

A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL NO ACESSO À INFORMAÇÃO: UM OLHAR SOBRE OS PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Januário Albino Nhacuongue¹ e Edberto Ferneda²

¹Doutorando PPGCI-Unesp/Marília – Brasil

²Docente PPGCI-Unesp/Marília – Brasil

RESUMO

O trabalho baseia-se no método qualitativo e na pesquisa ação para abordar a atuação do profissional da informação como mediador do acesso à informação, face à transição paradigmática resultante da explosão informacional e do uso de tecnologias de informação e comunicação. Deste modo, analisam-se os efeitos dos paradigmas físico e custodial que caracterizam a gênese da Ciência da Informação, para os bibliotecários, museólogos, arquivistas, documentalistas e outros profissionais de informação, inicialmente centrada na normalização tecnicista de preservação do patrimônio, bem como as mudanças impostas pelos paradigmas social e pós-custodial que tratam a informação como indissociável do usuário, explorando tanto as capacidades cognitivas, emoções, reações e outros aspectos dos usuários no comportamento da busca, como os aspectos sobre a democratização de acesso, visando a inclusão social.

Palavras-Chave: Profissional da Informação; Acesso à Informação; Paradigmas da Ciência da Informação.

ABSTRACT

The work is based on qualitative method and action research to approach the actions of professional information as a facilitator of access to information, given the paradigm shift resulting from the information explosion and the use of information technologies and communication. Thus, we analyze the effects of physical and custodial paradigms that characterize the genesis of Information Science, for librarians, museologists, archivists, documentalists and other professional information, initially focused on technical standards of heritage preservation, as well as changes imposed by the social paradigms and post-custodial they treat information as inseparable from the user by exploiting both the cognitive abilities, emotions, reactions and other aspects of the users in information seeking behavior, such as aspects of the democratization of access, aimed at social inclusion.

Keywords: Information Professional; Information Access; Paradigms of Information Science.

1 INTRODUÇÃO

A evolução da humanidade é um processo caracterizado pela constante busca de informações para compreender e dominar o universo, com vista à auto-

preservação da espécie. Este cenário marcado inicialmente por pinturas rupestres para representar mensagens, teve o auge com o surgimento da escrita por volta de 4000 A.C. e posteriormente, com o crescimento das artes e aparecimento das ciências, culminando na modernidade com as tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Conforme Le Coadic (1996), as TIC surgiram como reflexo da necessidade de aperfeiçoamento da multiplicação, memorização e comunicação à distância da informação cada vez mais abundante, dada a sua explosão pelo progresso técnico e social da linguagem e do raciocínio lógico que se traduziram fundamentalmente na transição da oralidade à escrita. Partilhando o mesmo entendimento, Santos e Sant'Ana (2002), consideram que o atual cenário informacional foi proporcionado pelo advento das tecnologias de gestão da informação e é caracterizado pelo aumento de recursos de armazenamento e disseminação da informação que culminam com a necessidade da intervenção humana, principalmente nas atividades de gestão do conhecimento, pois por mais sofisticada que seja a tecnologia aplicada na produção, organização, disseminação e recuperação da informação, é ainda da alçada do homem a criação do conhecimento, dada a sua relação à peculiaridade de aspectos políticos, econômicos, sociais, educacionais, culturais, entre outros que assistem a construção de uma determinada comunidade ou sociedade. Neste sentido, a tecnologia é um meio e não fim, por isso a intervenção do profissional no acesso à informação deve ser estendida para notabilizar a democratização desse acesso e facilitar a comunicação, segundo a situação e contexto de cada usuário ou grupo de usuários.

O presente trabalho pretende contribuir na atuação do profissional da informação face à mudança de paradigmas, principalmente resultante do impulso das TIC. Neste sentido, baseia-se fundamentalmente nas reflexões de Rafael Capurro sobre os paradigmas físico, cognitivo e social, no paradigma moderno de Nice Figueiredo e nos paradigmas custodial, historicista e pós-custodial abordados por Armando Malheiro da Silva e que caracterizam a origem e evolução da Ciência da Informação (CI).

2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Embora existam muitas controvérsias na área sobre a gênese da CI, geralmente, os autores são unânimes em relação ao objeto de estudo (informação) e a finalidade da mesma (construção do conhecimento). Na sua análise, Capurro (2003) considera que a gênese da CI data nos meados do Século XX, tanto da Biblioteconomia, no seu papel centrado na representação e transmissão, como na computação digital, com foco nas atividades de produção, coleta, organização, interpretação, armazenagem, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação. Esta percepção é compartilhada por Saracevic (1995), pelo enfoque da origem da Ciência da Informação em consonância com o desafio da disponibilidade e acessibilidade da informação face à explosão informacional no fim da segunda Guerra Mundial, destacando a solução tecnológica proposta por Vannevar Bush em 1945 que passou a nortear os sistemas tradicionais de representação e recuperação da informação. Aliás, a interdisciplinaridade da Ciência da Informação com a Biblioteconomia, Ciência da Computação, Ciência Cognitiva e Comunicação apontada por Saracevic no que concerne a agregação de aspectos desde a descrição e utilização da informação, passando pela análise da automatização, dos processos cognitivos, até a efetiva transferência dessa informação para o re-uso, testemunha a referida finalidade que consiste na recuperação e uso da informação. Ainda que considere dois momentos da Ciência da Informação, isto é, um que vai desde a documentação de Otlet e La Fontaine no final do Século XIX que, por sinal, subsidiou vários conceitos aplicados na atualidade e outro que só começou no Século XX, Rayward (1997) também estabelece uma cronologia voltada para a produção, organização, tratamento, disseminação e recuperação da informação.

Não sendo objeto de este texto resgatar a discussão que gira em torno da conceitualização de dados, informação e conhecimento, importa destacar que o trabalho aborda a informação apenas no sentido de conjunto de pensamentos, mensagens, idéias, etc., transmitidas com a finalidade de moldar a mente dos sujeitos no âmbito do uso da informação que subjaz da busca pela satisfação de uma necessidade que segundo Le Coadic (1996), pode ser de resolução de um problema, alcance de um objetivo ou sanção da insuficiência ou inadequação de um conhecimento. Deste modo, mesmo que outras áreas afins abordem o fenômeno informacional, a CI tem cada vez mais o papel central, traduzido essencialmente na

acessibilidade e usabilidade ótimas. Para justificar esta percepção, vale ressaltar o conceito da CI como:

Disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima [...] Está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação [...] uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, bem como o estudo do processamento e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação (BORKO, 1968, p.1).

Ademais, Saracevic (1992) considera que mesmo que a CI tenha uma natureza interdisciplinar, esteja ligada a tecnologia da informação e participe na evolução da sociedade da informação, a sua peculiaridade reside na preocupação com aspectos sociais e humanos que transcendem a tecnologia.

2.1 Profissional da Informação

O termo profissional da informação é objeto de muitos debates na atualidade face às novas formas e meios de comunicação. Silva e Ribeiro (2004) consideram que as primeiras atuações dos profissionais foram notabilizadas na área da Documentação ou Informação, através da formação específica nos meados do Século XIX, com foco na conservação de registros bibliográficos e arquivísticos. Neste sentido, as bibliotecas e arquivos formavam profissionais visando auxiliar principalmente os historiadores na identificação de fontes para os respectivos estudos e só na década 40 se institucionalizou a formação superior nos EUA e na Europa. Para os autores foi na segunda metade do Século XX, com a explosão informacional e desenvolvimento da informática que se introduziram mudanças significativas na formação, conteúdo das disciplinas e na profissão de arquivistas, bibliotecários e documentalistas, originando o declínio dos paradigmas historicista e custodial, face aos novos interesses de exploração do contexto de origem da informação e pesquisa de comportamentos psico-sociológicos de busca e uso da informação.

Para Silva e Ribeiro (2004), a tentativa de adequação em termos de formação e atuação profissional face ao atual cenário informacional está na origem das diversas denominações que vão desde administradores de Administradores da

Informação, do Conhecimento, dos Recursos Informacionais, Bibliotecários, Cientistas da Informação, Especialistas da Informação, etc., até Tecnólogos da Informação e do Conhecimento. Independentemente da denominação, o foco deste texto se insere na atuação dos profissionais que assistem o processo de produção, organização, tratamento, difusão, disponibilização, recuperação, uso e re-uso de informações.

2.2 A Atuação do Profissional Face aos Paradigmas da Ciência da Informação

Se a Ciência da Informação nasce com o paradigma físico, baseado segundo Capurro (2003), na mera transmissão de mensagens que o usuário selecionaria mediante certas condições para a consumação da informação, este paradigma peca por desconsiderar entre outros aspectos, a compreensão, a capacidade cognitiva, o conceito de informação e o contexto em que se verifica a comunicação. O paradigma físico traduz a essência do dogmatismo sobre a possibilidade do conhecimento, uma corrente que segundo Hessen (2000), não levanta o problema do conhecimento e não considera a percepção e o pensamento, considerando que os objetos são dados para o sujeito que crê neles sem reflexão sobre eles. Por estas razões, emergiu o paradigma cognitivo que, conforme Capurro (2003), embora o seu foco não se resume apenas na transmissão de mensagens, mas sim na análise das transformações que a informação produz no usuário, decorrentes da resposta às necessidades pessoais, acadêmicas, científicas, profissionais, etc., também peca pela notória separação entre a informação e o usuário. Já o paradigma social trata a informação como indissociável do usuário, na medida em que alarga o âmbito das suas transformações, explorando não apenas as capacidades cognitivas, emoções, reações, etc. no comportamento da busca para a satisfação das necessidades dos usuários, como também de aspectos sobre a disponibilização e democratização de acesso com vista à inclusão social dos não usuários.

Os paradigmas de Capurro coincidem com a essência dos paradigmas historicista, custodial e pós-custodial de Silva (2010), propostos na análise da evolução dos recursos ou comportamento informacional. Ora, o paradigma historicista norteado pela ministração de conteúdos que visavam auxiliar a História, com destaque para a Paleografia, a Diplomática, a Bibliologia, a Arquivologia, a

Sigilografia, ao lado do paradigma custodial, tinham um enfoque tecnicista, fundado na “normalização e nos procedimentos de tratamento da informação viabilizadores do acesso à mesma”. Embora a figura do usuário tenha sido tratado diferencialmente no paradigma custodial, através da preocupação com o acesso (Lei de 7 de Messidor), foi no paradigma pós-custodial que se notabilizou, através do programa UNISIST que visava o intercâmbio mundial de pesquisas, programas, políticas, experiências, etc. nas áreas tecnológica e informacional, mediante os serviços de informação. Ademais, o foco na produção do conhecimento mediante conteúdos operados por máquina através da interface com o usuário, de forma descentralizada, culminou com a produção científica, parte da qual orientada para os próprios serviços de informação e áreas de arquivo e bibliotecas, o que contribuiu para a modelagem de ambientes informacionais com ênfase nas necessidades específicas do usuário, a partir dos estudos comportamentais dos mesmos.

Com a explosão informacional e surgimento dos recursos eletrônicos, majoritariamente disponibilizados na *Web*, torna-se premente moldar os profissionais de informação para se enquadrar nos paradigmas social, pós-custodial ou moderno de Figueiredo (1999), nos quais o acesso norteia as ações sobre o usuário. Neste sentido, é redutível o problema da autonomia no espaço de atuação entre profissionais de informação e da computação, na medida em que os dois serviços complementam-se e, de certo modo, são imprescindíveis desde a produção, tratamento, organização, disponibilização, disseminação até a aquisição, preservação e provimento do acesso para o usuário final. Por outro lado, o acesso não se deve centrar na informação, mas sim no usuário, de modo a providenciar serviços consoante a especificidade de cada usuário ou grupo de usuários, adaptando-se à sua linguagem, emoções, comportamento de busca e uso e necessidades, em todos os aspectos físicos, psicológicos e cognitivos. Equivale por outras palavras dizer que a relevância da informação em um documento não é absoluta, ela depende da forma e do contexto intrínsecos pretendidos pelo usuário. Conforme acrescenta Singh (2009), as tecnologias e a *Internet* têm um impacto profundo sobre a estrutura e funcionamento dos serviços de informação e, embora a preservação e o acesso ao patrimônio documental ainda configurem a sua finalidade, vários aspectos como conceito do digital, mudanças educacionais, sociais, econômicos e culturais, constituem a tônica da gestão de mudança, na qual

os profissionais devem “abrir as suas mentalidades fechadas para facilitar a globalização dos conhecimentos indígenas e de informação”, não mais orientados para a posse, mas sim para o acesso.

Os profissionais da informação devem estender as suas pesquisas não somente para planejadores, administradores, pesquisadores, professores, estudantes e extensionistas que usam freqüentemente os serviços disponibilizados, como também para outras pessoas que se enquadrem nas barreiras sociais, pessoais e ambientais de Wilson (1981), de modo a promover a inclusão ao acesso equitativo à informação. Se por um lado Menou e Mchombu (2004) apontam o papel das bibliotecas públicas e das escolas, principalmente as localizadas em zonas rurais no provimento de informações às comunidades desfavorecidas, a sua eficiência e efetividade ficam condicionadas à ação dos bibliotecários ou outros profissionais, tanto através da adaptação dos serviços para as características dessas comunidades, como em iniciativas de alfabetização digital, cultura de competências, estratégias de busca, entre outras, valorizando os seus aspectos culturais, sociais, políticos e econômicos.

As redes sociais caracterizados por uma liberdade de regras de auto-organização, disponibilização e acesso à informação, por um lado ilustram como o usuário é determinante e não determinado pela informação e, por outro, a sua liberdade na construção do conhecimento. Esses ambientes traduzem uma riqueza de aspectos que devem ser explorados pelos profissionais de informação, de modo a transformar os serviços caracterizados pela severidade de regras pré-estabelecidas, como bibliotecas em ambientes propícios para a manifestação da liberdade dos usuários, desde o acesso até ao uso da informação. Equivale isto dizer que ao contrário de alguns pensamentos reducionistas, nunca foi tão necessária a presença dos profissionais da informação, tanto na organização de ambientes informacionais digitais, como na mediação visando o acesso da informação. Conforme afirma Morin (2004), informação não é conhecimento, conhecimento é resultado da organização da informação e na atualidade há excesso de informação e insuficiência da organização, logo, carência do conhecimento. Daí a importância do profissional na organização da informação disponibilizada pela pluralidade dos meios inseridos nas atuais plataformas tecnológicas, para garantir a comunicação e compreensão dessa informação, isto é, a sabedoria ou capacidade

de integrar os conhecimentos à vida cotidiana. Como a compreensão depende do aspecto subjetivo do ser, os estudos de usuário e usos que incidem sobre as necessidades, estratégias de busca e aqueles que visam o cultivo das competências podem culminar com a agregação de aspectos profundos da cognoscência do usuário que indubitavelmente vão traduzir a sua forma de ser e de estar na atual sociedade da informação. Como afirma Weinberger (2007), as manifestações da era digital não fragmentam o conhecimento, apenas o transformam e o tornam mais disperso, envolvendo outras técnicas de armazenamento e criando novas competências nos usuários sobre a busca de informações através de *links*, que a priori implicam o estabelecimento de relações entre informações. Independentemente da rede social, os relacionamentos efetuados pelos usuários vão permitir no futuro próximo o desenvolvimento de capacidades para construir críticas positivas e, por conseguinte, o aprimoramento das suas condições de intervenção, em diferentes aspectos da sociedade na qual se encontram inseridos.

O profissional da informação desempenha um papel preponderante na transferência do conhecimento a partir dos seguintes questionamentos:

¿Qué es y qué no es conocimiento? [...] ¿Cómo se consigue el conocimiento válido? [...] ¿Cuál es la importancia del conocimiento en la realización de la persona y de las sociedades? ¿Cuál es su relación con otros valores? (MARCO, 2004, p.13).

Para o autor, as respostas a estas questões constituem a essência do trabalho do profissional, no que tange à decisão epistemológica automática e inconsciente dentro do paradigma científico que conforme Kuhn (1970 *apud* MARCO, 2004, p.14), consiste em pressupostos culturais, filosóficos e ideológicos e as metodologias de investigação com os quais o investigador aborda um determinado problema científico. Por outras palavras, o profissional precisa entender a sua atuação do ponto de vista da epistemologia para manter o compromisso com a reflexão compartilhada, pensamento coletivo e contraste público, de modo a entender o conhecimento como um todo resultante da relação entre a realidade e o seu construtor, como ser dotado de princípios, fundamentos, ideologias, costumes e outros aspectos que lhe são peculiares. Deste modo e conforme acrescenta o autor, por um lado a relevância da informação é determinada pelo fim e pela ação pretendidos e por outro, a sua verdade está aliada à conformidade com a representação da construção do ser, ou seja, conformidade com a realidade de

acordo com o grau de precisão e exaustividade para o problema que se pretende solucionar, bem como com a consistência e sistematicidade.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mudança de paradigmas é uma característica que norteia a evolução das ciências no processo de construção do conhecimento e indubitavelmente, a CI insere-se neste espécime. Os paradigmas físico, historial e custodial que caracterizaram a atuação inicial dos profissionais de informação, com o advento das TIC, mostram-se defasados no tempo e no espaço em que impera cada vez mais o rápido fluxo e refluxo das informações, o que impõe a flexibilidade na busca em diferentes fontes e processamento para a tomada de decisões céleres. O cenário atual dos paradigmas social, pós-custodial, moderno ou ainda científico exige dos profissionais o abandono da posse informacional em prol do acesso para a construção do conhecimento. De igual modo, exige a mudança do pávido acompanhamento de procedimentos dos profissionais da computação para propostas ativas de ações com vista à disponibilização cada vez mais de informações abertas e que sejam realmente acessíveis, bem como a abertura para qualquer tipo de fontes e manifestações culturais, acadêmicas e científicas. A área da CI deve consolidar tanto os seus conceitos operatórios, como os currículos de formação e delimitar a sua área de atuação para tornar evidente e transparente a ação dos seus profissionais. O mundo mudou de tal forma que se torna obrigação a inserção nas formas e nos sistemas atuais de disseminação da informação, sob risco de cair na inadequação às atuais agendas sociais de qualquer tipo de organização.

REFERÊNCIAS

- BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 31 mar. 2011.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis APB, 1999. 168p.

- HESSEN, J. **Teoria do Conhecimento**. São Paulo: Martins Fontes, 2000. 116p.
- LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119p.
- MARCO, F. J. G. Bases epistemológicas del ejercicio profesional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p.9-38
- MENOU, M. J.; MCHOMBU, K. Os profissionais da informação em comunidades desfavorecidas. **Atuação profissional na área de informação**, São Paulo: Polis, 2004. p.129-150
- MORIN, E. A comunicação pelo meio (teoria complexa da comunicação). In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. da (Orgs.). **A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário**. Porto Alegre: Sulina, 2004, 278p.; p.11-19
- RAYWARD, W. B. The origins of Information Science and the International Institute of Bibliography/International federation for Information and Documentation (FID). **Journal of the American Society for Information Science**, v.48, n.4, p.289-300, 1997.
- SARACEVIC, T. Information science: origin, evolution and relations. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Eds.). **Conceptions of library and information science: historical, empirical and theoretical perspectives**. London: Taylor Graham, 1992. p.5-27
- SARACEVIC, T. Interdisciplinarity nature of Information Science. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.1, p.36-41, 1995.
- SILVA, A. M. da. **Recursos de informação e/ou comportamento informacional**. Texto de apoio em versão digital entregue por email aos alunos do curso de pós-graduação em Ciência da Informação da UNESP, Campus de Marília.
- SILVA, A. M. da; RIBEIRO, F. Formação, perfil e competências do profissional da informação. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., Cascais, 2004. **Anais eletrônicos...** Cascais, 2004. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id07id139&sum=sim>> Acesso em: 1 abr. 2011.
- SINGH, J. Leadership competencies for change management in libraries: Challenges and opportunities. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ACADEMIC LIBRARIES (ICAL), Delhi, 2009. **Anais eletrônicos...** Delhi: University of Delhi, 2009. Disponível em: <http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-51_250_732_3_RV.pdf>. Acesso em: 1 abr. 2011.
- WEINBERGER, D. **A nova desordem digital: os novos princípios que estão reinventando os negócios, a educação, a política e a cultura**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 273p.
- WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.37, p.3-15, 1981. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>. Acesso em: 2 mar. 2011.