de graduação, implementou uma agenda de Oficinas Regionais de Trabalho, reunindo coordenadores dos cursos de graduação, chefes de departamentos de ensino, diretores de escolas de graduação e demais docentes para discutir e propor uma nova concepção de ensino e aprendizagem para a área.

Dessa maneira, foram realizadas três oficinas regionais em 2002, antecedidas pela Oficina de São Paulo, em 2001, que tratou do projeto pedagógico e da avaliação da graduação e onde surgiu a preocupação em trabalhar a questão da avaliação do ensino de graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação mais detidamente. Os resultados dessas oficinas compõem um conjunto de documentos que se constituem em importante referência para os cursos/escolas de graduação da área repensarem suas propostas pedagógicas (ABECIN/ForGRAD, 2001; ABECIN 2002 a, b, c).

Na última Oficina Regional realizada, que integrou a programação do VI Seminário Nacional de Avaliação Curricular (VI SNAC), promovido pela ABECIN em parceria com o XX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, realizado em Fortaleza-CE, ao se discutir a concepção de formação profissional para a área, foi externada a preocupação

de assumir o ensino com pesquisa como uma concepção pedagógica a ser assumida (uma ação reflexiva em todo o ato do saber) por meio de procedimentos efetivamente investigativos (rigorosos) levando, como consequência, a um repensar de práticas pedagógicas até então utilizadas (ABECIN, 2002c, p. 12).

A questão da pesquisa no ensino nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação vem, há algum tempo, sendo discutida tanto

em âmbito de Brasil, pela ABECIN, como de Mercosul, conforme registramos em estudo desenvolvido com Guimarães. Neste estudo analisamos, sob uma ótica histórica, as concepções de pesquisa desenvolvidas no âmbito dos Encontros de Diretores e Docentes de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul (Porto Alegre, 1996; Buenos Aires, 1997; Santiago do Chile, 1998, Montevidéu, 2000 e Assunção, 2001), visando fornecer subsídios ao delineamento de políticas de pesquisa para a graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Mercosul (GUIMARÃES; RODRIGUES, 2003).

Os Encontros de Diretores e de Docentes de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul produziram vários elementos que formam uma base referencial para as discussões, debates e análises do tema no âmbito do Mercosul e, por extensão, da América Latina.

No decurso das discussões até aqui empreendidas pode-se dizer que há clareza da área quanto à necessidade da articulação entre ensino e pesquisa ganhar proporções reais e efetivas nas propostas pedagógicas dos cursos de graduação. No entanto, esta exigência pressupõe a necessária reorganização interna dos cursos e, também, a necessidade dos professores internalizarem o significado e importância da investigação para o processo de formação e para exercer uma prática profissional competente.

Por isso, para que o programa aqui proposto se transforme no esboço de uma ação que vise redirecionar a formação e atuação profissional na área, é essencial que a cooperação acadêmica seja intensificada entre os cursos e que seja promovida a circulação de informação sobre os diferentes projetos e/ou pesquisas de grupos acadêmicos envolvidos e/ou interessados com a questão da formação na perspectiva de uma nova ordem mundial.

Acreditamos que a busca por um novo modelo de formação que se ajuste às incessantes transformações ocorridas, e por ocorrer, no cenário mundial, somente será bem sucedida quando se promover uma contínua troca de informação e um esforço de investigação cooperativa que possa desvendar novas realidades. Nesse sentido, a universidade tem um papel primordial, pois a troca de informações e a circulação do saber estão na própria origem da instituição acadêmica.

Com certeza o profissional que souber dialogar com a realidade de modo crítico e criativo e tiver capacidade de unir *saber e mudar*,

sobreviverá a qualquer revolução tecnológica e saberá responder às exigências do mundo do trabalho. Por esse motivo, consideramos que uma proposta dessa natureza, preocupada em focar a pesquisa como um processo que deve aparecer em todo trajeto educativo/formativo do profissional da informação, vendo o professor como ator especial nesse processo, poderá contribuir para mudar o perfil da formação e atuação profissional, permitindo que a área caminhe rumo a novos patamares.

O presente momento histórico requer a busca de inovações, criatividade e novos princípios educativos. Esperamos que as idéias aqui expostas contribuam para que a área de Ciência da Informação venha a responder aos questionamentos e atender às propostas geradas pelos impactos do presente com perspectivas para o futuro.

Referências

ABECIN/FORGRAD. **Projeto pedagógico e avaliação da graduação: referências para a renovação e ressignificação do ensino em Biblioteconomia/Ciência da Informação.** In: OFICINA DE TRABALHO DE SÃO PAULO. São Paulo, 2001. (Documentos ABECIN, 1). Disponível em: <<http://www.abecin.org/Documentosabecin.htm>>. Acesso em: 04 mar. 2002.

ABECIN. **Avaliação da graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação: bases conceituais, metodológicas e princípios do processo avaliativo.** In: OFICINA REGIONAL DE TRABALHO SUDESTE/CENTRO-OESTE. Vitória, 2002a. (Documentos ABECIN, 2). Disponível em: <<http://www.abecin.org/Documentosabecin.htm>>. Acesso em: 06 maio 2002.

ABECIN. **Diretrizes para a construção de indicadores de qualidade para a avaliação de cursos de graduação de Biblioteconomia/Ciência da Informação.** In: OFICINA REGIONAL DE TRABALHO SUL/SÃO PAULO. Florianópolis, 2002b. (Documentos ABECIN, 3). Disponível em: <<http://www.abecin.org/Documentosabecin.htm>>. Acesso em: 17 jun. 2002.

ABECIN. **Avaliação do processo formativo na área de Biblioteconomia/Ciência da Informação: documento referencial.** In: OFICINA REGIONAL DE TRABALHO NORTE/NORDESTE. Fortaleza, 2002c. (Documentos ABECIN, 4). Disponível em: <<http://www.abecin.org/Documentosabecin.htm>>. Acesso em: 19 dez 2002.

BEHRENS, Marilda Aparecida. **A Prática pedagógica e o desafio do paradigma emergente.** R. Bras. Est. Pedag., Brasília, v.80, n.196, p.383-403, set./dez. 1999.

CALAZANS, Maria Julieta Costa. **A Iniciação científica: um aprendizado do trabalho científico da realidade social.** In: MOREIRA, Antonio F. B. (org.)

Conhecimento educacional e formação do professor: questões atuais. Campinas: Papirus, 1994. p. 61-70.

CUNHA, Maria Isabel. O Currículo do ensino superior e a construção do conhecimento. In: FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE GRADUAÇÃO. **Memória.** [Campinas] 1997. p.181-185.

CUNHA, Maria Isabel. **O Professor universitário na transição de paradigmas.** Araraquara: JM Editora, 1998.

DEMO, Pedro. **Educar pela pesquisa.** 2.ed. Campinas: Autores Associados, 1997. 120p.

DEMO, Pedro. **Pesquisa: princípio científico e educativo.** 2.ed. São Paulo: Cortez : Autores Associados, 1991. 120p.

GALVÃO, Maria Cristina Barbosa. **A Ciência da Informação: estudo epistemológico.** São Paulo, 1997. v.1. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1997.

GUIMARÃES, José Augusto C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v.9, n.1, p.124-137, jan./abr. 1997.

GUIMARÃES, José Augusto C.; RODRIGUES, Mara Eliane F. A Dimensão pedagógica da pesquisa nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul: reflexões sobre uma trajetória de harmonização curricular. **Cadernos BAD**, Lisboa, n.1, p. 52-73, 2003.

MACEDO, Neusa Dias de. Pesquisa em Ciência da Informação e Biblioteconomia: implicações na pós-graduação, análise temática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 16, n.2, p.129-144, jul./dez. 1987.

MORAES, Maria Cândida Borges de. **O paradigma educacional emergente.** 1996. 228f. Tese (Doutorado em Educação) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1996.

NASTRI, Rosemeire Marino. Formação profissional do bibliotecário no Brasil sob perspectiva histórico-educacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.25, n.3/4, p.79-96, jul./dez. 1992.

OLIVEIRA, Marlene. **A investigação científica na Ciência da Informação: análise da pesquisa financiada pelo CNPq.** Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Universidade de Brasília. Brasília, 1998.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **A Ciência da Informação entre sombra e luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar.** Tese (Doutorado em Comunicação) Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1997.

POBLACIÓN, Dinah. La Biblioteconomia em Brasil: movimientos associativos y formación profesional. **Documentación de las ciencias de la información**, Madrid, n.13, p.229-233, 1990.

MÜELLER, Suzana Pinheiro Machado. O Ensino de Biblioteconomia no Brasil. *Ciência da Informação*, Brasília, v.14, n.1, p.3-15, jan./jun. 1985.

MÜELLER, Suzana P. Reflexões sobre a formação profissional para biblioteconomia e sua relação com as demais profissões da informação. *Transinformação*, Campinas, v.1, n.2, p.175-185, maio/ago. 1989.

SANTOS, Jussara Pereira. O Moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. *Informação & Informação*, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan./jun. 1996.

SMIT, Johanna W. A pesquisa na área de Ciência da Informação. *Transinformação*, Campinas, v.14, n.1, p.25-28, jan./jun. 2002.

Capítulo 10

Formação para a atuação profissional em organização de conteúdos informacionais:

uma análise das bases teórico-pedagógicas
dos cursos de Biblioteconomia do Mercosul

José Augusto Chaves Guimarães

Jane Coelho Danuello

Pedro José Menezes

Considerações iniciais

A discussão das perspectivas de atuação de profissionais da informação, na atualidade, passa, necessariamente pela análise dos espaços de formação desses profissionais e das concepções que norteiam tal formação. Nesse sentido, especial destaque merece a atuação no âmbito das atividades de organização e representação temática da informação, visto revelar a dimensão do tratamento dos conteúdos informacionais o que, aos olhos da literatura internacional, vem sendo considerado como *núcleo duro* da Ciência da Informação, com referências teóricas e metodológicas próprios.

Desse modo, objetiva-se resgatar as bases teórico-pedagógicas de organização e representação temática da informação até então desenvolvidas no âmbito do Grupo de Escolas de Biblioteconomia do Mercosul, por revelarem uma concepção norteadora da atuação profissional, na área, na região.¹

No âmbito da formação de profissionais bibliotecários de nível superior nos países do Mercosul (Argentina, Brasil, Chile, Paraguai e

1 O presente trabalho resgata elementos da pesquisa Ensino de tratamento temático da informação nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul, apoiada pelo CNPq, e foi objeto de apresentação no VIII Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (Estoril – Portugal, 12-14 Maio, 2004).

Uruguai), as questões relativas à organização e tratamento temático da informação constituem, desde a realização do I Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia do Mercosul (Porto Alegre, setembro de 1996), objeto de preocupação pedagógica e científica da área curricular 2, então denominada *Processamento da Informação*, que congrega os aspectos relativos aos tratamentos temático e descritivo da informação.²

No referido evento, a questão da compatibilização curricular entre os países do Mercosul foi considerada prioritária, como elemento fundamental ao exercício profissional. Desse modo, recomendou-se, de pronto, a “análise e síntese dos conteúdos mínimos (ementas) das disciplinas das áreas temáticas”. Para tanto, aponta Santos (1997, p. 9) três níveis (ou espaços) de análise dos conteúdos programáticos por áreas: o curso (a partir das diferentes disciplinas de cada área, consolidando os conteúdos básicos das mesmas em ementas de áreas do curso), o país (recebendo as ementas de áreas dos cursos, identificando e sistematizando os conteúdos básicos expressos nas mesmas e consolidando-as em ementas de áreas do país) e o *Mercosul*.

Desse modo, e no intuito de dar cumprimento ao terceiro nível (*Mercosul*), realizou-se o II Encuentro de Directores y I de Docentes de Bibliotecología del Mercosur, em Buenos Aires, em novembro de 1997), no sentido de sistematizar “os conteúdos reunidos em cada país, relativos a cada área de formação, transformando-os em um conjunto integrado”, ementas que, após validadas no referido encontro, seriam encaminhadas aos respectivos Ministérios de Educação dos países, tendo em vista o posterior encaminhamento ao Conselho do Mercosul.

1 Conteúdos curriculares

Uma vez dado o passo inicial nessa importante trajetória dos estudos curriculares de Biblioteconomia no Mercosul, coube à Argentina sediar o II Encuentro de Directores y I de Docentes de Cursos Superiores de Bibliotecología del Mercosur (Buenos Aires, 27-29 nov. 1997), quando se procedeu à definição de ementas e de conteúdos

2 As áreas curriculares definidas no encontro de Porto Alegre para os cursos de Biblioteconomia do Mercosul são: 1. Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 2. Processamento da Informação, 3. Recursos e Serviços de Informação, 4. Gestão da Informação, 5. Novas Tecnologias e 6. Pesquisa.

mínimos, a partir de uma sistemática de seis grupos de trabalhos de professores por áreas curriculares.

Referindo-se ao desenvolvimento das atividades do grupo de trabalho da Área 2: Processamento da Informação no referido encontro, ressalta Barité (2000, p. 56) :

A então denominada Área curricular 2: Processamento da Informação" não foi, naquele Encontro de Buenos Aires, das mais pacíficas com respeito ao processo e aos resultados de sua auto-reflexão. Tanto assim que inclusive se resolveu, após uma negociação em que ninguém saiu inteiramente satisfeito, sugerir que a área se denomine a partir de então Organização e Tratamento da Informação. No entanto, os debates não se esgotaram em uma mera questão de "etiquetas" ou "rótulos", mas se enfatizou, por parte de alguns docentes que ali estiveram presentes, a necessidade de visualizar a docência e a pesquisa a partir de pontos distintos dos tradicionais, tentando contextualizá-las dentro de correntes de pensamento vigentes e de alguns marcos conceituais novos ou em clara evolução. Essa discussão deu margem (junto a outras verificadas no mesmo sentido em outros grupos) para que no próximo Encontro de Docentes do Mercosul, a realizar-se em Montevidéu, em maio deste ano, a temática central seja "Bases teórico-metodológicas do ensino de Biblioteconomia."

No âmbito do referido grupo percebeu-se, por um lado, a dificuldade de se trabalhar em um espaço tão amplo, o aprofundamento de questões de conteúdo que abarquem as vertentes descritiva e temática do tratamento da informação e, por outro, a detecção de distintas correntes teóricas a influenciar o ensino da área.

Nesse sentido, ressalte-se que a propositura de alteração da denominação da área curricular para *Organização e tratamento da informação* surgiu basicamente a partir das argumentações na ocasião desenvolvidas por Mário Barité (Uruguai), Gustavo Liberatore (Argentina) e José Augusto Chaves Guimarães (Brasil), no sentido de que a área pudesse contemplar com mais clareza sua própria dimensão teórica, com especial contribuição dos estudos de Organização do Conhecimento (inclusive com inclusão explícita desse termo na emen-

ta), desvencilhando-se de uma concepção demasiado centrada em produtos, a que poderia levar a simples denominação Tratamento da informação.

Para tanto, argumentavam, na ocasião, os referidos professores, que era importante, em uma dimensão educativa da área, trabalhar-se com o aluno não apenas o uso de linguagens documentárias, por exemplo, mas, indo além desse uso (que, por sua vez deve ser crítico, contemplando uma dimensão necessariamente avaliativa), deve-se trabalhar pedagogicamente o planejamento e a construção de tais instrumentos, para o que se torna necessária uma sólida base teórica. Desse modo, como resultado dos trabalhos do referido grupo, chegou-se à seguinte ementa geral para a área:

Organização do conhecimento e tratamento da informação. Tratamento descritivo dos documentos. Tratamento temático: teoria da classificação; análise da informação; teoria da indexação. Práticas, tecnologias e produtos. Geração e organização de instrumentos de recuperação da informação (ENCUENTRO..., 1997, p. 2).

Com base em tal ementa, a área de Organização e representação temática da informação teve sua ementa específica: "Classificação. Indexação. Resumo. Linguagens documentais (sistemas de classificação, cabeçalhos de assunto e tesouros). Teoria da classificação. Construção de tesouros" (ENCUENTRO..., 1997, p. 9), a partir da qual chegou-se ao delineamento preliminar dos seguintes conteúdos mínimos recomendados para a área: Teoria da classificação e da indexação; Análise e representação de conteúdo (indexação e resumo); Planejamento, construção, desenvolvimento, uso e avaliação de linguagens documentais (sistemas de classificação, listas de cabeçalhos de assunto e tesouros); Uso da língua natural; Controle de autoridades de assunto; Normalização (normas, diretrizes e formatos); e Planejamento e construção de sistemas de armazenamento e recuperação (planejamento lógico de arquivos de busca).

Como se pode observar, procurou-se chegar uma simbiose que contemplasse as dimensões teórica e aplicada, aspecto que se refletiu nas recomendações específicas do grupo (ENCUENTRO..., 1997, p. 8): a) necessidade de uma forte base teórica (para o que se recomendava

uma média de 53% de teoria e 47% de prática³); b) necessidade de se desenvolver nos estudantes capacidades não apenas para utilizar os instrumentos, como principalmente para criar e adaptar metodologias para sistemas manuais e automatizados; e c) necessidade de se abordar a área a partir de três aspectos básicos: processos, instrumentos e produtos.

Tais recomendações, por sua vez, se complementaram e encontraram maior contexto no âmbito das recomendações gerais do grupo, no sentido de que: a) houvesse apoio institucional para o desenvolvimento da pesquisa na área; b) os docentes se empenhassem na capacitação na área,⁴ por meio de cursos de pós-graduação; e c) as escolas pudessem contar, na área, com professores em dedicação exclusiva em quantidade adequada.

2 Operacionalização Curricular: objetivos e cargas horárias

Uma vez abordada a questão dos conteúdos curriculares, no III ENCUESTRO DE DIRECTORES Y II DE DOCENTES DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR (Santiago do Chile, out. 1998) teve lugar a discussão dos objetivos e das cargas horárias mínimas para viabilizar os conteúdos, bem como as competências do profissional almejado pelos cursos nas diferentes áreas.

Especificamente no âmbito do grupo de trabalho relativo à área 2 (*Organização e tratamento da informação*), chegou-se à indicação de que a área seja responsável por uma carga horária em torno de 20% da carga total dos cursos delimitando-se, como objetivo geral da área, “desenvolver critérios e habilidades para a organização e tratamento da informação (por meio de metodologias e ferramentas),

3 Observe-se, por um lado, a preocupação em garantir um certo equilíbrio entre teoria e prática mas, por outro, a assunção de uma preponderância, ainda que discreta, da dimensão teórica.

4 Cumpre salientar que, em termos de apoio à pesquisa, capacitação docente e dedicação integral dos docentes, verificou-se uma discrepância entre a realidade brasileira e a dos demais países, visto o Brasil ser o único país do Mercosul a dispor de mestrado e doutorado, na área, assim como possuir políticas governamentais de incentivo à pesquisa. No âmbito da dedicação docente, igualmente registra-se uma política nas universidades brasileiras, quanto à predominância de docentes em dedicação integral.

bem como princípios e aspectos teóricos que sustentem a análise da informação, com vista a sua posterior recuperação” e, especificamente no âmbito da área de tratamento temático, “capacitar o futuro profissional da informação na organização e no tratamento temático da informação bem como na geração de instrumentos para sua recuperação” (BARITÉ, 1999, p. 122).

Observe-se, pelo teor dos objetivos, que a preocupação com a formação teórica da área, tal como discutido em Buenos Aires, pôde ser resgatada (*princípios e aspectos teóricos que sustentem a análise da informação*), assim como a de que o profissional tenha uma postura crítica e criativa frente aos instrumentos da área (*geração de instrumentos para sua recuperação*).

Dentre os trabalhos apresentados, os de Leiva de Feldman, Texidor e de Barité se referiam especificamente à questão da área de Organização e tratamento da informação.

Leiva de Feldman (1999), partindo da experiência docente na área, alerta para a necessidade de se abandonar as concepções ingênuas ou simplistas que vêm no Processamento de Forma e de Conteúdo um mero conjunto de técnicas, para que se possa trabalhar a formação de futuros profissionais sob uma ótica integradora, incorporando elementos instrumentais advindos de outras áreas (de interface ou de suporte).

Texidor (1999, p. 130), como que complementando essa linha de raciocínio, ressalta a importância da prática face aos conhecimentos teóricos, a qual deve ser *alusiva a processos específicos com desafios criativos que possam ser implementados no mundo real do trabalho*).

Barité (1999, p. 123), por sua vez, após rápido resgate da trajetória dos estudos e discussões da área no âmbito do Mercosul, desenvolve e propõe aquilo que denomina Modelo de Transferência de Conteúdo (MTC) para a área, tendo como ponto de referência as questões teóricas da área de Organização do Conhecimento. Nesse sentido, apresenta sua proposta de MTC, *como eixo instrumental que canaliza e favorece a transmissão do que se há de saber* em uma dada disciplina composto por:

[...]conteúdos que expressam unidades precisas de conhecimento especializado, *previamente sistematizadas*, depuradas e

simplificadas (grifo nosso); Técnica e métodos utilizados para socializar esse conhecimento; Paradigmas da especialidade como um todo ou de setores de especialistas, que encontram-se por detrás dos conteúdos, técnicas e métodos utilizados; e Expressões que reforçam a assunção de determinados paradigmas, como por exemplo as fontes bibliográficas que embasam as bibliografias das disciplinas.

Trazendo a questão para a sub-área curricular de Organização e Tratamento Temático da Informação, o autor parte da forte influência pragmático-normalizadora da área. Nesse sentido, aponta como traços distintivos dos processos de ensino/aprendizagem na área de Tratamento Temático da Informação até o início dos anos 80:

[...] organização de conhecimentos altamente formalizada e baseada em regras, postura pragmática de trabalho que privilegia o domínio de habilidades específicas para sua aplicação repetitiva, dificuldades para identificação de bases epistemológicas, referência explícita e limitada a certos produtos (CDD e CDU por exemplo), inexistência de metodologias de correção ou ajuste de sistemas e regras para adequá-los às realidades específicas de serviço, escassez de estudos destinados a proporcionar instrumentos, parâmetros e métodos de construção e de avaliação de linguagens documentárias e existência de falsas antinomias (entre classificação e indexação, por exemplo).

Por outro lado, ressalta o papel desempenhado por Ranganathan ao quebrar tal hegemonia, aliando os princípios da lógica clássica aos da matemática, no que tange ao rigor da organização de campos conceituais, sob cuja égide intelectual hoje se desenvolve, na Europa, toda a linha teórica de organização do conhecimento (Dahlberg e outros) com o desenvolvimento teórico-conceitual por meio pesquisas com fortes componentes interdisciplinares, aspecto que significou toda uma verdadeira revolução no que tange ao ensino da área, que de há muito vinha se limitando ao ensino rotineiro do funcionamento e aplicação de determinados sistemas decimais de classificação e tesouros, bem como da utilização de sistemas em linguagem natural.

Como gênese de seu modelo, o autor propõe que o objetivo do processo de aprendizagem se desloque do até então *fazer técnico* para ir ao encontro da apresentação e discussão de metodologias específicas, dos princípios que as sustentem e das operações que as caracterizam. Dessa forma, propõe que a organização do MTC da área se dê ao redor da disciplina Organização do Conhecimento, pois: a) permite uma abordagem conceitual aplicativa relativamente aos problemas ligados a representação do conhecimento; b) constitui linha teórica que vem se firmando na área (com uma massa crítica consolidada, bem como publicações, grupos e eventos científicos igualmente consolidados), em um espectro de investigação interdisciplinar; c) permite a abordagem da teoria da classificação não mais sob um prisma enunciativo-descritivo, mas buscando a apreensão e a compreensão de seu efetivo significado no contexto da Documentação; e d) fornece um arcabouço teórico-conceitual que embasa, de forma, homogênea e sistematizada, a dimensão didático-pedagógica da área.

3 Bases teórico-metodológicas

Como decorrência da discussão dos conteúdos fundamentais e de sua operacionalização nas estruturas curriculares - objetivos almejados e cargas horárias utilizadas - coube ao Uruguai sediar, em Montevideu, entre os dias 24 e 27 de maio de 2000, o IV ENCUESTRO DE DIRECTORES Y III DE DOCENTES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR tendo como temas: Gestão acadêmica dos cursos superiores de Biblioteconomia e Ciência da Informação, em questões como as novas estratégias de formação e as competências dos futuros profissionais (Encontro de Diretores) e *Bases conceituais e metodológicas do ensino de Biblioteconomia e Ciência da Informação* (Encontro de Docentes).

No âmbito do grupo de trabalho da área 2: Organização e Tratamento da Informação, procedeu-se à apresentação dos relatórios, por país, no que tange aos marcos teórico-metodológicos da área, nas diferentes escolas.

Em termos de Brasil, em atendimento a solicitação da ABEBD (Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação), coube a Guimarães (2000) adaptar o instrumento de coleta de dados para a língua portuguesa e a realidade das escolas brasileiras, assim

como sistematizar e analisar os resultados obtidos pelas coordenações regionais da ABEED.

No tocante aos marcos teóricos da área de Organização e representação temática da informação, dois aspectos puderam ser identificados: os conteúdos básicos e as correntes teóricas com maior prevalência.

Os conteúdos, a partir da coleta realizada, puderam ser sistematizados na seguinte estrutura:

1. Aspectos teórico-conceituais do tratamento temático da informação
2. Evolução histórica do tratamento temático da informação
3. Teoria da organização do conhecimento
4. Teoria do conceito (Dahlberg)
5. Teoria geral da Terminologia (Wüster)
6. Classificação em Arquivos, Bibliotecas e Museus
7. Leitura documentária
8. Análise documentária
 - 8.1 Identificação de conceitos
 - 8.2 Seleção de conceitos
9. Condensação documentária (resumos)
10. Representação documentária
 - 10.1 Linguagens documentárias alfabéticas
 - 10.1.1 Cabeçalhos de assunto (Cutter)
 - 10.1.2 Tesouros
 - 10.2 Linguagens documentárias notacionais (classificações bibliográficas)
 - 10.2.1 Classificação Decimal de Dewey
 - 10.2.2 Classificação Decimal Universal
 - 10.2.3 Classificação facetada (Ranganathan e C.R.G.)
 - 10.2.4 Classificação da Library of Congress
 - 10.2.5 Classificações especializadas
11. Sistemas e métodos de indexação
12. Política de indexação
13. Recuperação da informação

Analisando a bibliografia utilizada para trabalhar os referidos conteúdos pôde-se identificar quatro correntes teóricas, sob o aspecto de procedência, que revelam concepções bastante distintas:

- a) inglesa: (teoria da classificação e da indexação): autores como Foskett, Langridge e Mills, Cavalcanti, Fujita, Gusmão e Piedade.
- b) norte-americana (sistemas de classificação, indexação alfabética e indexação automática): autores como: Cutter, Iglesias, Lancaster e Rowley, Barbosa, Iglesias e Robredo;
- c) franco-espanhola (análise documentária, com interface com a arquivologia, a lógica, a linguística e a terminologia): autores como Cabré, Chaumier, Garcia Gutierrez, Moreira Gonzalez, Picht, Pinto Molina, Ruiz Perez e Wüster, Alves, Belloto, Cintra, Cunha, Guimarães, Kobashi, Smit e Tálamo; e
- d) alemã ou da ISKO (organização do conhecimento): autores como Barité, Dahlberg e Garcia Marco, Campos e Gomes.

No referido grupo de trabalho, ficou patente a diversidade de entendimento, pelos países, da expressão *marcos teóricos*, pois enquanto o Brasil trabalhou com uma concepção de conteúdos e correntes teóricas fundamentais, o Paraguai apresentou uma lista de conteúdos, a Argentina e o Uruguai, uma ementa e, o Chile, um conjunto de objetivos de natureza didático pedagógica, como se vê a seguir:

Argentina:

Considera-se a organização e tratamento da informação com vistas à normalização, o acesso e a administração da informação. O marco teórico adotado é o pragmatismo positivista. Busca-se uma reformulação teórica que incorpore aportes de outras disciplinas. Os princípios teóricos respondem ao que se denomina atualmente Organização do Conhecimento (Knowledge Organization).

Chile:

Prover conhecimentos sobre teorias e aplicações de sistemas e normas utilizadas no processamento da informação. Fazer entender o significado do processo de geração, distribuição, organização e recuperação da informação para o conhecimento, a cultura e a sociedade. Enfatizar a liderança no delineamento – em equipe com informáticos – da arquitetura computacional de sistemas capazes de conter processos que permitam recuperação de informação e produtos informativos eficientes e eficazes.

Paraguai:

Organização. Classificação. Reclassificação. Materiais especiais. Organização dos materiais. Serviços baseados em materiais especiais. Arquivologia, arquivo e documento. Informação, comunicação e documentação. Tesouro.

Uruguai:

Considera-se a Organização do Conhecimento como referência conceitual e se utilizam marcos teóricos de distintas disciplinas, levando-se em conta especialmente aportes relacionados com as áreas de comunicação e de modelos estatísticos, linguísticos e cognitivos, que se integram em um marco teórico da representação e recuperação da informação. Identificam-se aportes conceituais relacionados com a orientação ao usuário, as teorias do texto, a teoria dos conceitos, a teoria da facetagem e a teoria dos conceitos, dentre outras.

De uma análise comparativa dos dados do grupo, observa-se que Argentina, Brasil e Uruguai apresentam aspectos bastante coincidentes no que tange a uma busca de referenciais teóricos, em que se encontra presente a Organização do Conhecimento que, pela tendência das discussões até então havidas no grupo, parece ser uma tendência a ser gradativamente assumida.

Ainda no âmbito do referido grupo foi possível analisar, preliminarmente, as atuais linhas de pesquisa desenvolvidas na área, no Mercosul, assim como as outras disciplinas consideradas de interface para a área.

Em termos de linhas de pesquisa, e em que pese a diversidade de situação dos distintos países a esse respeito, foram identificadas as seguintes, partindo-se do modelo de sistematização proposto pelo Brasil:

- Organização do conhecimento para recuperação da informação (aspectos epistemológicos, teóricos, metodológicos, técnicos, práticos e sociais);
- Interface entre a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia no tratamento temático da informação (por meio de conteúdos da teoria da classificação, teoria geral da terminologia, teoria do conceito e diplomática);

- Leitura documentária (com especial ênfase nos aportes teóricos da psicologia cognitiva e nos aportes metodológicos do protocolo verbal);
- Análise documentária (com ênfase no método diplomático e nas macroestruturas textuais);
- Representação documentária (análise comparativa de sistemas de classificação; análise fílmica; indexação de literaturas especializadas; metodologia para construção e avaliação de linguagens documentárias em suporte papel ou em bases *on line*, utilização de linguagens documentárias);
- Indicadores de qualidade em organização e tratamento da informação;
- Tratamento da informação em áreas específicas (p.ex: área jurídica).
- Em termos de outras disciplinas consideradas de interface para a área, os países, conforme as coletas de dados realizadas, definiram as seguintes: Análise do discurso (Argentina), Administração (Brasil, Paraguai), Arquivologia e Diplomática (Argentina, Brasil), Ciências cognitivas (Brasil, Uruguai), Comunicação (Argentina, Brasil), Direito (Paraguai), Epistemologia (Brasil, Chile, Uruguai), Estatística (Uruguai), Informática (Argentina, Paraguai, Uruguai), Filosofia (Argentina), História (Chile), Inteligência artificial (Argentina, Uruguai), Lingüística (Brasil, Uruguai), Literatura (Chile), Lógica (Brasil, Chile, Uruguai), Semiologia e Semiótica (Argentina, Brasil), Teoria do cinema (Brasil) e Terminologia (Brasil).

Pelos dados apresentados, observa-se que há uma preocupação cada vez maior em construir teorias para a área, sem perder de vista a dimensão aplicada da mesma. Nesse sentido, áreas de interface já consagradas pela literatura em diferentes correntes, tal como anteriormente relatado, encontram-se aqui presentes, tal assertiva.

Significativa, pois, é a presença das disciplinas Epistemologia, Lógica e Informática, com maior número de indicações, pois referem-se a situações relativas à construção de modelos teóricos (a primeira e a segunda) e ao desenvolvimento de produtos para a área (a segunda e a terceira).

Ao final dos trabalhos do grupo recomendou-se, para o encontro de Assunção, a continuidade dos estudos, em sessão especial, para

discussão dos conteúdos mínimos (em uma abordagem mais detalhada) e das influências teóricas verificadas na área, no Mercosul.

Igualmente se definiu, no âmbito do Encontro de Diretores, o conjunto de competências profissionais esperadas para o egresso dos cursos de Biblioteconomia do Mercosul. Nesse sentido, a comissão interpaíses responsável pelo documento final que foi discutido e aprovado em plenário, partiu da identificação de problemas ou entraves enfrentados pelos cursos para o desenvolvimento das competências profissionais para, em seguida, estabelecer uma categorização das competências profissionais, entendidas por Valentim (2000, p. 11) como

[...] conjunto de habilidades, destrezas e conhecimentos que deve possuir um profissional em qualquer disciplina, para cumprir com sua atividade especializada oferecendo um mínimo de garantia dos resultados de seu trabalho, tanto a seus clientes ou empregadores como, em última instância, à sociedade da qual faz parte.

As referidas competências foram categorizadas em competências de comunicação e expressão (CE), técnico-científicas (TC), gerenciais (G) e sociais e políticas (SP).

Analisando o conjunto de tais competências sob a ótica do tratamento temático da informação, pode-se destacar: a) elaborar produtos de informação (CE, TC e G); b) executar procedimentos automatizados próprios do ambiente informatizado (CE, TC); c) desenvolver e executar o processamento de documentos em distintos suportes em unidades, sistemas e serviços de informação (TC); d) coletar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para usuários de unidades, serviços e sistemas de informação (TC); e) reunir e agregar valor a documentos, procedendo a seu arquivamento (TC); f) buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais (TC, G, CP); e g) realizar pesquisas e estudos sobre desenvolvimento e aplicação de metodologia de elaboração e utilização do conhecimento registrado (TC).

Observa-se, nesse rol, que todas as competências elencadas apresentam natureza técnico-científica, sendo que em algumas delas se verifica uma simbiose com outras dimensões, aspecto que leva a uma concepção de área inserida em um contexto gerencial de

unidade ou sistema de informação e não mais isolada nos limites da técnica ou das atividades-meio, como durante muito tempo se concebeu.

4 A dimensão docente

Completando o ciclo dos cinco países integrantes do Grupo de Escolas de Biblioteconomia do Mercosul, teve lugar em Assunção (Paraguai), em julho de 2001, o V Encontro de Diretores e IV de Docentes, contando com a participação da Bolívia, ainda como candidato a integrar-se ao grupo.

Considerando-se o fato de os quatro eventos anteriores terem centrado seus esforços na questão curricular, dessa feita o foco de discussão residiu na figura do docente (entendido como docente-investigador), aspectos que se encontravam expressos no tema central de ambos os eventos: *Diretrizes político-estratégias para uma formação docente com impacto na pesquisa e na extensão* (Encontro de Diretores) e *O docente de Biblioteconomia na sociedade do conhecimento* (Encontro de Docentes), enfocando qual o perfil e as dimensões éticas da responsabilidade social desse docente no contexto dos cursos de Biblioteconomia do Mercosul tendo em vista as inovações exigidas pelos novos tempos.

Especificamente no Encontro de Diretores foi possível analisar um quadro comparativo acerca das atividades docentes nos cursos do Mercosul, no âmbito dos quais destacam-se aspectos convergentes e divergentes acerca de questões como requisitos de acesso e promoção da docência, aspectos legais do exercício docente e avaliação de desempenho docente.

Desse modo, como ressaltam Guimarães & Rodrigues (2003, p. 66), foi possível ao grupo, pela primeira vez no âmbito dos referidos eventos, "ter uma idéia mais abrangente da realidade docente na região, aspecto que permitiu a discussão de perspectivas de intercâmbio e de programas conjuntos futuros".

Como tônica geral das discussões do evento ficou patente a questão da pesquisa como uma necessidade básica para o docente, inclusive como elemento para nutrir sua própria prática pedagógica (aqui incluindo-se aspectos não apenas relativos à pesquisa no ensino como também ao ensino pela pesquisa).

No tocante à área 2: Organização e tratamento da informação, a discussão recaiu sobre a necessidade de se conhecer o docente da área e, dando continuidade às discussões de Montevideu quanto aos conteúdos básicos da área, teve-se como ponto inicial de discussão os resultados da pesquisa desenvolvida por Guimarães, Miranda e Santos (2001) sobre os conteúdos curriculares e a bibliografia utilizada, quando foi possível perceber aspectos como o baixo índice de compartilhamento de bibliografia entre as escolas e uma forte predominância de conteúdos curriculares voltados para instrumentos e produtos, em contraposição a uma baixa ênfase a processos e referenciais teóricos.

Uma das questões aventadas a esse respeito foi o pouco envolvimento do docente da área com questões relativas a investigação. Nesse sentido, recomendou-se o investimento na capacitação docente bem como na verificação da produção docente na área de modo a averiguar até que ponto o docente atua como gerador de conhecimento científico para a área.

Nas conclusões do evento ficou claro, para o grupo de escolas da região, o corte transversal que a Pesquisa e as Novas tecnologias desempenham no âmbito do Ensino de Biblioteconomia, devendo ser objeto de incorporação pela atividade docente nas distintas áreas temáticas. Desse modo, a partir do evento de Assunção, os estudos curriculares de Biblioteconomia do Mercosul passaram a contar com quatro áreas temáticas: Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação; Organização e Tratamento da Informação; Recursos e Serviços de Informação e Gestão da informação) e duas áreas instrumentais (Novas tecnologias da informação e Pesquisa).

5 A dimensão investigativa

Uma vez concluída a primeira ronda de eventos em cada um dos cinco países, coube novamente ao Brasil sediar o VI ENCONTRO DE DIRETORES E V DE DOCENTES DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DE MERCOSUL (Londrina, 22-25 out. 2002) tendo como tema a *Pesquisa nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul, em suas relações com o ensino e a extensão universitária*, como sub-temas: Pesquisa Docente, Pesquisa Discente, Linhas e Grupos de Pesquisa, Formas de Apoio e Fomento a Pesquisa, Programas e Políticas Institucionais de Pesquisa, A Pesquisa no Ensino e o Ensino

da Pesquisa, A Pesquisa e a Extensão/Serviços à Comunidade; A Pesquisa como Forma de Integração entre a Graduação e a Pós-Graduação; a Base Científica do Fazer Acadêmico e as Estratégias de Efetivação da Pesquisa enquanto Elemento Permeador do Processo Educacional.

Dentre as recomendações do Encontro de Diretores (ENCONTRO..., 2002, p. 1), destaca-se a preocupação com a divulgação das atividades de pesquisa desenvolvidas nos distintos cursos de Biblioteconomia da região, por meio de suas respectivas páginas *web*, mais especificamente no que tange a dados curriculares e de produção científica dos docentes (no caso do Brasil, com um *link* com os Currículos Lattes); linhas de investigação do curso (título e ementa); e trabalhos de conclusão de curso dos alunos (dados referenciais e resumos).

Tal aspecto trouxe à tona pela primeira vez, no referido espaço, uma questão fundamental: a visibilidade científica dos cursos, permitindo não apenas a divulgação das pesquisas no âmbito científico da área mas, ainda, trazendo elementos para um maior intercâmbio de pesquisa entre os cursos, com a possibilidade de formação de grupos de inter-institucionais a partir de temáticas comuns.

Ressalte-se, nesse contexto, a preocupação com a divulgação da informação gerada no espaço Mercosul, aspecto que se exterioriza pelas recomendações quanto à transformação do Observatório Mercosul em uma sessão da página *web* da ABECIN (continuando a ser alimentado pela Universidad de la República - Uruguai), de estudos, para o próximo evento, no tocante à criação de um portal para abrigar as informações desse espaço Mercosul e, principalmente, de um periódico científico eletrônico dedicado às questões de ensino de Biblioteconomia no Mercosul.

Para tanto, recomendou-se, ainda,

[...]que cada escola faça um levantamento dos convênios marco existentes com outras IES da área no Mercosul e os encaminhe a coordenação nacional para divulgação pela ABECIN e, para que se possa, no próximo Encontro, delinear ações conjuntas de capacitação e de pesquisa.

Como decorrência, uma outra recomendação do evento sinalizou para a necessidade de se investigar as questões educacionais específicas das quatro áreas curriculares – Fundamentos em Biblio-

teconomia e Ciência de Informação, Organização e Tratamento da Informação, Recursos e Serviços de Informação e Gestão da Informação – por meio da formação de grupos de pesquisa.

O Encontro de Docentes (ENCONTRO..., 2002, p. 2-3) por sua vez, propiciou a realização dos Grupos de Trabalho nas quatro áreas curriculares, tendo por objetivos:

- a) definir estratégias fundamentais para o desenvolvimento e consolidação da pesquisa docente e discente na área; b) propor ações que devam ser observadas quando da criação e consolidação de linhas e grupos de pesquisa na área; c) sugerir formas para buscar apoio e fomento à pesquisa na área; d) propor metodologias para estabelecer a pesquisa como princípio educativo na área; e) propor metodologias para estabelecer a pesquisa como elementos integrador da graduação com a pós-graduação na área; f) definir estratégias para a criação de uma base científica do fazer acadêmico, encontrando na pesquisa um elemento permeador do processo educacional.

As atividades específicas do Grupo 2: *Organização e tratamento da informação*, no referido evento, partiram do resgate das discussões e das recomendações dos dois eventos anteriores (Montevideu, 2000 e Assunção, 2001) relativamente à *urgente necessidade de se repensar, de forma mais sistematizada, a essência da sub-área: objeto e conteúdos fundamentais* (ENCONTRO..., 2002, p. 19) Desse modo, as discussões recaíram sobre uma questão prévia: a própria identidade da área. Para tanto, decidiu-se pela necessidade de alteração da denominação da área para Organização e recuperação da informação, uma vez que tem por objeto o conjunto de processos, produtos e serviços em organização de forma e de conteúdo em recuperação da informação.

As discussões do referido grupo levaram, assim, a um consenso de que o fazer científico e pedagógico da área encontra-se assentado sobre dois eixos: em um primeiro eixo, tem-se as duas dimensões conceituais abrangidas pela área: a organização (de forma e de conteúdo ou, em outras palavras, descritiva e temática) e a recuperação da informação; em um outro eixo, tem-se a categorização dos conteúdos da área tendo em vista o papel por eles nela exercido: processos, produtos e instrumentos.

Nesse cenário há de se registrar, ainda (como anteriormente verificado e discutido no Encontro de Montevideu, o papel exercido pelos aportes interdisciplinares em ambos os eixos.

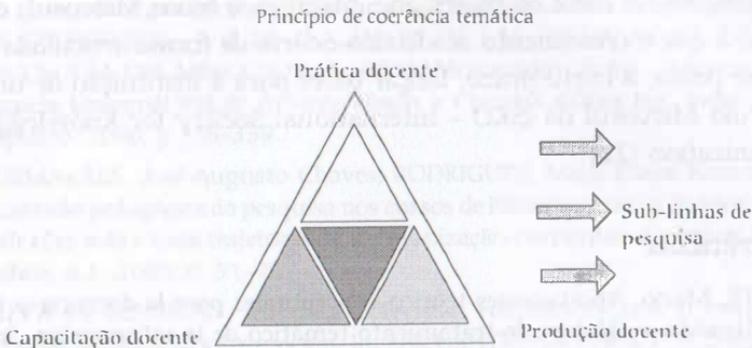
Como produto do trabalho do grupo chegou-se a uma grade de articulação de conteúdos em que, relativamente aos aspectos temáticos tem-se (ENCONTRO..., 2002, p. 2):

	<i>Organização da informação</i>		<i>Recuperação da informação</i>
	<i>Forma</i>	<i>Conteúdo</i>	
Processos	- Catalogação - Controle de autoridades	- Análise - Condensação - Representação	- Avaliação - Estratégia de busca
Produtos	- Catálogos - OPAC's	- Índice - Resumo	
Instrumentos	- Formato - Controle de autoridade	- Classificações - Listas de Cabeçalhos de Assuntos - Tesouros - Terminologias - Ontologias	- Modelos de recuperação - Sistemas de RI - Interfaces

Vale ressaltar que o estabelecimento da referida grade trouxe um novo parâmetro de análise para as temáticas intrínsecas à área, pois aborda a organização e a recuperação temática da informação, por um lado, e os processos, produtos e instrumentos, por outro.

Em termos de políticas de investigação para a área, envolvendo a relação pesquisa-ensino e as dimensões docente e discente da pesquisa o grupo incorporou a premissa fundamental do presente projeto, qual seja, o princípio de coerência temática entre três vértices sobre os quais se assenta um triângulo fundamental: a capacitação, a prática pedagógica (disciplinas ministradas) e a produção científica docente.

Linhas de pesquisa



Considerações finais

Como se pode observar, as questões relativas à formação profissional para fins de organização e representação da informação vêm sendo objeto de efetivo investimento do Grupo de Escolas de Biblioteconomia do Mercosul, revelando uma preocupação com a consolidação científica e pedagógica da área de modo a que essa formação dê-se em moldes consonantes a uma atuação profissional que se espera inovadora, específica e comprometida com a realidade social em que se insere.

Desse modo, a busca, por meio da discussão e do trabalho integrado, de se aliar as dimensões ensino e pesquisa bem como de se consolidar uma massa crítica que leve à formação de colégios invisíveis na área revela o compromisso das instâncias formadoras com a qualidade da atuação profissional.

Nesse contexto, as diversidades histórico-sócio-culturais entre os cinco países têm atuado como elemento enriquecedor do processo, de modo a que diferentes concepções teóricas possam conviver harmonicamente sem, no entanto, prejudicar um crescente processo de integração regional.

Para tanto, significativo é o fato de os temários dos eventos haverem propiciado uma efetiva verticalização de abordagem, permitindo uma reflexão sobre a dimensão epistemológica da área, bem como sobre a geração de conhecimento e a formação profissional (notadamente nos âmbitos do ensino e da pesquisa).

Por fim, observa-se a necessidade de se intensificarem as ações de intercâmbio entre os países que integram o bloco Mercosul, de modo a que o crescimento acadêmico ocorra de forma articulada e que se possa, a curto prazo, lançar bases para a instituição de um capítulo Mercosul da ISKO – International Society for Knowledge Organization [22].

Referências

BARITÉ, Mário. Aportaciones teórico-conceptuales para la docencia y la investigación en el área de tratamiento temático de la información. In: ENCUENTRO DE EDIBCIC, 5. Granada, 21-25 Feb. 2000. *La formación de profesionales e investigadores de la información para la sociedad del conocimiento*. Granada : Universidad de Granada. Facultad de Biblioteconomía y Documentación, 2000. p: 54-72.

BARITÉ, Mário. Propuesta de un marco referencial para la docencia en el area de procesamiento de la información. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 3 / ENCUENTRO DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 2. Santiago (Chile), 29-31 Oct. 1998. *Formación de recursos humanos en el área de información en el Mercosur: compatibilización curricular ; competencias del profesional de la información en el Mercosur*. Santiago (Chile) : Universidad Tecnológica Metropolitana, 1999, p: 121-128.

ENCONTRO DE DIRETORES DE ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6. *As articulações da pesquisa com o ensino e a extensão nos cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Mercosul: relato final*. Londrina, ABECIN, 2002.

ENCONTRO DE DIRIGENTES DE CURSOS SUPERIORES EM BIBLIOTECONOMIA DO MERCOSUL. Porto Alegre, 26-28 set. 1996. *A formação profissional em Biblioteconomia no Mercosul*. Porto Alegre; ABEED, 1996. 3v.

ENCUENTRO DE DIRECTORES DE LOS CURSOS SUPERIORES DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 2 / ENCUENTRO DE DOCENTES DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 1. Buenos Aires, 27-29 Nov. 1997. *La formación profesional en Bibliotecología y Ciencia de la Información en el Mercosur: acuerdos y recomendaciones*. Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Bibliotecología y Documentación, 1997.

ENCUENTRO DE EDUCADORES E INVESTIGADORES DE BIBLIOTECOLOGÍA, ARCHIVOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DE IBEROAMERICA Y EL CARIBE - EDIBCIC, 3 (San Juan – Porto Rico, Ago. 1996). *Informe de la Comisión de Pregrado*. San Juan : Universidad de Puerto Rico, 1996.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Brasil: principales tendencias y enfoques em el area de organización y tratamiento de la información. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES, 4. E DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 3., 2000, Montevideo. *Actas...* Montevideo: Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines Ing. Federico E. Capurro, 2000. p.336-339.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves; RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. A dimensão pedagógica da pesquisa nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul: reflexões sobre uma trajetória de harmonização curricular. *Cadernos BAD*. Lisboa, n.1, 2003, p. 51-72.

LEIVA DE FELDMAN, Yolanda Clavelina. Formación para el complejo procesamiento de la información. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 3 / ENCUENTRO DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 2. Santiago (Chile), 29-31 Oct. 1998. *Formación de recursos humanos en el área de información en el Mercosur: compatibilización curricular; competencias del profesional de la información en el Marcosur*. Santiago (Chile) : Universidad Tecnológica Metropolitana, 1999, p: 133-134.

OLIVEIRA, Ely Francina Tannuri de . *Relatório de participação no VI Encontro de Diretores e V de Docentes de Escolas de Biblioteconomia do Mercosul* (San Lorenzo, Paraguai, 24-27 jul. 2001). S.l : s.n., 2001.

SANTOS, Jussara Pereira. *O ensino de Biblioteconomia no Mercosul: proposta de integração e harmonização curricular*. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1997. (Ensaio APB; 41).

TEXIDOR, Silvia. Entre al aburrimiento y la creatividad: las competencias necesarias para el procesamiento de la información. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 3 / ENCUENTRO DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 2. Santiago (Chile), 29-31 Oct. 1998. *Formación de recursos humanos en el área de información en el Mercosur: compatibilización curricular; competencias del profesional de la información en el Marcosur*. Santiago (Chile) : Universidad Tecnológica Metropolitana, 1999. p. 129-131.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional. In: _____ (org.). _____. São Paulo : Polis, 2000. Introdução, p. 7-29.

Os autores

CARLOS MIGUEL TEJADA ARTIGAS

Doutor em Documentação pela Universidad Carlos III. Mestre em Informação e Documentação pela Universidad Carlos III. Licenciado em Geografia e História pela Universidad Complutense de Madrid. Professor da Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación da Universidad Complutense de Madrid desde 1995.

e-mail: tejada@caelo.eubd.ucm.es

FRANCISCO JAVIER GARCIA MARCO

Doutor em Filosofia e Letras. Professor Titular da Universidad de Zaragoza desde 1996, na área de Biblioteconomia e Documentação. Dirige a revista "Scire: Representación y Organización del Conocimiento".

e-mail: jgarcia@posta.unizar.es

HELENA MARIA TARCHI CRIVELLARI

Professora da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), desde 1993, onde atua na graduação e na pós-graduação. Graduada em Serviço Social, tem mestrado em Administração e doutorado em Educação, pela Universidade Estadual de Campinas, em 1998. Fez Doutorado-Sanduiche, no IEDES, em Paris.

e-mail: helenacrivellari@eci.ufmg.br

JANE COELHO DANUELLO

Aluna do 4º ano de Biblioteconomia da UNESP-Marília e bolsista do Projeto Integrado CNPq - Ensino de tratamento temático da informação nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul.

JOSÉ ANTONIO MOREIRO GONZÁLEZ

Doutor em História pela UNED. Licenciado em Filosofia e Letras pela UNED. Professor Titular (1991-1995) e Catedrático (1995-) da Universidad Carlos III de Madrid. *e-mail:* jamore@bib.uc3m.es

JOSÉ AUGUSTO CHAVES GUIMARÃES

Bacharel em Biblioteconomia pela UNESP. Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de Marília. Mestre em Ciência da Comunicação pela ECA-USP. Doutor em Ciência da Informação pela ECA-USP. Livre-docente em Análise Documentária pela UNESP. Docente do curso de Biblioteconomia e do programa de mestrado em Ciência da Informação da UNESP – Marília. *e-mail*: jaguima@terra.com.br

JOSÉ FERNANDO MODESTO DA SILVA

Doutor pela ECA/USP, mestre e bacharel em Biblioteconomia pela PUC-Campinas/SP. Professor-Doutor no Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (CBD/ECA/USP) desde 1997. *e-mail*: fmodesto@usp.br

JUAN CARLOS FERNÁNDEZ MOLINA

Doutor em Documentação, licenciado em Direito e graduado em Biblioteconomia e Documentação pela Universidad de Granada. Professor Titular da Facultad de Biblioteconomía y Documentación da Universidad de Granada. É membro do "Committee on Copyright and other Legal Matters" (CLM) da IFLA. *e-mail*: jcfernan@ugr.es

KINGO MCHOMBU

Chefe, professor e pesquisador do Departamento de Informação e Comunicação da Universidade de Namíbia. Ministra aulas sobre Administração do Conhecimento, Marketing Aplicado aos Serviços de Biblioteca, Comunicação e Desenvolvimento, Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Rurais. *e-mail*: kmchombu@yahoo.com

MARA ELIANE FONSECA RODRIGUES

Professora Adjunta da Universidade Federal Fluminense, com exercício desde 1989, no Departamento de Ciência da Informação. Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Ciência da Informação pela UFRJ/ECO-CNPq/IBICT. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação da Escola de Ciência da Informação, na Universidade Federal de Minas Gerais. Vice-Presidente da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação. *e-mail*: mararodr@terra.com.br

MARTA LÍCIA POMIM VALENTIM

Doutora pela ECA/USP, mestre pela PUC-Campinas, bacharel em Biblioteconomia pela FESP/SP. Professora Adjunta na Universidade Estadual de Londrina (UEL) desde 1995. Atualmente Assessora da Pró-

Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da UEL. Presidente da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) (2001-2004).
e-mail: valentim@uel.br

MICHEL MENOUI

Professor visitante para a área de Políticas de Informação, no Departamento de Ciência da Informação da City University, em Londres. Diplomado no Institut d'Etudes Politiques, Universidade de Paris. Doutor em Ciência da Informação na Universidade Michel de Montaigne-Bordeaux 3. Atualmente, é membro do Comitê Assessor do projeto Telelac. *e-mail*: Michel.Menou@wanadoo.fr

MIRIAM VIEIRA DA CUNHA

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, desde 1991. Fez seu doutorado no Conservatoire National des Arts et Métiers, em Paris, em 1998.
e-mail: mcunha@unetsul.com.br

OSWALDO FRANCISCO DE ALMEIDA JÚNIOR

Doutor e Mestre pela ECA/USP. Bacharel em Biblioteconomia pela FESP/SP. Professor Adjunto da Universidade Estadual de Londrina (UEL) desde 1996. Atualmente exerce o cargo de Coordenador do Curso de Biblioteconomia. Editor Responsável da revista Informação&Informação.
e-mail: ofaj@uel.br

PEDRO JOSÉ MENEZES

Bacharel em Biblioteconomia pela UNESP-Marília e bolsista do Projeto Integrado CNPq – Ensino de tratamento temático da informação nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul.

- Competencias profesionales en el área de la Ciencia de la Información
José Antonio Moreira González e Carlos Miguel Tejada Artigas
- Los aspectos jurídicos en ejercicio profesional en el área de la Ciencia de la Información
Juan Carlos Fernández Molina
- O profissional da informação em comunidades desfavorecidas
Michel J. Menou e Kingo Mchombu
- A dimensão investigativa para o exercício profissional em Ciência da Informação
Mara Eliane Fonseca Rodrigues
- Formação para a atuação profissional em organização de conteúdos informacionais: uma análise das bases teórico-pedagógicas dos cursos de Biblioteconomia do Mercosul
José Augusto Chaves Guimarães, Jane Coelho Danuello e Pedro José Menezes

Este livro, desenvolvido por quinze autores, em dez capítulos, discorre sobre: as bases epistemológicas do exercício profissional; os paradoxos das profissões da informação no mundo do trabalho; a ética profissional na área da ciência da informação; informação pública: conceito e espaços; o impacto tecnológico sobre o exercício profissional; as competências para o exercício profissional; os aspectos jurídicos do exercício profissional; o exercício profissional em comunidades desfavorecidas; a dimensão investigativa para o exercício profissional; a formação em organização de conteúdos informacionais visando a atuação profissional.

A COLEÇÃO PALAVRA-CHAVE *tem por objetivo oferecer aos profissionais da área, e a outros interessados, textos básicos e acessíveis sobre temas relevantes e atuais relacionados com o campo da Ciência da Informação.*

