

ARMANDO MALHEIRO DA SILVA
FERNANDA RIBEIRO

Recursos de Informação
Serviços e Utilizadores

2008

Introdução

Ao sermos confrontados com a ideia de elaborar um "manual teórico" sobre recursos e serviços de informação, com o objectivo de servir de orientação para estudantes do ensino superior e de ser tomado como base de referência para a elaboração de materiais didácticos e pedagógicos sobre o assunto, imediatamente nos debatemos com o seguinte dilema: ou procurávamos compilar informação dispersa por inúmera literatura produzida nas últimas décadas, fazendo uma sistematização das características fundamentais dos serviços de informação, nas suas diversas vertentes, e apontando os traços mais marcantes dos novos serviços e recursos de informação gerados na e a partir da *Web*; ou seguíamos uma perspectiva mais teórica e em consonância com a matriz da Ciência da Informação (CI), que temos vindo a construir e a aprofundar nos últimos dez anos em Portugal, procurando compreender e inserir os serviços e os recursos informacionais no contexto da evolução da própria CI, área científica em que nos situamos e cujos referenciais teóricos norteiam todo e qualquer estudo, seja ele mais conceptual ou mais aplicacional.

A opção que tomámos foi, sem hesitações, a segunda, pelo facto de nos parecer desprovido de interesse produzir mais um manual com um conjunto de receitas para orientar uma prática meramente instrumental, sem referências epistemológicas e teóricas de base. A literatura sobre o tema que nos foi proposto abunda e não nos pareceu que tivesse muita utilidade a sistematização do que já tem sido produzido, mesmo que com isso se pretendesse fazer uma síntese coerente destinada a estudantes. Na verdade, uma recolha bibliográfica exaustiva e um levantamento de textos e *sites* disponíveis na *Web* cumpririam a função de caracterização do "estado da arte", embora

não acrescentassem nada de novo ao conhecimento existente. Daí que nos tenha parecido muito mais útil e, de facto, inovador, abordar a questão dos serviços de informação numa perspectiva de evolução, pondo em confronto os paradigmas que, na Modernidade e na pós-Modernidade, marcam as práticas e a afirmação científica de uma área ainda emergente e em evidente transição paradigmática, que dá pelo nome de ‘Ciência da Informação’. É no quadro das mudanças profundas que caracterizam a sociedade actual que a CI se tem vindo a afirmar como área de estudo e de trabalho com uma identidade própria e, por isso, a abordagem de qualquer temática ou variável de investigação no seu âmbito deve, a nosso ver, ser pensada tendo por base o referencial teórico que sustenta o próprio campo do saber em que se inscreve¹.

O mesmo referencial exige, aliás, que tentemos clarificar algo a respeito do título deste “manual” – Recursos de Informação –, intuito sinalizado já pelo subtítulo – Serviços e Utilizadores. A palavra recursos passou a ser usada e a generalizar-se no jargão de bibliotecários e, sobretudo, de documentalistas, por razões difíceis de datar e de caracterizar com rigor, mas é crível que a automatização e informatização dos Serviços de Documentação e Informação tenha tornado apetecível um termo empregue noutros domínios como o Direito, no vocabulário administrativo-judicial, a Economia e Gestão, com destaque para a área dos recursos humanos, os sistemas tecnológicos de informação, etc. No seu sentido mais simples significa *acto ou efeito de recorrer, invocação de auxílio, pedido de socorro, meio empregue para vencer dificuldades ou embarço, tudo aquilo que possa significar amparo ou recolhimento, abrigo, refúgio, consolo*, sentido literal que não se ajusta à intenção plena com que os profissionais da informação a adoptaram e a usam. Sobressai, porém, a ideia de recorrer a alguém e de ir buscar algo a algum sítio, ideia genérica e simples que engloba ou se pretende que englobe a documentação e a informação acumuladas e organizadas e disponíveis algures a fim de que quem quer que seja possa tomá-las como meio para resolver ou satisfazer as suas necessidades. Nesta acepção rebuscada e metafórica, parece caberem os documentos e os conteúdos, os suportes convencionais e os electrónicos e digitais, o textual e o iconográfico e fílmico, amplitude de tipos e de técnicas de suporte que se acomoda bem a um termo difuso. No entanto, convém ter presente que a ambiguidade

¹ Para uma sinopse actualizada sobre Ciência da Informação e outros conceitos e matrizes da concepção epistemológica que vimos desenvolvendo ver *Dicionário Eletrônico em Terminologia da Ciência da Informação – DeltCI*. Disponível em: <http://www.ccje.ufes.br/dci/deltci/index.htm>.

terminológica e conceptual não ajuda a consolidar e a difundir com rigor o conhecimento e a prática profissional, pelo que há toda a vantagem em explicar bem que quando falamos em ‘Recursos de Informação’ estamos fundamentalmente a colocar em jogo a interacção entre unidades gestoras e difusoras de informação, sejam elas convencionais ou já instaladas e distribuídas pela info-esfera ou ciberespaço, e os utilizadores com ou sem rosto visível que buscam informação, mas que numa lógica cooperativa e social, plasmada na muito publicitada *Web 2.0*, se dispõem, também, a participar no processo de mediação e de construção dos metadados (meta-informação), dando, assim, a conhecer melhor as suas necessidades menos perceptíveis.

Um último aspecto que importa ser aqui enunciado, ainda que de forma breve e genérica, tem a ver com o dispositivo metodológico indispensável à sustentação e desenvolvimento dos programas de pesquisa em C.I. Sobretudo o que convém deixar registado é a adaptação da nossa proposta de método, inserida dentro dos pressupostos epistemológicos acima mencionados, à exploração do tema/problema em foco neste manual. Assumindo a CI como uma ciência social aplicada² consideramos que a investigação qualitativa, anti-positivista e construtivista, plasmada no Método Quadripolar publicado em 1974³, se ajusta, por inteiro, aos problemas próprios do seu campo de estudo ou objecto⁴.

O Método Quadripolar é, como o termo indica, baseado em quatro pólos interactivos, superando, assim, com vantagem as concepções de pesquisa linear ou por

² Yves Le Coadic não hesitou em afirmar que a CI, ao preocupar-se em esclarecer um problema social concreto, passou a integrar o grupo das Ciências Sociais. E acrescenta: *Respondendo a uma necessidade social, a pesquisa em ciência da informação, pesquisa orientada, é elaborada em função dessa necessidade e foi, de alguma forma, determinada por ela. Também, sob a pressão das técnicas da informação, de máquinas concebidas para a comunicação, a preocupação dominante dos investigadores passou a ser o útil, o eficaz, o prático e a prática, e muito pouco o teórico, a teoria. Há pois um atraso da teoria sobre o empírico e sobretudo desconexão entre as duas (ver capítulo IV). De prática de organização, a ciência da informação tornou-se, sob o efeito de uma procura social crescente de novas apostas sociais e de importantes desenvolvimentos económicos, uma ciência social rigorosa* (LE COADIC, Yves-François – *A Ciência da informação*. Brasília, DF : Briquet de Lemos - Livros, 1996. ISBN 85-85637-08-0. p. 21-22).

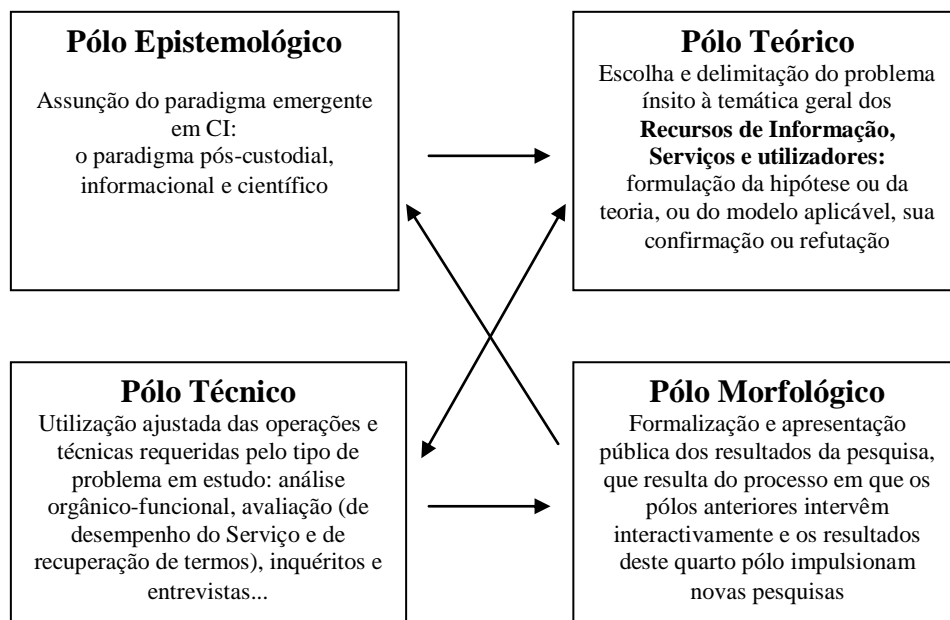
³ DE BRUYNE, P.; HERMAN, J.; DE SCHOUTHEETE, M. – *Dynamique de la recherche en sciences sociales de pôles de la pratique méthodologique*. Paris : P.U.F., 1974, p. 36 e seg. Ver também: LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTIN, Gérard – *Investigação qualitativa: fundamentos e práticas*. Lisboa : Instituto Piaget, 1994. ISBN 972-9295-75-1.

⁴ Esta perspectiva aparece formulada em: SILVA, Armando Malheiro da [et al.] – *Arquivística : teoria e prática de uma ciência da informação*, vol. 1. Porto : Edições Afrontamento, cop. 1998. ISBN 972-36-0483-3; foi desenvolvida em: SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda – *Das “Ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto : Edições Afrontamento, 2002. ISBN 972-36-0622-4. p. 86 e seg.; e actualizada em: SILVA, Armando Malheiro da – *A Informação : da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto : Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006. ISBN 972-36-0859-6. p. 29-30.

etapas⁵. Os quatro pólos são: o **epistemológico**, em que se opera a permanente construção do objecto científico e a definição dos limites da problemática da investigação, dando-se uma constante reformulação dos parâmetros discursivos, dos paradigmas e dos critérios de cientificidade que orientam todo o processo de investigação; o **teórico**, onde impera a racionalidade do sujeito que conhece e aborda o objecto, bem como a postulação de leis, a formulação do problema de pesquisa, de hipóteses, teorias e modelos com a conseqüente confirmação ou infirmação; o **técnico**, que corresponde à via instrumental, ou seja, ao conjunto de operações cruciais (a observação de casos e variáveis, a análise orgânico-funcional, a análise de conteúdo, a avaliação retrospectiva e prospectiva) e técnicas metódicas consagradas como o questionário ou inquérito, a entrevista, o tratamento estatístico de dados coligidos por inquérito, etc., umas e outras essenciais tendo em vista a confirmação ou refutação de leis, hipóteses, teorias e modelos, que cabem dentro do pólo teórico; e o **morfológico**, através do qual são formalizados os resultados da investigação efectuada.

Adaptando a aplicação do Método ao tema geral dos ‘Recursos de Informação, serviços e utilizadores’, que abarca uma vasta gama de problemas e situações, cobrindo praticamente as três grandes áreas do objecto ou campo de estudo da CI – a produção, a organização e representação da informação e o comportamento informacional (focado nas atitudes, necessidades e práticas dos utilizadores) – apresentamos o seguinte diagrama com o qual se pretende uma esquematização, que não esgota as possibilidades de operacionalização uma vez que estas dependem estreitamente da natureza do problema ou do caso em estudo:

⁵ Nomeadamente as sete etapas propostas por: QUIVY, Raymond; VAN CAMPENHOUDT, Luc – *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa : Gradiva, 1998. ISBN 972-662-275-1.



Método quadripolar de investigação: interacções entre os pólos

Feitas as prevenções julgadas oportunas e necessárias para um proveitoso uso deste livro, resta-nos referir que ele se estrutura da seguinte forma: num primeiro capítulo é feito o enquadramento teórico geral que evidencia a mudança de paradigma em curso nos dias de hoje e traça os contornos do novo paradigma que sustenta o nosso modo de ver as problemáticas da CI na actualidade, procurando servir de contexto para a questão central da obra – os recursos, os serviços e os utilizadores de informação; o segundo capítulo aborda os sistemas e os serviços de informação numa perspectiva diacrónica, procurando caracterizá-los nas suas diversas vertentes e mostrando as suas especificidades nos contextos da “sociedade digital”; o último capítulo centra-se nos aspectos relacionados com os utilizadores dos serviços e sistemas de informação, no comportamento informacional e, obviamente, nas problemáticas da literacia, que são indissociáveis das questões do uso e da pesquisa da informação. A rematar o livro, reúnem-se, naturalmente, as referências bibliográficas utilizadas, organizadas em blocos, correspondentes às várias partes da obra, para uma mais fácil consulta, e indicam-se algumas fontes de informação complementares, em que se incluem referências bibliográficas, particularmente de textos em língua portuguesa, e a “webgrafia” (referências de *sites* e páginas *Web*) considerada relevante para o tema deste livro.