



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

**CONVERSAS
COM QUEM GOSTA
DE INFORMAR**

Angela Maria Barreto

Ensaio APB, n. 43

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

**CONVERSAS
COM QUEM GOSTA
DE INFORMAR**

Angela Maria Barreto

Ensaio APB, n. 43

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

CONVERSAS COM QUEM GOSTA DE INFORMAR

Angela Maria Barreto

Ensaio APB, n. 43

**São Paulo
Junho
1997**

ENSAIOS APB

Coordenação editorial: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

- MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura. 1994. (Ensaio APB, 1)
- MOSTAFA, Solange Puntel. Balcão de Informações: o mercado emergente. 1994. (Ensaio APB, 2)
- TAVARES, Maria Christina de Moraes. Atuação da Biblioteca Infante-Juvenil. 1994. (Ensaio APB, 3)
- MURGIA, Eduardo. A Crise da Informação. 1994. (Ensaio APB, 4)
- OLIVEIRA, Silas Marques de. A Crise dos recursos Humanos em Bibliotecas. 1994. (Ensaio APB, 5)
- BARROS, Maria Helena T. C. de. A Atuação da Biblioteca Escolar: relato de uma crise. 1994. (Ensaio APB, 6)
- DIAS, Maria Cristina Santarém et al. Alternativas para Contornar a Crise da Leitura: uma experiência do ônibus-biblioteca na cidade de São Paulo. 1994. (Ensaio APB, 7)
- FERREIRA, Marta Nosé et al. Projeto "Soma". 1994. (Ensaio APB, 8)
- LARROUDE, Rita Luisa et al. Terceira Idade: relato de uma experiência, 1991-1992. 1994. (Ensaio APB, 9)
- SILVA, Helen de Castro et al. Um espaço para a Fantasia. 1994. (Ensaio APB, 10)
- TOMAZELLI, Angela M. et al. Criança de Periferia não Lê: desmistificação. 1994. (Ensaio APB, 11)
- RIVA, Eliane Barbosa et al. Terceira Idade: programa integrado. 1994. (Ensaio APB, 12)
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O Espaço da Biblioteca: uma reflexão. 1994. (Ensaio APB, 13)
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Leitura Técnica e seu Papel na Pesquisa & Desenvolvimento. Jan. 1995. (Ensaio APB, 14)
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. Fev. 1995. (Ensaio APB, 15)
- VALLS, Valéria. O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Mar. 1995. (Ensaio APB, 16)
- CARDIN, Tânia Maria Sanvezzo. Lixo reciclável x incentivo à leitura: uma relação que deu certo no município de Ibioporã - PR. Abr. 1995. (Ensaio APB, 17)
- LIMA, Justino Alves. Bibliotecas e bibliotecários: o perfil de um caso. Maio 1995. (Ensaio APB, 18)
- MODESTO, Fernando. Apontamentos sobre a ergonomia na implantação e uso do computador na biblioteca. Jun. 1995. (Ensaio APB, 19)
- CÔRTE, Adelaide Ramos e. Memória técnica. Jul. 1995. (Ensaio APB, 20)
- FUJINO, Asa. A gestão da informação no processo de cooperação universidade-empresa: uma visão crítica. Ago. 1995. (Ensaio APB, 21)
- FARIA, Ivete Pieruccini. Livro e leitura no Brasil: alguns aspectos acerca da entrada do impresso no país. Set. 1995. (Ensaio APB, 22)
- SMIT, Johanna. Algumas questões sobre os documentos audiovisuais em bibliotecas. Out. 1995. (Ensaio APB, 23)
- SILVA, Antonio Manoel dos Santos, ALMEIDA, Glaura Maria Oliveira Barbosa de, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O Plano de Gestão da Qualidade e sua implantação na rede de bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. Nov. 1995. (Ensaio APB, 24)
- VERGUEIRO, Waldomiro C. S. Gestão da Qualidade e Bibliotecas Públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras. Dez. 1995. (Ensaio APB, 25)
- LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte I. Degradação dos materiais. Jan. 1996. (Ensaio APB, 26)
- LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte II. Um modelo de programa local. Fev. 1996. (Ensaio APB, 27)
- SOUZA, Marta Alves de. Internet: a rede global. Mar. 1996. (Ensaio APB, 28)
- MODESTO, Fernando. Combate ao vírus de computador na biblioteca. Abr. 1996. (Ensaio APB, 29)
- BARTALO, Linete et al. A importância da leitura na formação do professor. Maio. 1996. (Ensaio APB, 30)
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Sociedade de informação: espaço da palavra onde o silêncio mora? Jun. 1996. (Ensaio APB, 31)
- GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A Legislação profissional do bibliotecário. Jul. 1996. (Ensaio APB, 32)
- MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Abordagem qualitativa de pesquisa em biblioteconomia: uma introdução. Ago. 1996. (Ensaio APB, 33)
- MARCHIORI, Patricia Zeni. Eram os deuses astronautas? ou São os bibliotecários, profissionais da informação? Set. 1996. (Ensaio APB, 34)
- FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 1. Out. 1996. (Ensaio APB, 35)
- FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 2. Nov. 1996. (Ensaio APB, 36)
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Roubo, depredação de materiais e campanhas educativas em bibliotecas: proposta de um modelo de avaliação. Dez. 1996. (Ensaio APB, 37)
- SOUZA, Francisco das Chagas de. O bibliotecário brasileiro e seu humanismo. Jan. 1997. (Ensaio APB, 38)
- LIMA, Justino Alves. Mobilização para uma política de conservação e manutenção de acervos contra o agente biológico humano. Fev. 1997. (Ensaio APB, 39)
- SMIT, Johanna W., MACAMBYRA, Marina M. Tratamento de multimídia. Mar. 1997. (Ensaio APB, 40)
- SANTOS, Jussara Pereira. O ensino de biblioteconomia no Mercosul: propostas de integração e harmonização curricular. Abr. 1997. (Ensaio APB, 41)
- FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Elaboração de tesouros monolíngues com o programa TECER: considerações sobre o uso. Maio 1997. (Ensaio APB, 42)
- BARRETO, Angela Maria. Conversas com quem gosta de informar. Jun. 1997. (Ensaio APB, 43)

CONVERSAS COM QUEM GOSTA DE INFORMAR

Angela Maria Barreto (C)

PREFÁCIO DO AUTOR

O título nos foi dado por Rubem Alves, do seu livro "*CONVERSAS COM QUEM GOSTA DE ENSINAR*". Mas temos um álibi para nosso plágio: uma passagem do filme "*Ô carteiro e o poeta*". O personagem de Neruda fala ao carteiro:

- Você pegou o meu poema e ainda disse que o escreveu?
- Os poemas não são de quem os escreve, mas, sim, de quem precisa deles.

Pois bem! Precisamos do título da obra de Rubem Alves e nenhum constrangimento tivemos em emprestá-la. Afinal, também gostamos de conversas, principalmente, daquelas sobre o formar e informar.

Tivemos tanta vontade de falar sobre tantas coisas, fizemos tantas elucubrações, neste texto, que nem nós mesmos, que somos bibliotecários, nos arriscariamos a representá-lo tematicamente: Sociedade, Mudanças, Desafios, Gerência de unidade de informação, Informação como ferramenta de trabalho?

Não sabemos. Por isto, conversas.

E neste contexto, conversas poderiam ser entendidas como uma conversa da autora com autores, mais expressivos, é claro, sobre o tema Informação e Mudanças Sociais. Neste sentido, poderíamos dizer que o texto é uma revisão bibliográfica.

Uma outra maneira de interpretar o título seria pensar que o texto é um bate papo sobre os desafios deste final de século. E assim, nos percebemos "nascidos a cada momento para a eterna novidade do mundo", como dizia Fernando Pessoa.

E, já que o começo da prosa foi citando poetas, a nossa intenção é apresentar um texto que, embora técnico, digamos assim, possa insuflar o resgate da poíesis, pois, só com a criatividade nos tornamos transformadores e capazes de enxergar o mundo com a clareza do novo.

* Mestre em Biblioteconomia pela PUCAMP.

INTRODUÇÃO

A singularidade da cultura humana é marcada pela diferenciação no processo de sobrevivência. O homem produz a sua existência na atividade do trabalho e o trabalho é a ação que transforma, continuamente, a sua realidade.

A história do mundo é construída de intensas mudanças, pois, a capacidade criadora do homem o impulsiona sempre em direção a novas formas de realidade. Pode-se dizer que mudanças são inerentes à condição humana e fazem parte do seu caráter e de sua inteligência.

Quando se fala em mudanças, pensa-se em desenvolvimento econômico, social e político. Quando se fala em desenvolvimento, pensa-se na “aplicação intensiva do saber tecnológico, em coisas que tornam mais prática e prazerosa a existência humana” (VALLE, 1996).

No entanto, “longe de uma processo tranquilo, caracterizado por simples acréscimos quantitativos e qualitativos, a mudança implica na assimilação maior ou pior, dos dilemas e contradições que existem no meio e na época” (MOTTA, 1987). A assimilação nos chega sob a forma de desafios. É a resposta que damos aos desafios que a permite e suscita um novo momento.

O movimento em direção aos novos momentos ocorre a partir da capacidade humana de adaptar-se, responder ao meio e à época, buscando explicações capazes de dar conta do novo. Este movimento é um processo de ir e vir e não uma linha contínua, com começo, meio e fim. Dá idéia de um pêndulo, que oscila entre a inovação e a adaptação e que encontra o ponto de equilíbrio no dinamismo.

Por isto a fala de KATZ e KAHAN (Apud Motta), estudiosos da psicologia social, parece-nos atemporal, ou seja, elucidativa para qualquer tempo da história do homem:

“parece incontestável que estamos em plena era de mudança. Muda a tecnologia, a estrutura social, mudam as necessidades, as pessoas. Concomitantemente, alterações profundas vão sendo verificadas no sistema cultural. A mudança passa a ser sempre mais valorizada, a estabilidade passa a ser vista como suspeita, e se procura imaginar novos tipos de estabilidade que atendam à necessidade de mudança. Começa-se a falar em equilíbrio dinâmico”.

Aceitando a atemporalidade da frase de Katz e Kahan, percebemos que o que caracteriza a sociedade atual não é a mudança, pois esta é comum a todos os tempos, mas, sim, a velocidade das mudanças.

Somos a última geração de uma sociedade moderna, pautada no cientificismo, caracterizada por intensas transformações, em todas as esferas sociais. Somos, ainda, a primeira geração de uma sociedade pós moderna, cujo nascedouro já modifica, radicalmente, a forma de existência.

Viver, atualmente, implica em adaptar-se às constantes e intensas mudanças, decorrentes do crescente desenvolvimento de um mundo, cada vez mais, tecnológico.

Para tornar possível a nossa adaptação (dinâmica) a este novo mundo, a própria sociedade cria sistemas que facilitem a troca contínua de idéias.

Seriam eles os sistemas de informação? A sociedade pós moderna está suportada nos mesmos?

Tudo indica que sim. Já se fala em Era da Informação.

O que podemos constatar é que sistemas de informação e instituições similares cumprem a função de guardar o acervo do conhecimento humano. E, mais do que isto, serem canais de distribuição destes conhecimentos. Função ou segmento de trabalho?

Até os meados deste século, a atividade do trabalho humano era dirigida a três segmentos econômicos:

- primário, ligado ao extrativismo;
- secundário, ligado à transformação, à industrialização;
- terciário, ligado aos bens de serviços.

O trabalho muda a realidade, não é mesmo?

Pois bem! O trabalho gerou tanta mudança e esta tanto trabalho que o acervo do conhecimento ampliou-se de maneira vertiginosa. Agora, a realidade só é possível a partir do diálogo estabelecido pelo trabalho da informação.

Mas, a informação sempre existiu, por que, então, se fala em nova realidade?

Antes, a informação se constituía, apenas, na transmissão de dados acerca de algo ou alguém. Agora, além de aumentar, significativamente, em quantidade e qualidade, os dados transmitidos têm o seu significado associado à velocidade, tecnologia, tempo e espaço (VALLE, *op. cit.*).

Com isto, um novo segmento econômico emerge, voltado para o trabalho com a informação. Temos o novo setor dimensionado e ligado às atividades de:

- produzir informação;
- transmitir informação;
- processar informação;
- operar tecnologias da informação.

São trabalhos cujo produto final pode ser a própria informação ou, ainda, cuja atividade principal é de natureza informacional.

Dai depreendemos que, no primeiro caso, a informação é vista como um produto e, no segundo, como insumo.

Como produto, ela é desenvolvida numa organização de trabalho denominada empresa de informação ou congêneres. Como insumo, ela é processada em outras empresas e cumpre função de subsidiar processos e sincronizar outras funções da empresa.

Este será o teor de nossas conversas, daqui em diante. Nosso propósito é discutir alguns aspectos da informação, como um sistema empresarial e alguns aspectos da empresa, como um sistema de informação.

Produto ou insumo, a informação se apresenta como tema do diálogo entre mudança e adaptação, na sociedade contemporânea.

Para isto, buscamos traçar o que chamamos de anatomia social, já que entendemos a informação como elemento propulsor do corpo da sociedade.

ANATOMIA DA SOCIEDADE

A palavra anatomia, por definição (dicionário Aurélio, da Língua Portuguesa), é o “estudo da forma e estrutura dos seres organizados”.

Neste contexto, o que pretendemos não é um estudo, propriamente, mas a apresentação, em linhas gerais, das formas que as sociedades tiveram, através dos tempos, para compreendermos sua evolução, no sentido de ter chegado até o momento de ser considerada uma sociedade da informação.

Ao falar sobre os espaços atuais do conhecimento, DOWBOR (1995) os insere em eixos sociais, que consideramos importantes para, a partir deles, traçarmos um confronto entre as mudanças, significativas, ocorridas nos períodos da história. Para não nos alongarmos juntaremos o período primitivo ao antigo e o denominaremos sociedade antiga.

Assim, sistematizando as colocações do autor, equacionamos aquilo que chamamos de **anatomia da sociedade**, a partir de 5 eixos básicos:

- instrumentos de trabalho;
- relação de troca;
- dimensão do Estado;
- classe econômica e
- espaço habitacional.

Instrumento de Trabalho

sociedade antiga - Rudimentar, prevalecendo, inclusive, o uso das mãos e o aproveitamento de elementos da natureza para atividades de caça e pesca. Mais adiante, aparecem utensílios mais elaborados, não só para a agricultura e pastoreio, bem como, para usos domésticos, de transportes, vestuário.

sociedade medievá - Instrumentos agrícolas mais eficientes, ferramentas para o trabalho com metais, máquinas de mecânica elementar para tear e processar alguns alimentos.

sociedade moderna - Instrumentos de navegação, aceleram o desenvolvimento do comércio, máquinas tipográficas, avanços nos instrumentos agrícolas e industriais. Num segundo momento a tecnologia começa a tomar espaço, como veremos, mais adiante.

sociedade contemporânea - Progresso tecnológico imensurável. Alta tecnologia em todas as áreas do trabalho.

relação de troca

sociedade antiga - A produção orientada para o consumo imediato, destinada à sobrevivência, caracteriza uma sociedade sem trocas, no período inicial. Consumo e produção estão reunidos. A noção de mercado só aparece a partir da produção de excedentes. A partir daí, houve uma etapa em que o bem tinha valor de troca.

sociedade medieva - Na agricultura, o trabalho servil, garante a produção de alimentos para a família do senhor feudal e para toda gente da gleba. O servo e a terra (trabalho e produto) formam um todo que se transmite de proprietário a proprietário. A base econômica se constitui na propriedade de terra. Com o início dos burgos, surge o trabalho do artesão em diversos ramos. Os produtos são entregues à clientela na forma de encomenda. A relação é livre na escolha da maneira do cumprimento da obrigação que assumiu, por preço certo e ajustado, e cuja execução corre por conta do risco do artesão.

sociedade moderna - Começa a produção em regime de empresa, caracterizada pela produção de mercadorias orientadas pelo mercado e pela propriedade privada.

sociedade contemporânea - Internacionalização de mercados, com a formação de grandes blocos de mercados comuns, baseados na liberdade da circulação dos fatores produtivos.

dimensão do Estado

sociedade antiga - aparecem duas categorias:

a) natureza unitária - O Estado sem divisão interior, nem territorial, nem de funções.

b) natureza religiosa - Há uma ligação forte entre o divino e o humano. É um conjunto social confuso, sem diferenciação aparente entre as organizações religiosas, familiares, econômicas e sem dimensão do próprio Estado, O Estado Grego é marcado pela noção de cidade e o Romano pela, base organizacional, sustentada na família.

sociedade medieva - Conta com uma hierarquia indefinida, compreendendo uma série de ordens menores: imperial, eclesiástica, direito das monarquias, ordenações dos feudos e regras das corporações de ofício.

sociedade moderna - Nasce o Estado moderno como um órgão distinto da sociedade civil, Seu papel é modificado ao longo das transformações, oriundas do sistema econômico capitalista. De Estado absolutista, forte corolário do mercantilismo, à idéia de um Estado "democrático liberal" e "pluralista" que se propunha reintegrar a noção de Bem Comum, a partir da representatividade por lideranças.

sociedade contemporânea - O poder político, representado pela figura do Estado, continua a se mesclar ao sistema econômico. Metade do produto social, nos países desenvolvidos, é administrada pelo governo. Público e Privado se interpõem em suas finalidades e na dimensão de seus papéis.

classe econômica

sociedade antiga - Aparece o trabalhador escravo e o trabalhador ambulante que, mais tarde, se transforma no artesão, a figura monárquica, confundida com a esfera divina e a do Pater famílias que determina a divisão hierárquica dos elementos do grupo. Confunde-se, numa só autoridade, poder econômico e família. Cada família é um grupo autônomo, auto-suficiente.

sociedade mediev - Constituída de servos, trabalhadores rurais e soldados, senhores feudais, proprietários e senhores de todos. O clero, com poderes e destaque em todos os setores da vida social. O trabalhador artesão é consolidado e substitui a figura do ambulante. O ofício, surgido da circunstância de o biscateiro ter se tornado sedentário, define-se pelo fato de o produtor vender produtos fabricados com seus próprios instrumentos. A produção, no entanto, se complicava pela necessidade de certa aprendizagem, que determinava uma hierarquia entre trabalhadores. Os ofícios começaram a se associarem em corporações.

sociedade moderna - Surge a figura do burguês, classe intermediária, de comerciantes, aparece e se interpõe entre produto e produtor, o operário, como trabalhador da produção, inicialmente na indústria de domicílios e depois nas empresas, nos moldes como as consideramos hoje, e o proprietário da empresa.

sociedade contemporânea - No final do século passado, emerge a figura do gerente, intermediando a classe produtora e o proprietário da empresa. Há uma estratificação nas mais variadas profissões, e níveis variados de trabalhadores. Há um aumento, significativo, no número de trabalhadores autônomos, além daqueles já consolidados pelo nome de trabalhadores liberais, em função do índice de desempregos, nas empresas.

A situação é complexa e acarreta transtornos sociais graves, como o maior distanciamento entre ricos e pobres (polarização). Segundo Dowbor (op. cit.), a população de ricos aumenta 4 milhões por ano e a dos pobres, 59 milhões por ano.

espaço habitacional

sociedade antiga - Agrupamentos nômades cedem lugar aos acampamentos agrícolas. Com o domínio de técnicas de plantio e pastoreio o homem se fixa à terra. A noção de organização do espaço habitacional é percebida na Grécia com sua concepção de cidade e cidadania.

sociedade mediev - Início do processo de urbanização. O próprio artesanato é um fenômeno urbano e acompanha a formação das cidades.

sociedade moderna - Há o abandono do campo e a vinda da população para as cidades.

sociedade contemporânea - Urbanização quase que generalizada. No Brasil, p. e., 80% da população vive em cidades, ao contrário do que se via, em 1950.

Os problemas da urbanização são complexos, bem como as questões ligadas ao meio ambiente, de um modo geral. Recentemente, na história, estas questões vêm suscitando mudanças culturais até mesmo na noção do que venha a ser espaço habitacional. A noção é ampliada além do seu aspecto de moradia, de permanência. Espaço habitacional passa a ser concebido e estendido ao ambiente mais amplo. Veja-se, p. e., que as preocupações com o meio ambiente acabam sendo de responsabilidade de todos os segmentos sociais, até mesmo das indústrias. A ISO 14.000, já assinala um novo momento de se conceber um produto. Há um interesse e, por que não, uma consciência nova de se pensar a vida em sociedade. Os estudiosos falam em ecodesenvolvimento, desenvolvimento sustentável e mais.

Difícil, mesmo, pensar em caracterizar a anatomia da sociedade, apresentando, apenas, alguns pontos da sua evolução histórica. Em verdade, os acontecimentos se somaram às mudanças ocorridas nos diversos períodos, mas as grandes transformações, que afetaram mais estreitamente a nossa época, dizem respeito às revoluções no processo produtivo. RIBEIRO (1995), ao fazer o que chamou de confrontamento de rumos e discutir do processo civilizatório latino-americano, de forma diferenciada do processo europeu, coloca-nos que o não desenvolvimento brasileiro ocorre por causa de um salto civilizatório. Esta questão, por si só é discussão ampla e demasiadamente importante sob o aspecto de identidade brasileira.

No entanto, falamos de forma genérica sobre a evolução da sociedade e o importante aqui é apenas destacar que Darcy Ribeiro considera como mola do processo civilizatório, as renovações tecnológicas.

Por isto, para demonstrá-las, resumidamente, escolhemos a apresentação de CHIAVENATTO (1979), que as distinguiram em dois momentos transformadores, na sociedade moderna. Para o autor, este período foi marcado por duas revoluções industriais:

1º momento

1. mecanização da indústria;
2. aplicação da força motriz (vapor) à indústria;
3. desenvolvimento do sistema fabril;
4. aceleração dos transportes;
5. sistemas de comunicação (locomotiva/estradas de ferro, telégrafo elétrico, selo postal, telefone).

2º momento

6. substituição do ferro pelo aço;
7. substituição do vapor pela eletricidade;
8. desenvolvimento da maquinaria automática;
9. domínio da indústria pela ciência;
10. transformações radicais nos transportes (automóveis, pneumáticos, 1ª experiência com o avião); desenvolvimento de novas formas de organização capitalista: o capitalismo financeiro;
11. expansão da industrialização.

Mas, é o nosso eleito Dowbor que nos apresenta um 3º momento, e que vem demonstrar o que pretendíamos: a emergência da sociedade da informação.

3º momento

1- aparecimento das tecnologias do conhecimento: informática, telecomunicação, que vai permitir:

- estocar volumes consideráveis de informação;
- trabalhar a informação eliminando rotinas burocráticas;
- transmitir a informação mais precisa e mais barata;
- integrar imagens fixas ou animadas e som ao texto;
- manejar sistemas, sem ser especialista.

2- biotecnologia;

3- novas formas de energia;

A sociedade de hoje é síntese de dois tempos: ode uma sociedade de produção de massa e o de uma sociedade de conhecimentos.

A informação tomou peso de poder e se constitui a alma do negócio, e de qualquer negócio.

É recurso para o desenvolvimento, para a evolução de uma anatomia mais perfeita da sociedade.

E é neste sentido que todos os segmentos da sociedade se envolvem para cumprirem a tarefa política e pedagógica, no sentido de engendrarem metodologias capazes de permitirem o acesso à mesma.

A INFORMAÇÃO COMO UM SISTEMA EMPRESARIAL

Quando entendemos a informação sob o aspecto de um produto, necessário se faz considerar o seu processo de elaboração (fabricação) e a forma de organização que a produz.

A empresa, como passaram a ser denominadas as organizações de trabalho, desde a sociedade moderna, tem sua tônica no pensamento racional. Os pressupostos da racionalização do trabalho encontram-se fundamentados na área do conhecimento da Administração. São as teorias da administração que norteiam a organização e o processo de trabalho, na empresa.

O pensamento racional, no trabalho, inicia-se na indústria e, aos poucos, se expande a todos os outros tipos de empresa.

Em verdade, a informação é ligada à evolução de todo processo social, conforme já conversamos. No entanto, somente no século passado, em função do crescimento industrial e suas conseqüências é que ela passa a ser reconhecida como fonte técnica e científica. A partir daí, houve maior preocupação, no sentido de processá-la e organizá-la, nos moldes racionais, já vigentes nos espaços produtivos.

As bibliotecas, inicialmente as especializadas, buscaram a utilização dos chamados modelos científicos do trabalho (**).

Hoje, falamos em Sistemas de Informação ou Unidades de Informação como organizações que trabalham com a informação. Os serviços ligados ao negócio da informação tomam escopo de um sistema empresarial, porque foi preciso colocá-los na arena produtiva e repensar enfoques gerenciais para melhor uso de suas potencialidades, para garanti-los como recurso e fator de competitividade.

Podemos afirmar, que as abordagens teóricas das Escolas da Administração, influenciaram as administrações dos negócios de informação.

EVANS (1976), examina a absorção da teoria geral da administração bibliotecária apontando sua influência em quatro períodos:

** uma abordagem mais completa sobre a questão pode ser encontrada na dissertação de mestrado, desta autora, "O Fenômeno Burocrático nas Bibliotecas".

1. pré- científico, anterior à 1880;
2. científico, com a escola de Taylor;
3. humanístico, com a escola de Relações Humanas;
4. síntese, com os modelos que unificam as abordagens.

Neste último, o enfoque gerencial dado pela “gerência de qualidade”, aparece suscitando questionamentos.

No Brasil, as reflexões surgem no I Congresso de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação e IV Encontro Nacional em Informação Jurídica (São Paulo, 1992), cuja temática voltou-se para questões de Qualidade, Produtividade, Competitividade e Sistemas de Informação.

Difícil responder qual teoria administrativa foi ou é mais representativa, no quadro de gerências dos negócios de informação. Cada escola foi hegemônica na sua vigência e isto está expresso na literatura, de alguma forma (ARECO, 1989).

BIO (1991) e RAMOS (1996) são autores que nos oferecem compreensão sobre modelos de sistemas empresariais para as unidades de informação, com enfoque no 4º período, de síntese, como apontou Evans.

O segundo autor, no entanto, nos parece mais didático e mais atento à necessidade de reorganização das unidades de informação brasileiras.

Revisando o trabalho de RAMOS (op. cit.), alertamos para a importância do funcionamento de uma unidade de informação, dentro dos parâmetros de uma organização empresarial.

O papel da gerência é fundamental, pois o gerente de uma unidade de informação deve entender:

- a verdadeira dimensão do trabalho que realiza e
- conhecer conceitos e ferramentas que auxiliem no desempenho de suas atividades.

Para isto, é preciso que conceba “uma idéia global de seus mercados, dos seus clientes e fornecedores, das práticas comerciais, dos hábitos e costumes que formam a cultura na qual está inserido o seu negócio e também como seu negócio interage e é afetado pelo restante da sociedade.” (p.15).

Quanto à atuação, o gestor interfere em duas dimensões:

estratégica - diz respeito à inserção do negócio no contexto social e econômico, com o qual se relaciona. A dimensão estratégica vai se ocupar da dinâmica das mudanças e das relações de troca unidade produtora/mercado. Por isto, a sua linha de ação volta-se às questões:

1. **do planejamento** - objetivos, metas, organização do trabalho, perfil de ação.
2. **da articulação** - observação do ambiente, identificação de parceiros, coordenação de esforço.
3. **do marketing** - interpretação das necessidades, clientes, adequação do produto e análise de concorrência.

operacional - no sentido de dar acompanhamento ao desenrolar dos trabalhos realizados, no intento de alcançar eficiência. A dimensão operacional se incumbe de:

1. disponibilizar, alocar e consumir recursos.

2. reduzir perdas e desperdícios.
3. capacitar e motivar recursos humanos.
4. coordenar, harmonizar e integrar esforços.
5. melhorar processos de produção.
6. adequar ritmo e volume de produção.

A sistematização das tarefas gerenciais, oferecidas por RAMOS ao gerente de unidades de informação, nos permite uma reflexão interessante sobre mudanças de papéis que têm sido impostas a este profissional.

Não basta sabermos que o processo de trabalho mudou, é preciso revê-lo sob uma nova ótica. É preciso mudar o eixo de nossas convicções ou rever a falta delas.

O perfil administrativo, de hoje, requer responsabilidade e competência para a execução das tarefas de:

- definir fluxo de operações;
- montar infra estrutura e grupos de trabalho;
- implantar produtos e serviços;
- articular mercados e promover marketing institucional.

A EMPRESA COMO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Já falamos, anteriormente, que a empresa está ligada à sociedade de produção. Também dissemos que vivenciamos uma sociedade de conhecimentos. Isto não quer dizer que a sociedade não desenvolve novos produtos, se limitando a explorar os já existentes e sim, que qualquer bem (produto ou serviço) produzido necessita do aporte de conhecimentos.

Isto muda o perfil das empresas?

Sim. As organizações de trabalho são vistas como organizações de aprendizado, uma vez que necessitam tornar o conhecimento produtivo. Por isto a informação é o suporte de aprendizado, além de se inserir como propriedade, como conjunto de bens e direitos de uma empresa.

A filosofia gerencial vê-se comprometida com a totalidade das forças que integram uma empresa e com a interação destas mesmas forças: máquinas, materiais, processos de fabricação, pessoas e ambientes, inclusive os externos. Busca-se qualidade, que resulta de um confronto entre o que se pretende oferecer, em termos de produto ou serviço, com a percepção do que é recebido. Busca-se uma adequação de produtos e serviços ao consumo dos mesmos.

A busca desta confluência se beneficia das alterações ocorridas na forma e na natureza do trabalho.

VALLE (1996) fala de alterações: "o trabalho físico é afetado pelo uso de robôs, máquinas de controle numérico, automação dos processos e pelo emprego intensivo de computadores para controlar dados". Quanto ao trabalho de coordenação, "tende a tornar-se mais efetivo, com a introdução da tecnologia da informação, em razão do aumento da capacidade de coletar, estocar, processar e transmitir informações".

A estrutura organizacional é afetada por estas mudanças e as tendências gerenciais caminham para uma reestruturação das formas de organização:

- redução dos níveis hierárquicos;
- maior delegação de responsabilidades;
- descentralização dos processos decisórios;
- valorização das equipes;
- força de trabalho com muitas funções.

O esquema burocrático descrito por WEBER (Apud MOTTA, loc. cit., p.53-72), é destituído da sua rigidez anterior. A informação, permeando todo o processo de trabalho e integrando os elementos que compõem a estrutura organizacional, acaba por se apresentar como fator desburocratizador.

Quem integra, desburocratiza, pois burocratizar significa, também, desintegração para exercício de controle.

Vejamos o que MOURA (1996), nos mostra a respeito do papel da informação na interlocução entre as diferentes tarefas de uma empresa:

estratégia- delimita o mercado alvo e o tipo de produto a ser processado;

marketing- identifica o requisito do mercado, promove a divulgação do produto, o atendimento e a análise da satisfação;

desenvolvimento do processo- escolhe e define os meios de produção;

desenvolvimento do produto- estabelece especificações;

gestão- provê recursos necessários e o processo de organização do trabalho;

operações- apresenta subsídios para as atividades de transformação da matéria prima e na distribuição.

O insumo informação é um conjunto de variadas atividades que alimenta sob a forma de prescrições, os procedimentos de uma empresa e que registra dados acerca do movimento, das ocorrências, ali realizadas, sob a forma de processo.

Ao permitir o fluxo de atividades empresariais, a informação aumenta o valor de estado da organização, que se faz mais competitiva no mercado, pela própria diferenciação dos produtos ou serviços que oferece. Os serviços de informação, portanto, tornam-se responsáveis pela cadeia de informação entre os processos.

Se entendermos a empresa como um sistema de informação, passamos a considerar a informação como insumo que se confunde com as próprias operações, ali realizadas. A informação se mescla aos produtos ou serviços, aos métodos e meios utilizados, nos processos e assim por diante.

No entanto, deve-se atentar para a proximidade espacial do cliente, pois, neste caso, o seu público passa a ser o interno. Este fato apresenta algumas peculiaridades:

- tem-se, diretamente, a presença do consumidor recebendo o serviço;
- o consumidor é agente do recurso produtivo e influencia no serviço oferecido;
- estabelece-se uma relação de comunicação direta entre fabricante e cliente, pois produção e consumo ocorrem, praticamente, simultaneamente.
- as atividades realizadas são suportadas por informações e da interação delas (trabalho, meios e métodos) surgem novas informações que precisam estar documentadas.

Sem dúvida, a tarefa de um serviço de informação para empresa é complexa e precisa ser formalizada. Equacionar o ordenamento e a distribuição da informação é requisito básico para o atendimento das múltiplas necessidades de uma empresa.

CLIENTES E PARCERIAS

Já é consenso o fato de que as organizações devam dirigir suas ações à satisfação do cliente.

Consumidores e produtores dos diversos segmentos, ainda que hoje estabeleçam uma comunicação mais íntima do que outrora, buscam o que buscaram sempre: melhoria nas relações de troca. Perfil atual das organizações: ênfase nos clientes.

Também, a exemplo de mudanças ocorridas na sociedade global a partir de unificações de mercados, as organizações de trabalho se voltam no estabelecimento de parcerias para melhor desempenho, nas suas atividades.

Com relação às unidades de informações, tanto como empresa quanto como um subsistema de empresa, a situação não é diferente.

Detalhar recursos, criar mercados (provedores e consumidores), ampliar competitividade, promover usos, se constituem indicações de um bom formato para uma política de informação, como percebemos pelas nossas conversas anteriores.

Neste caso, duas questões, usuários e parcerias, merecem atenção especial, até mesmo para estarmos fechando as discussões.

Na área da informação, o cliente é chamado de usuário e a formação de parcerias de compartilhamento.

USUÁRIO

O profissional da informação trabalha para o outro. Suas atividades são orientadas no sentido de decodificar a necessidade do outro, interpretá-la e representá-la sob a forma do serviço oferecido.

GUINCHAT & MENU (1994) falam-nos das categorias destes outros:

1. usuários que ainda não estão na vida ativa;
2. usuários engajados, com necessidades de informação para sua vida profissional;
3. cidadão considerado com relação às suas necessidades de informação geral, ligadas à sua vida social

Apresentam um quadro sobre suas atitudes em relação à informação e tipos de necessidades :

| Grupos especiais | Atitudes | Tipo de necessidade |
|--|-----------------|---------------------|
| Estudantes | Aprendizado | Vulgarizada |
| Pesquisadores | Criação | Exaustiva |
| Pessoal de produção | Interpretação | Pertinente |
| Planificadores administradores e políticos | Decisão | Precisa e atual |
| Professores | Vulgarização | Sintetizada |
| Cidadãos | Excesso / falta | Múltipla |

Alguns mercados podem ser estabelecidos a partir das categorias de usuários. Mas a tarefa de entender as necessidades expressas e as não expressas, não se esgota aí.

Não basta conhecermos o usuário como elemento de um grupo. Seus papéis sociais e suas necessidades de informação são modificados a cada momento. A ação necessidade/adequação/serviço oferecido, implica em estarmos disponibilizando a informação, em seus aspectos de conteúdo, apresentação e forma de comunicação. Cada um destes aspectos demanda um estudo aprofundado das questões que o envolvem.

Por isto, a área de informação se caracteriza pela sua interdisciplinaridade. Para cada ação, muitos conhecimentos de outras áreas estão sendo envolvidos: estatística, lingüística, administração, marketing, comunicação. A psicologia é forte subsídio, já que muitos fatores influenciam o comportamento do usuário, no momento de formalizar o seu pedido, adquirir o serviço e usa-lo.

Se é visível que se exige do profissional atual um perfil multidisciplinar, que dirá, então, da exigência que se faz do profissional da própria "área", no âmbito da interdisciplinaridade?

São complexos e múltiplos os obstáculos à comunicação com o usuário e imensos os desafios que a interlocução nos impõe. É claro que muitos podem ser minimizados a partir de ações corretas e concretas. Uma delas é o Estudo de Usuários, canal de comunicação usuário/profissional da informação.

Além dos canais informais do diálogo contínuo, do feeling, os estudos de usuários têm sido instrumentos pertinentes na relação necessidade/serviço de informação.

FIGUEIREDO (1991) sistematiza estes estudos em **estudos de uso e estudos de usuários**. Dos primeiros, decorre a apresentação das tendências do comportamento de usuário ao fazer uso do sistema. Dos segundos, os hábitos para obtenção, procedimentos de busca e uso feito do documento. Importantes também, são os estudos de usuários potenciais e de não usuários para identificação de novos mercados.

As metodologias utilizadas nestes estudos, são emprestadas da psicologia e da sociologia. Embora não tenham atingido a eficiência desejada, representam subsídios que já respondem muitos dos questionamentos feitos pelos serviços de informação.

COMPARTILHAMENTO

Os preceitos gerenciais aplicados ao gerenciamento de unidades de informação esbarram, também, na questão de tornarem "o conhecimento produtivo" ... o que "requer a aplicação sistemática e organizada do conhecimento ao conhecimento" (DRUCKER, 1993). Tarefa que exige não só planejamento do próprio trabalho gerencial em si, mas o planejamento de políticas de compartilhamentos, definidas pelo governo, forças do mercado e pela interação de diversos segmentos nacionais e internacionais.

No Brasil, p. e., o documento base para a proposta apresentada ao Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico, PADCT (VIEIRA, 1996), faz um histórico da mobilização do setor público neste sentido.

Na questão, ainda, de compartilhamento, a UNESCO tem já, há algum tempo, difundido grande quantidade de informação gerida por suas bases de dados. Sistemas

semelhantes possuem algumas OIG (Organizações Internacionais Governamentais) e ONG (Organizações não Governamentais), que atuam em formas cooperativas com seus Estados membros.

GUINCHAT & MENO (op. cit. p.382-411) tratam, em capítulo especial, o panorama da cooperação na área de informação e salientam que esta "é, de certa forma, uma consequência natural e inseparável dos outros aspectos desta atividade".

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conversamos, um pouquinho, sobre **informação** e o fio da conversa parece ter sido a reorganização da sociedade.

E inegável que estamos num momento divisor, no qual a área da informação tem sido polivalente em diversos contextos. Aumentar o rendimento daquilo que é conhecido e ampliar a gama de conhecimentos é o pressuposto gerencial para todas as organizações que compõem a sociedade, deste final de século. Por isto, esta conversa não para por aqui. Ela deve continuar, pois continuar é contribuir.

Conversando, trocando idéias, debatendo, estamos transformando e ajustando nossas forças, estamos buscando a sinergia necessária para a realização do mundo. O trabalho é o fio da história, que une a humanidade ao longo dos tempos permitindo-lhe sua expressão.

E... oferecemos-lhe poetas:

"diante do colar, belo como um sonho, admirei, sobretudo, o fio que unia as pedras e se imolava anônimo para que todos fossem um" (DOM HELDER CÂMARA).

Tecnologia, Ciência, Poesia são contas que tentamos unir ao longo de nossa evolução para que a sociedade seja uma só, com informação para todos.

Otimismos? Escapismos?

TEMAS PARA OUTRAS CONVERSAS COM QUE GOSTA DE INFORMAR.

BIBLIOGRAFIA

- ANTUNES, José Pinto. Evolução histórica dos regimes produtivos. In: _____, *A produção sob regime da empresa*. São Paulo: s.c.p., 1954. p.55-88. (monografia para concurso à cátedra de Economia Política na Faculdade de Direito da USP).
- ARECO, Angela Maria Barreto. *O fenômeno burocrático nas bibliotecas*. Campinas: PUCCAMP, 1989. 136p. Dissertação (Mestrado) - PUCCAMP, 1989
- BIO, Sérgio Rodrigues. *Sistema de Informação: o enfoque gerencial*. São Paulo: Atlas, 1991. 183p
- CHIAVENATO, Idalberto. *Teoria geral da administração*. São Paulo: Mac Graw-Hill do Brasil, 1979. 2v.
- CUNHA, Murilo Bastos da, ROBREDO, Jaime. Necessidade de integração das políticas de informação no MERCOSUL. *Ciência da Informação*, Brasília, v.22, n.1, p.7-12, jan./abr. 1993.

- DOWBOR, Ladislau. Novos espaços do conhecimento. *Transinformação*, Campinas, v.7, n. 1/3, p.15-31, jan./dez. 1995.
- DRUCKER, Peter. *Sociedade pós capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1993. 186p.
- EVANS, G. Edward. *Management techniques for librarians*. New York: Academic Press, 1976. 276p.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel/APB, 1991. 141p.
- GUINCHAT, Claire, MENU, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: MCT/CNPQ/IBICT/FBB, 1994. 540p.
- MERCADANTE, Leila M. Z. Novas formas de mediação da informação. *Transinformação*, Campinas, v.7, n.1/3, p.33-39, jan./dez. 1995.
- MOTTA, Fernando C. Prestes. *Teoria geral da administração*. São Paulo: Pioneira, 1982. 210p.
- MOURA, Luciano Raizer. Informação: a essência da qualidade. *Ciência da informação*, Brasília, v.25, n.1, p.36-42, jan./abr. 1996.
- PINHEIRO, Lena Vânia. *Usuário informação: o contexto da ciência e da tecnologia*. Rio de Janeiro: LTC/IBICT, 1982. 86p.
- RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de Unidades de Informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.25, n.1, p.15-25, jan./abr. 1996.
- RIBEIRO, Darcy. *O povo brasileiro: a formação e o sentido do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995. 476p.
- SANTOS, Raimundo Nonato M. dos. Sistemas de informações estratégicas para a vitalidade da empresa. *Ciência da informação*, Brasília, v.25, n.1, p.12-24, jan./abr. 1996.
- VALLE, Benjamin de Medeiros. Tecnologia da informação no contexto organizacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.25, n.1, p.7-11, jan./abr. 1996.
- VIEIRA, Anna Soledade. Informação tecnológica no Brasil. *Ciência da informação*, Brasília, v.25, n.1, p.59-75, jan./abr. 1996.