

## **Sumário**

### **Introdução**

**7**

### **Capítulo I - A Transição de paradigmas na Era da Informação**

1.1 Uma perspectiva diacrónica e crítica	12
1.2 Das origens pré-clássicas à Revolução Francesa	13
1.3 O paradigma custodial e tecnicista: do Estado-Nação ao Estado Cultural	18
1.4 A evolução do Estado Cultural e os desafios da Era da Informação	29

### **Capítulo 2 - Sistemas e serviços de informação**

2.1 O surgimento dos serviços de informação na Modernidade	49
2.2 A afirmação da vertente tecnicista	51
2.3 O apogeu da informação científico-técnica	55
2.3.1 Os novos serviços de informação	55
2.3.2 A literatura científica sobre serviços de informação: alguns exemplos	62
2.4 A era digital, a Web e o "mundo" virtual	66

### **Capítulo 3 - Acesso e uso da informação**

3.1 Entre a mediação custodial e a inovação	77
3.2 Em busca do utilizador e seus perfis	88
3.3 Que mediação está a surgir	95

### **Referências bibliográficas**

1. Introdução	107
2. Capítulo 1	108
3. Capítulo 2	114
4. Capítulo 3	120

### **Fontes de informação complementares**

1. Referências bibliográficas	125
2. Webgrafia	131

## **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 CIÊNCIA da INFORMAÇÃO, 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 exhaustiva 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

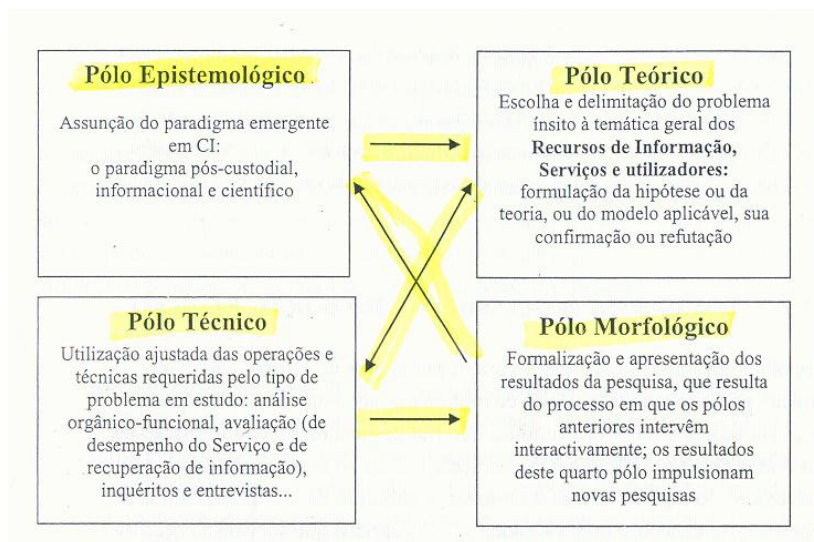
existente. Daí que nos tenha parecido muito mais útil e, de facto, inovador, abordar a questão dos serviços de informação numa perspectiva de evolução, pondo em confronto os paradigmas que, na Modernidade e na pós-Modernidade, marcam as práticas e a afirmação científica de uma área ainda emergente e 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 Ciências da informação 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 inscreve.

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 (*linguagem característica de um grupo profissional*) 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 tomado 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 embaraço, 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 afim 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 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 ponto 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 Ciências da Informação. 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 Ciência da Informação como uma ciência social aplicada consideramos que a investigação qualitativa, anti-positivista e construtivista, plasmada no **Método Quadripolar** publicado em 1974, se ajusta, por inteiro, aos problemas próprios do seu campo de estudo ou objecto.

O Método Quadripolar é, como o termo indica, baseado em quatro pólos interactivos, superando, assim, com vantagem as concepções de pesquisa linear ou por etapas. 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 consequente 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 Ciência de Informação - 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:



### Método quadripolar de investigação: interações entre os pólos

Feitas as prevenções julga das 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 Ciência de Informação na actualidade, procurando servir de contexto para a questão central da obra - os recursos, os serviços e os utiliza dores 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.

## **Capítulo um**

### **A TRANSIÇÃO DE PARADIGMAS NA ERA DA INFORMAÇÃO**

#### **Um ponto um - UMA PERSPECTIVA DIACRÓNICA E CRÍTICA**

Na génese deste manual teórico esteve a ideia de arrumar a matéria dispersa por uma literatura que, a respeito de Serviços e Sistemas de Informação, começou a crescer e a tomar-se cuidada a partir, sobretudo, da década de setenta do século XX. E para que a pudéssemos arrumar, com proveito próprio e do potencial leitor, nada melhor do que introduzir o assunto com um capítulo de enquadramento retrospectivo e de sinalização prospectiva.

Pretende-se, aqui, dar, ao mesmo tempo, quer uma panorâmica de como, desde que há escrita e, conseqüentemente, documentos, surgiram, dentro das instituições mais diversas, as concentrações de documentos produzidos e recebidos ou colectados, localizadas em espaços apropriados para o fim de custódia e de consulta/acesso e a respectiva designação funcional (Arquivo do Palácio Real, Biblioteca do Letrado, etc.), quer a compreensão crítica das práticas profissionais e normativas que se desenvolveram na longa fase sincrética e natural, preenchida pelos serviços. Arquivo /Biblioteca nascidos no âmago das entidades criadoras/colectoras de documentação/informação e das práticas, que se tomaram inevitáveis após a criação, na Modernidade, do Arquivo Nacional (público) e da Biblioteca Nacional (pública) e sua evolução dentro do paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista (1789-1945). Um

paradigma ainda vigente, embora em acentuada crise face ao novo paradigma emergente - pós-custodial, informacional e científico - fomentado e intensificado pelo desenrolar acelerado da Era da Informação (datável, genericamente, a partir de 1945) em que estamos e, em particular, pela conjuntura internacional da Rede (tecnológica, económica, social, política, etc.), bem condensada na expressão do sociólogo catalão Manuel Castells e título de um dos seus incontornáveis livros - a Galáxia Internet.

Sem este duplo olhar, por um lado, diacrónico e, por outro, explicativo da dinâmica formativa e técnico-profissional, protagonizada por sucessivas gerações de profissionais, actores centrais e modeladores do processo evolutivo dos Recursos de Informação, com incidência compreensível no caso português, não nos parece possível mostrar a sua origem, a evolução e, em especial, os desafios inteiramente novos que as Tecnologias da Informação e Comunicação TIC, na alvorada de um novo milénio, estão a colocar de forma inelutável, exigindo respostas criativas, complexas e muito eficazes.

## **1 ponto 2 DAS ORIGENS PRÉ-CLÁSSICAS À REVOLUÇÃO FRANCESA**

Se olharmos muito lá para trás - para os primórdios da escrita cuja invenção constitui um primeiro salto tecnológico de ruptura e continuidade com a oralidade - e percorrermos uma trajectória histórica que nos permita perceber a formação de acervos documentais organizados e intimamente ligados ao exercício da governação e da celebração do sagrado através do respeito e aplicação de leis (prática jurídica), vislumbramos, desde logo, a mítica Biblioteca de Alexandria que animará a noção de biblioteca pós-tipografia Gutenberg e, sobretudo, pós-Revolução Francesa, mas também deparamos (nesse espaço imaginário por ter sido destruído),



a par das obras de filósofos, prosadores e poetas da Antiguidade Clássica, com uma variedade de testemunhos da vida administrativa, política e religiosa do Império. Significa isto que ao *biblio* (livro) mais teka (caixa) e ao arkéon (casa do magistrado) corresponderam milénios de duradoura síncrese ou mescla dos mais diferentes assuntos, registados em variados e sucessivos suportes técnicos (argila, pedra, papiro, etc.):

Remontando ao quarto milénio antes de Cristo, encontramos no vale do Nilo e na Mesopotâmia cidades e estados organizados, em cujos palácios e templos havia locais onde se conservavam textos e registos da mais diversa índole, para serviço das classes dirigentes: São já verdadeiros arquivos, embora pelo seu conteúdo possam algumas vezes acumular a função de bibliotecas privadas. Na verdade, tanto se encontram missivas e assentos contabilísticos, como textos literários, sob a forma de oráculos, hinos religiosos ou relatos históricos. As sociedades pré-clássicas tinham já um sentido muito apurado da lei e da justiça. Daí que uma boa percentagem dos documentos produzidos diga também respeito a tratados, contratos, actos notariais, testamentos, promissórias, recibos e sentenças dos tribunais. É de referir ainda o aparecimento de léxicos e catálogos descritivos, o que já revela um grau superior de organização. Os instrumentos de pesquisa de uso interno, na medida em que consagram formalmente o acesso público, tanto quanto nos é dado saber, surgem apenas como um traço setecentista da Modernidade ocidental.

Como exemplos maiores, dessa realidade longínqua no tempo, temos a cidade de Mari (Mesopotâmia) conquistada pelo rei Hammourabi, que mandou inventariar o Arquivo do Palácio, levando consigo a correspondência internacional para usar na sua acção político-diplomática. Em Ebla (Síria), século XXIV antes de Cristo, o Arquivo do Palácio caracterizou-se por um acervo abundante de tabuinhas e de placas de argila com escrita cuneiforme, bem como

por uma rede de depósitos, estando cada um ligado a determinada área administrativa. E, na cidade síria de Ugarit, foi possível reconstituir uma malha complexa e sincrética de Arquivos e Bibliotecas, a saber:

**Arquivo do Palácio Real** (depósito central contendo documentação política, jurídica e financeira e assentos sobre administração do palácio; **depósito oeste** contendo documentação essencialmente económico-financeira; **depósito leste** contendo documentação essencialmente de natureza político-militar; **depósito sul** contendo documentação sobre negócios estrangeiros; **depósito sudeste** contendo documentação de carácter religioso e económico; **sala do sector ocidental** contendo documentação pertencente a um serviço que teria sido transferida; e tabuinhas do forno); **Arquivo do Palácio Sul** (duas salas com documentação sobre comércio marítimo e navegação); **Arquivo da Casa de Rap'anou** (contém correspondência sobre negócios estrangeiros, lista de divindades e textos de exconjurções, guias ortográficos, linguísticos e enciclopédicos); **Arquivo da Casa de Rasapabou** (contém documentação jurídica e económica sobre o proprietário e sua família e tratado sobre o modo de cuidar de cavalos); **Biblioteca do Letrado** (contém exconjurções, ritual para aliviar as mulheres grávidas, lista de medicamentos e fórmulas para a cura de doenças, guias ortográficos, lexicográficos e enciclopédicos); **Biblioteca da Zona Sul** (recolha de ditados e máximas, textos literários e astrológicos, correspondência, textos jurídicos e contabilísticos, guias lexicográficos); **Biblioteca da Zona Sul da Acrópole** (ângulo nordeste do edifício: textos mitológicos, listas de divindades e de oferendas, hinos litúrgicos e textos de música e dança, listas de pessoas e carta régia, guias ortográficos; ala meridional: textos literários, ditados e máximas, lista de divindades, textos médico-mágicos, exconjurções, correspondência e textos jurídicos, guias lexicográficos); e **Biblioteca do Grande**

**Sacerdote** (contém poemas mitológicos, lista de divindades, súplica religiosa, correspondência, guias ortográficos e lexicográficos).

A descrição minuciosa do conteúdo dos depósitos permite compreender, sem dificuldade de maior que, até ao desenvolvimento, a partir do Renascimento, do homem tipográfico e até à consagração do Estado burocrático e centralizado da época contemporânea, o livro (o biblos, traço distintivo da biblioteca) não passava de um artefacto material e a documentação de natureza jurídica, política e administrativa de cariz impositivo e probatório mesclava-se com o literário, o religioso, o artístico (a música), formando uma síncrese orgânica originária. Característica que se manterá, bem viva, nos casos conhecidos da época greco-romana.

O Métrôn ou Templo de Cibele em Atenas, foi investido, a partir de 350 antes de Cristo, das funções de Arquivo do Estado Ateniense, repetindo, curiosamente, o modelo de Pi-Ramsés, no Egipto, com a chancelaria e dois depósitos, os quais ladeavam o santuário da divindade protectora e custodiavam leis e decretos governamentais, actas das reuniões do Senado, documentos judiciais e financeiros, inventários, listas de efebos, além de exemplares oficiais da obra de grandes trágicos e alguns documentos privados de valor excepcional, como o testamento de Epicuro.

Do período helenístico merece destaque a descoberta do chreophylax de Dura-Europos, cidade fundada, em 300 antes de Cristo, a mando de Seleucos primeiro, herdeiro da parte asiática do império de Alexandre Magno: o edifício, que era uma espécie de casa dos contos do reino selêucida, dispunha de várias salas, uma das quais possuía as paredes forradas com uma rede de casulos em tijolo. Os alvéolos, com cerca de 35 cm de lado e 80 cm de profundidade, tinham a forma quadrangular e uma inclinação de 45°, dispendo-se em filas horizontais, num total de pelo menos cem unidades. Era esta a forma de ordenação dos rolos de papiro, sendo o respectivo conteúdo funcional assinalado por um monograma, ao qual

se junta a referência da data dos documentos arquivados em cada compartimento. Pode concluir-se, pois, que no plano técnico a organização e a ordenação para uso dos documentos por quem deles precisasse, atingiu, no período clássico, um grau de maturidade muito superior ao que regra geral se supões.

Em Roma avultam, sobretudo, três casos: o Aerarium Saturni, situado no Templo de Saturno, terá sido o primeiro Arquivo da Roma antiga, chamado depois Tabularium, e foi gerido pelos Censores, funcionários encarregues de organizar as listas de recenseamento; o Aerarium, que compreendia as seguintes unidades ou secções - Comitia, Senado, Commentarii dos Cônsules, Censores, Pretores, Questores Urbanos e Governadores Provinciais; e o Tabularium Caesaris - que foi o arquivo do Imperador no tempo de Augusto, destruído, entretanto, pelo fogo e constituído por cartas, papéis de família, rascunhos, obras literárias, etc.

Do período greco-romano para a alta Idade Média, não houve a descontinuidade organizativa sugerida pelo colapso do Império Romano, pela expansão e consagração do Cristianismo e pela formação de um mosaico de reinos com índices civilizacionais inferiores aos atingidos no Mundo Antigo.

A prática dentro da síncrese biblioteca - arquivo não sofreu retrocesso, mas as condições históricas concretas não permitiram significativos desenvolvimentos. Mesmo assim, pode-se dizer que o conceito de arquivo seria reforçado por operações práticas ilustradas em vários casos como a Chancelaria da Cúria Romana, a Chancelaria da Corte Merovíngia ou os Scriptoria de Mosteiros animados pelas comunidades religiosas mais activas. De salientar, também, que as bibliotecas - arquivos foram, de início, ambulantes, devido à instabilidade político-militar dos reinos europeus na alta Idade Média. Na baixa Idade Média a sedentarização das instâncias do poder (em particular as chancelarias régias) possibilitou a feitura de armários e a criação de gabinetes para colocação dos documentos.

No município do Porto, em 1405, fala-se da sala do cartório. Data de 1384 o regimento do Arquivo de Aragão, que servia fundamentalmente para a defesa dos interesses do monarca. E, na Torre do Tombo, o respectivo Guarda-Mor, cargo exercido, entre outros, por Fernão Lopes, cujas crónicas são um exemplo célebre da simbiose de duas narrativas, a histórica e a literária - era responsável pelo Arquivo da Coroa, formado por cartas, leis, capítulos de Cortes, etc., e era, ao mesmo tempo, encarregue de historiar os feitos/factos políticos dos monarcas e seus reinados. Esta é uma função que recupera o que certos escritores da Antiguidade grega e, sobretudo, romana modelaram, não sendo, por isso, nova. Mas há, aqui, no Mundo ocidental cristão, uma novidade interessante: a acumulação, pela mesma pessoa, do desempenho como arquivista/conservador, ou guardador de documentos, e como seu utilizador e difusor, através do género cronístico.

No século XVI ocorreu uma grande concentração arquivística, que se entende à luz da estruturação do Estado centralizado. Este fenómeno é visível noutras latitudes como, por exemplo, na China: o Arquivo de Huang Shi Cheng, em Pequim, construído em 1534, mostra ou confirma que a organização centralizada dos documentos de Estado não era cuidado exclusivo dos governantes europeus. A Torre do Tombo evoluiu e terá influenciado a reforma no seio da Corte espanhola, que culminou na organização do Arquivo de Simancas. E em 1583, a dita Torre abarcava e custodiava a Chancelaria (Reis e Casa Real; e Vassallos); os Originais; as Crónicas dos Reis, a leitura Nova e a livraria, tudo isto produção própria do Guarda-Mor e seus auxiliares; o arquivo pessoal de Pêro de Alcáçova Carneiro, incorporado em 1569; e os Almojarifados/as Alfândegas/as Casas do Reino - incorporação ordenada por D. João III.

Atenção é devida, também, à prática administrativa e aos modelos de ordenação e classificação aplicados no espaço eclesiástico - Mitras, Cabidos, Mosteiros, Conventos, etc. É, a este propósito,

exemplar o caso do Cabido da Sé de Braga com o seu famoso arcaz ou armário feito com gavetas e prateleiras para os livros de índices e outros, e a classificação temático-funcional adoptada em 1754.

Chegamos, assim, ao século XVIII e às transformações conjunturais e estruturais introduzidas pela Revolução Francesa em 1789. A extinção revolucionária das Ordens Religiosas e o ataque à jurisdição espiritual e temporal da Igreja Católica colocaram, na posse directa do Estado revolucionário, um acervo de bens materiais que incluía milhares de livros e de documentos. O mesmo ocorreu com os domínios senhoriais, tendo associados livrarias e cartórios. Tão vasto caudal de papel e de pergaminho exigiu a criação de Bibliotecas e dos Arquivos Nacionais como espaços físicos e serviços estatais, dotados de pessoal exclusivo, encarregues de sua custódia. Mas não só...

A Lei de sete de Messidor criou os Archives Nationales com a incumbência expressa de que todo o cidadão poderá pedir em todos os depósitos, em dias e horas fixados, o acesso aos documentos aí colocados. O direito dos cidadãos ao acesso à informação ficou consagrado neste termos, nos artigos 37 e 38.

A possibilidade concedida a todos os cidadãos de consultarem e requererem, sem custos certidões dos documentos, essencialmente patrimoniais, que lhes permitiriam reivindicar a posse de terras ou reivindicar direitos sonegados durante o Ancien Régime, institui a possibilidade de uma prática nova e inovadora que vinculava o Estado ao dever de resposta às demandas de todo e qualquer cidadão, rico ou pobre. Sonia Combe sublinhou esta inovação e acompanhou o desvio que se lhe seguiu.

Os Arquivos Públicos abrem-se ao cidadão, mas cedo se tomam lugares da Memória para a História, sem perderem, completamente, o cordão umbilical com a instância produtora tutelada pelo Direito e pelo Poder, A sua existência institucional implicou a emergência de arquivistas e a prática empírica destes conduziu ao estabelecimento

de um corpus de regras e de procedimentos fundador da Arquivística (nascida como disciplina auxiliar da História), assim como as regras de catalogação, desenvolvidas a partir da proposta seminal de Gabriel Naudé no século XVII e as condições particulares de organização dos espaços e acomodação, neles, dos acervos, mais outros tópicos de gestão das bibliotecas, geraram a **Biblioteconomia**. Mas esses arquivistas novos vão coexistindo com os funcionários das Administrações que fazem arquivagem corrente o que na prática antiga, ou seja, anterior ao legado revolucionário francês, podia e devia significar momentos ou fases diferentes de uma mesma e única actividade, Porém, à luz e em consequência desse legado, impôs-se uma dicotomia e até uma antinomia que ingleses e americanos conceberam e geriram de modo assaz pragmático: os records managers tratavam, no interior das organizações, públicas ou privadas, políticas ou sócio-económicas, da documentação produzida/recebida respeitante aos assuntos e negócios em curso, enquanto **uma parte desses documentos, considerados de interesse histórico, passaria a um espaço institucional específico e distinto, o Arquivo Histórico, local de trabalho do arquivista.**

### **1 ponto 3 - O PARADIGMA CUSTODIAL E TECNICISTA: DO ESTADO-NAÇÃO AO ESTADO CULTURAL**

Na Europa continental, e a partir do modelo francês, aquela antinomia acentuou-se, com manifesto prejuízo da gestão documental corrente, área relegada para a esfera e a competência do funcionalismo público e jurídico-administrativo, visto com sobranceria pelos historiadores, intelectuais e promotores da defesa do Património e da Cultura, Tal defesa era, por sua vez, para o funcionalismo, motivo de profunda antipatia,

Subjacente à separação que foi sendo cavada, desde meados de oitocentos, encontra-se a emergência de factores novos e

estruturantes tais como o Estado-Nação e o dispositivo ideológico correspondente, formado pelo romantismo literário e artístico, pelo liberalismo político e económico, pelo centralismo político institucional, pelo nacionalismo e pela manipulação identitária da memória colectiva, geradores de um ambiente culto-mental bem sintetizado por Fernando Catroga:

Esta descida romântica às raízes foi uma opção global: o passado e os vestígios da cultura popular foram elevados a fontes inspiradoras de um movimento que, como em outros países (Alemanha, França, Espanha), visava, em última análise, nacionalizar as consciências. O relevo que os romanceiros, as lendas, os costumes, os monumentos, as paisagens ganharam nesta nova sensibilidade - expressa na poesia (Garrett, Herculano), na etnologia (Garrett, Inácio Pizarra de Moraes), nos romances históricos, na busca das fontes do passado - assentava nesta convicção: se a aquisição de outros conhecimentos (jurídicos, científicos, técnicos, agrícolas, geográficos) era crucial para a modernização do país, os seus efeitos seriam civicamente nulos se não fossem sobre determinados por uma consciência histórica capaz de alimentar o patriotismo, de fomentar o consenso e de conferir, a partir do passado, um sentido para o presente e para o futuro. Nesta perspectiva, torna-se mais compreensível que o culto da história (Chateaubriand, em 1831, afirmava que, em França, tudo havia adoptado a forma da história: a polémica, o teatro, a novela, a poesia) se tenha transformado, também em Portugal, numa das mais fortes manifestações culturais dos meados do século XIX.

Alexandre Herculano, adepto e soldado nas hostes de D. Pedro IV (D. Pedro I, do Brasil, escritor e historiador liberal, foi um grande obreiro da criação do Arquivo Nacional, montado sobre o que permaneceu, até oitocentos, da simbólica Torre do Tombo ou Arquivo da Coroa Portuguesa, desde a primeira Dinastia, e assemelhando-se



bastante aos Archives Nationales de França, saídos do período revolucionário francês, através do qual foi concretizada a ideia de concentrar a documentação dos mais diversos tipos e das mais variadas proveniências numa instituição destinada a preservar a memória multissecular e aberta; em princípio, a todos os cidadãos e patriotas. Na mente de Herculano havia, certamente, propósitos ideológicos conhecidos, que o extracto de Catroga ajuda a revelar, e havia a necessidade de aceder a provas documentais que permitissem (re)escrever a História de um Portugal liberto das trevas da Usurpação, para usarmos uma expressão cara aos jacobinos e liberais do primeiro quartel de oitocentos. Não havia, porém, intuítos administrativos ou, como diríamos hoje, de racionalizar os procedimentos administrativos e documentais da administração pública, centralizada pelas reformas legislativas dos governos da Monarquia Constitucional, a partir de 1834.

Anterior a esta metamorfose, operada na Torre do Tombo, após a vitória dos liberais houve, em sintonia com o movimento anterior e coevo ocorrido no resto da Europa, a criação da Real Biblioteca Pública da Corte, instituída pelo Alvará de 29 de Fevereiro de 1796 com a finalidade de, no mais curto prazo de tempo, facilitar o acesso seus acervos, em grande parte já existentes, a todos os interessados. Este objectivo distingue a futura Biblioteca Nacional de Lisboa das suas congéneres europeias, na medida em que era superada e alargada a missão de colocar ao serviço apenas de sábios, eruditos e curiosos os tesouros manuscritos e impressos, coleccionados numa pré-existente Biblioteca Real. Os seus acervos remontavam a décadas anteriores – à Biblioteca da Real Mesa Censória - que, desde a origem, tivera marcadamente o cariz institucional de Biblioteca Pública. Com a extinção das ordens religiosas masculinas, em 1834, as suas portas tiveram de abrir-se à incorporação de livrarias monásticas, imperativo concreto que originou o nascimento da Biblioteca Pública Municipal do Porto.

A presença destes estabelecimentos patrimoniais e eruditos, embora não tenha sido, por si só, determinante na assunção clara, por parte do Estado, de uma política, primeiramente, instructo-educativa e, posteriormente, cultural, foi indispensável, até pelo efeito multiplicador que originou: a ideia de criar bibliotecas (de acordo com a distinção essencial entre eruditas e populares) em outras cidades e concelhos foi frutificando até final do século XIX, ideia extensiva, também, à criação de arquivos, mas de modo muito ténue, esparso e tardio. Um efeito que justificou o surgimento, em 1887, da Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos (redenominada, em 1901, Inspeção das Bibliotecas Eruditas e Arquivos) 1º, subordinada ao Ministério do Interior e, após 1913 (já implantada a República em 5 de Outubro de 1910), ao Ministério da Instrução Pública, mais tarde designado da Educação Nacional (em pleno Estado Novo salazarista e a partir de Agosto de 1940). O recurso orgânico ao modelo inspectivo representa um esforço centralizador de coordenação política que constitui, à escala portuguesa, a assunção pelo Estado da gestão do património documental como um bem colectivo e, claro está, um elemento simbólico indispensável ao discurso identitário de feição nacionalista.

Percebe-se, assim, mas de forma necessariamente genérica e impressionista, por não ser este o momento, nem o espaço para retrospectivas mais aprofundadas, que o conceito romântico e oitocentista de património (a sua valorização e preservação) adicionado de atributos como o artístico, o arqueológico, o documental e, mais abrangente, o histórico (suplantado, na segunda metade de novecentos, pelo uso do adjectivo cultural) serviu de mote discursivo para uma prática política que, do Governo central aos Municípios, visava como imperativo público, sustentar e proteger os Arquivos, as Bibliotecas e os Museus. Uma prática e um discurso que cabem, perfeitamente, dentro da expressão política de património usada e explicada por Marc Guillaume nestes termos:

Mas a política do património não se reduz a hábeis efeitos de discurso e de ideologia, que exploram as angústias e as culpabilidades da época, permitindo um desenvolvimento real do aparelho de Estado sob a forma de um acréscimo de normas, instituições e novos dispositivos de segregação e controlo do espaço. Ela tem a capacidade de mobilizar múltiplos grupos sociais cada vez mais ameaçados de anomia. Pois não é só a memória que está em perigo de se perder, é também a identidade. As classes sociais e as suas culturas específicas que outrora estruturavam firmemente a sociedade desvanecem-se para dar lugar a uma imensa classe média, a uma amálgama de grupos sem uma cultura comum bem definida. Para aqueles que já não possuem nem território nem identidade social própria, a única possibilidade que continua aberta é a da reconstrução de raízes, de um espaço compensatório fictício no passado, uma pseudo-topia, numa tentativa de aí recriarem artificialmente as diferenças que o presente já não tolera. O passado, como a ecologia, torna-se um valor-refúgio. Para quebrar com a uniformidade e o funcionalismo da paisagem industrial e das habitações, para as tornar habitáveis, os destroços antigos são o último recurso.

A política do património é, pois, efectivamente, uma política, no sentido mais tradicional da palavra, uma arte de apascentar o rebanho humano, hoje disperso e reconduzido ao campo tranquilizante de uma ficção: a de uma sociedade supostamente capaz de, melhor do que as outras, conciliar a continuidade com a mudança, a conservação com a criação.

No entanto, essa prática e esta política só vieram a ser mais claramente assumidas, como culturais, na sequência dos movimentos e das transformações ideológicas e Políticas da primeira metade de novecentos. Isto mesmo é referido por Michel Fragonard no seu livro, quando sem hesitações, considera a noção de política cultural, recente, mesmo que a acção do Estado, na definição dos modelos

estéticos, seja, obviamente, um fenómeno antigo. É, pois, uma noção que resulta de uma conjugação de factores modernos, como o declínio das elites que, por tradição e posição sócio-económica, desempenharam o papel de mecenas ou protectores das artes, com a aposta intensiva na escolarização das massas, o que permitiu criar um público alfabetizado, potencial consumidor de informação e de cultura, e o reforço geral do Estado providência perfeitamente configurado no pós-II Guerra Mundial.

A intervenção estatal, no sector da cultura, foi-se tornando natural, mas variou de acordo com os períodos e os países, tendo em conta critérios ideológicos e políticos, a par das tradições culturais de cada Estado-Nação. Consta-se, porém, que foi nos regimes autoritários e, sobretudo, totalitários que a ideia de política cultural ganhou força e consistência. No fascismo italiano e, especialmente, no nacional-socialismo ou nazismo alemão emergiu e expandiu-se, através da promoção de formas culturais capazes de sensibilizar e mobilizar as massas - recurso a uma arquitectura de prestígio, ao cinema e à rádio e a um escol de artistas e escritores empenhados em gerar e enaltecer uma cultura nacional, acompanhada de perto por uma censura atenta e opressora. E, na União Soviética, o Estado (leninista e estalinista) desencadeou uma política de cultura de massas baseada num assinalável **esforço de escolarização obrigatória, da nacionalização e financiamento de todas as actividades culturais, nomeadamente da arquitectura, do teatro e do cinema, as chamadas artes populares** propícias à disseminação intensiva da *agit-prop*. No início, segundo Fragonard, pode-se dizer que a política cultural soviética respeitou a diversidade das correntes, bem como a dicotomia entre cultura proletária e criatividade das vanguardas (futurismo e construtivismo), mas não tardou, porém, a impor-se como uma visão redutora do marxismo, que conduziu à convicção da urgência em ser elaborada uma cultura própria da classe operária, viragem que trouxe consigo uma censura apertada e uma cultura

oficial - a cultura proletária deu lugar ao realismo socialista, limitado da criatividade dos artistas e foi responsável por um efectivo empobrecimento da cultura socialista.

A França, por sua parte, é considerada o único dos países, onde prosperaram democracias liberais, cujo Estado teve um forte e desenvolvido intervencionismo na cultura ao longo dos séculos XIX e XX, não sendo estranho a isto o compasso marcado pela Revolução de 1789 e a consequente tónica, numa lógica centralizadora, forjada, de modo decisivo, pelos clérigos e, depois, pela duradoira influência de uma ideologia de esquerda que acentuou, simultaneamente, a democratização da cultura e o papel do Estado na sua promoção, subtraindo-a ao monopólio das elites sociais. Desenvolveu-se, assim, uma política cultural com momentos altos bem precisos: após a Frente Popular, a libertação do jugo permitiu que, no programa do CNR e no preâmbulo da Constituição de 1946, fosse proclamado o direito à cultura mais desenvolvida e que florescessem, por toda a parte, instituições de cultura popular. A partir de 1959, ano da criação do Ministère des Affaires Culturelles, ocorreu a conjugação da vontade gaulista de afirmação nacional e da acção de André Malraux (1901-1976), geradora de prestígio, até aí desconhecido, para a política cultural francesa. Prestígio que a dupla François Mitterand e Jacques Lang ajudaria a recuperar e a relançar após 1981.

Nas cinzas da segunda Guerra Mundial, ganhou alento e rumo, não apenas em França, mas à escala internacional, uma política de salvaguarda, fomento e difusão da cultura consagrada, em 1945, pela criação da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), no seio da qual viria, por exemplo, a nascer, em 1948, o Conselho Internacional dos Arquivos, que agrega os Arquivos Nacionais de todos os continentes ou o International Centre for the Study of the Preservation and Restoration of Cultural Property (ICCROM). A UNESCO, da qual foi Director Geral, entre 1962 e 1968, René Maheu, mentor da noção humanismo de desenvolvimento,

surgiu com a função de eliminar a ignorância e a incompreensão entre os povos, que são uma causa de antagonismo e de tensão, estimulando a educação popular e a fruição extensiva da cultura. Pierre Gerbert observa, porém, que a ambição dos primeiros anos era de pôr fim à separação intelectual do mundo, ao procurar um denominador comum nas diferentes culturas. A Organização fez sua a Declaração Universal dos Direitos do Homem, mas experimentou algumas dificuldades em definir uma doutrina intelectual mínima indo mais longe que um acto de fé nos benefícios da instrução. Gerbert afirma até que a UNESCO aspirou a tornar-se no Vaticano do pensamento racionalista, mas veio depois a concentrar-se em missões mais concretas e fecundas.

A importância desta organização internacional para a assunção generalizada do papel cultural dos Estados e para a conveniência da uniformização de estratégias e medidas de preservação, descrição, comunicação e acesso a um vasto património cultural, com destaque para o que é gerido por instituições públicas, como são os Arquivos Nacionais, as Bibliotecas Nacionais e os Museus, não pode ser omitida. E a par desta ampla estratégia internacional de apoio às políticas culturais dos diferentes países nas sete partidas do Mundo, não pode ser esquecido o esforço feito em estender a experiência obtida no campo cultural a serviços, considerados também sistemas de informação, de países em via de desenvolvimento económico, científico e tecnológico. Mais adiante voltaremos a este tópico e com ele ao Manuel pour les systemes et services d'information, uma encomenda da UNESCO à norte-americana Pauline Atherton, da School of Information Studies, da Universidade de Siracusa (Estados Unidos América), que ilustra muito bem a aposta, eminentemente tecnicista (herdeira do legado de Paul Otlet e Henri La Fontaine, belgas fundadores, em 1895, do Instituto Internacional de Bibliografia e autores da Classificação Decimal Universal - CDU, encetada a partir dos anos setenta do século XX, e com a qual visou,

de maneira simples e concisa, reunir os conceitos e as práticas respeitantes à planificação e ao funcionamento dos sistemas e serviços de informação, sobretudo científica, as acções de informação no âmbito dos fluxos informacionais desde os produtores até aos utilizadores, e a necessidade de promover a cooperação nacional, regional e internacional desses mesmos sistemas e serviços.

O exemplo francês e o lastro universalista da UNESCO, entre outros modelos inspiradores, não foram estranhos à criação no início da década de oitenta, no Portugal democrático, saído da Revolução de 25 de Abril de 1974, do Instituto Português do Património Cultural, herdeiro do legado e da missão da atrás referida Inspeção das Bibliotecas e Arquivos. E, em Abril de 1975, surgiu, para perdurar nos anos seguintes, a Secretaria de Estado da Cultura e Educação Permanente (com alterações na designação) e, em 1981, a estrutura governativa passou a incluir o Ministério da Cultura, quase sem interrupções, embora volte, em 1985, a ser confinado ao nível de Secretaria de Estado e assim se manteve até 1995, ano em que tomou, de novo, a Ministério e permanece hoje em dia.

Convém salientar, ainda, que, sob a tutela da Secretaria de Estado/Ministério da Cultura, esteve sempre, e continua a estar, a gestão dos arquivos, bibliotecas e museus públicos.

Em Portugal, em Espanha, em França, no Brasil e em tantos outros países encontramos os instrumentos institucionais do Estado Cultural, que por muito consagrado e espalhado que esteja, não escapa a uma justificada crítica. Marc Fumaroli formulou-a no panfleto *L'État culturel* em 1992: denuncia aí o aspecto perturbador de que a ideia de política cultural pode remeter para os regimes totalitários, uma vez que vários dos seus defensores são marxistas, ou estão ligados a partidos comunistas, e chama a atenção para a existência, a partir de 1981, de uma cultura oficial, meio de propaganda socialista. Porém, para Fragonard, estas críticas, pelo menos a primeira, fora dos seus fundamentos ideológicos (crise do

marxismo e retomo em força do liberalismo e da concepção elitista da cultura) são anacrónicas e não atacam o fundo do problema: la culture est-elle un service public prenant en compte tout le champ culturel, y compris dans ses formes les moins nobles, ou doit-elle rester un affaire privée, fondée sur le seul idéal de l'effort individuel.

Gerado pelo Estado Nação e, naturalmente, pela sua metamorfose em Estado Cultural é possível identificar um paradigma, entendido, aqui, como modo de ver e de fazer induzido, desde logo, pela formação, feita ao longo de anos e décadas, dos profissionais de Arquivo e, também, de Biblioteca e ainda na vertente mais assumidamente tecnicista, dos Centros de Documentação Científica e Técnica. Referimo-nos ao **paradigma custodial**, patrimonialista, historicista e tecnicista, que se projecta não apenas no desempenho profissional de arquivistas, bibliotecários e documentalistas, mas também no ensino teórico-prático das disciplinas de Arquivística, de Biblioteconomia e de Documentação. Os traços essenciais desse paradigma são:

- Sobrevalorização da custódia ou guarda, conservação e restauro do suporte, como função basilar da actividade profissional de arquivistas e bibliotecários;

- Identificação do serviço/missão custodial e público de Arquivo e de Biblioteca, com a preservação da cultura erudita, letrada ou intelectualizada (as artes, as letras e as ciências), em antinomia (contradição) mais ou menos explícita, com a cultura popular, de massas e de entretenimento;

- Enfatização da memória como fonte legitimadora do Estado-Nação e da cultura como reforço identitário do mesmo Estado e respectivo Povo, sob a égide de ideologias de viés nacionalista;

- Importância crescente do acesso ao conteúdo, através de instrumentos de pesquisa (guias, inventários, catálogos e índices) dos documentos e do aprofundamento dos modelos de classificação e indexação, derivados do importante legado tecnicista e normativo dos



belgas Paul Otlet e Henn La Fontaine, com impacto na área da documentação científica e técnica, possibilitando a multiplicação de Centros e Serviços de Documentação/Informação, menos vocacionados para a custódia e mais para a disseminação informacional;

- Prevalência da divisão e assunção profissional recorrente da criação e desenvolvimento dos serviços / instituições Arquivo e Biblioteca, indutora de um arraigado e instintivo espírito corporativo que fomenta a confusão entre profissão e ciência (persiste a ideia equívoca de que as profissões de arquivista, de bibliotecário e de documentalista geram, naturalmente, disciplinas científicas autónomas como a Arquivística, a Bibliotecologia / Biblioteconomia ou a Documentação).

Traços que não esgotam a caracterização possível do modo de ver e de agir dos profissionais da documentação / informação apesar de confrontados, na actualidade, com alterações estruturais propiciadoras da emergência de um novo paradigma (pós-custodial, informacional e científico), que vem sendo preparado, há umas décadas, através do reforço da componente tecnicista do paradigma custodial e patrimonialista. Uma componente que se acentuou a partir dos anos sessenta com a generalização do legado de Otlet e La Fontaine e com a intensificação de políticas centradas na difusão da informação científica e tecnológica.

Para esta ênfase muito contribuiu, em 1963, o Relatório Weinberg (de seu nome completo Alvin M. Weinberg, director do Oak Ridge National Laboratory), surgido como reacção dos EUA ao lançamento do Sputnik pela URSS, no qual se concluiu haver uma circulação deficitária da informação científica, devendo ser o governo e a comunidade científica responsáveis pela sua transferência. Este documento influenciou o modo como, em vários países, se passou a encarar a área da informação científica. Na República Federal da Alemanha, entre 1974 e 1977, foi implementado o primeiro Programa

de Informação e Documentação, e, em Portugal, Adelino Calado propôs, em 1967, influenciado pelos casos norte-americano e soviético, a criação de um Centro Nacional de Documentação. Mas, será preciso esperar por 1970, para que a Junta Nacional de Investigação Científica e Tecnológica publique um estudo, que contou com a colaboração de alguns documentalistas, no qual são definidos os parâmetros necessários para a instalação e desenvolvimento da Rede Nacional de Investigação Científica e Tecnológica, força motriz da política portuguesa de informação científica e técnica, apostada em activar o progresso tecnológico, base indispensável ao progresso económico.

Nos anos setenta, a UNESCO impulsionou os serviços de informação através do lançamento dos programas UNISIST (World Science Information System), NATIS (National Information System) e PCI (Programme Général d'Information), desencadeando uma dinâmica de ideias, políticas e actividades inovadoras, entre as quais se destacam três grandes conferências intergovernamentais - a UNISIST primeiro em 1971, a NATIS em 1974 e a UNISIST segunda em 1979, bem como a publicação intensiva de boletins, manuais, guias, actas e normas. Este vasto plano editorial é, aliás, bem ilustrado pelo atrás referido Manuel pour les systemes et services d'information de Pauline Atherton, concebido e destinado a impulsionar a dimensão científica e técnica dos países em vias de desenvolvimento.

O termo sistema é claramente usado por esta autora, e na literatura produzida sob o patrocínio da UNESCO, como sinónimo de rede, e é interessante notar a perspectiva centralizadora, patente primeiramente no papel do Estado-Nação e, depois, no Estado Cultural, que conferiu aos Arquivos e às Bibliotecas Nacionais, os quais foram sendo colocados como vértice de uma pirâmide formada por arquivos e bibliotecas regionais e municipais, obedecendo a uma lógica verticalizadora. O mesmo esquema foi reproduzido na proposta

sistémica, ou reticular, de Atherton e de outros, como Adelino Calado, que sugeriu a criação do Centro Nacional de Documentação - organismo de coordenação, através do qual o Estado Cultural, democrático e estimulador da actividade científico-tecnológica essencial ao progresso económico, possibilitaria a concentração dos recursos informacionais e a facilidade no seu acesso por todos os utilizadores interessados ou necessitados. **Pauline Atherton e os colaboradores do manual sob sua direcção estavam em estreita sintonia com o Programa UNISIST, desenhado para a implementação de uma rede mundial de serviços de informação e fundado na cooperação voluntária dos sistemas nacionais de informação existentes e a criar.** Os seus objectivos repartiam-se por oito alíneas:

- a) A coordenação dos esforços actuais, resultante da almejada cooperação, com um efeito catalisador dos progressos necessários em informação científica e técnica;
- b) A síntese das diversas filosofias, programas e políticas relativas à livre circulação da informação científica e técnica, a fim de estabilizar e de coordenar as tendências existentes que convocam a cooperação internacional para a comunicação da informação científica e técnica;
- c) A permuta dos produtos dos sistemas de informação, de um sistema para outro, organizando grupos de trabalho da UNISIST capazes de formular normas, regras e procedimentos comuns que sejam necessárias;
- d) O desenvolvimento e concentração de programas de conversão entre sistemas afim de estabelecer uma conexão entre os que não sejam directamente compatíveis, visando-se, a longo prazo, uma compatibilidade completa entre todos os sistemas;
- e) O reforço das funções e melhoria das performances das componentes institucionais da cadeia ou ciclo de transferência da informação, tais como bibliotecas, centros de documentação, centros

de indexação e de resumos, centros de análise de informação e centros de dados numéricos (automatizados);

f) A promoção da colecta, da avaliação crítica, da organização e da difusão de dados numéricos, o desenvolvimento de procedimentos gerais para o tratamento e avaliação de dados, o estudo das necessidades particulares dos engenheiros em recolha de dados e, ainda, a compilação de um repertório mundial e multidisciplinar dos centros de análise de informação existentes;

g) A realização de programas correntes de assistência nacional e internacional para a educação e a formação no domínio da informação científica e técnica, em associação com outras instituições da Organização das Nações Unidas (ONU), com as organizações profissionais competentes, com as uniões científicas e com os organismos de financiamento;

h) A realização de projectos-piloto regionais para avaliar as abordagens mais eficazes tendo em vista religar os serviços de informação científica e técnica existentes nas diversas regiões em redes operacionais.

O objectivo central deste e de outros manuais era, enfim, o de ajudar a montar, gerir, elencar organismos-chave (bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de orientação, centros de permuta, centros de informação e centros de análise de informação), a adquirir e a tratar tecnicamente os documentos, a estudar as necessidades dos utilizadores e a consagrar a normalização para permitir o uso da informação e dos respectivos sistemas ou redes além fronteiras nacionais, regionais e institucionais, tudo isto num período em que a revolução informacional, como lhe chamou o sociólogo marxista Jean Lojkin, já estava em marcha e não tardaria a surgir e a expandir-se a micro informática e a Internet. Tudo isto reflecte, em suma, uma contradição profunda e uma evidente crise do paradigma custodial e tecnicista:

a guarda dos documentos e sua patrimonialização foi cedendo lugar à colecta, selecção e acesso às fontes necessárias, manifestando-se esta tendência quer no sector administrativo (corrente), quer, sobretudo, na indústria e nos grandes laboratórios científicos; e a par dos organismos estatais de concentração documental e coordenação, perspectiva que os planos nacionais e internacionais das redes e serviços de informação marcados pelo UNISIST perfilham, volta a ganhar importância - e a expansão das TIC em curso foi decisiva para isso - a produção, a organização e o acesso/uso *in loco* com a constituição de memórias orgânicas de longa duração que servem, em primeira linha, as entidades produtoras e utilizadoras da sua própria informação.

Há, assim, um reforço da tendência natural do retomo ao longuíssimo período sincrético, evocado no início deste capítulo e que se estende da Antiguidade pré-clássica à Revolução Francesa, durante o qual cada pessoa ou entidade criava ou coligia e acumulava as suas fontes / recursos de informação para satisfazer as suas necessidades e cumprir os objectivos inerentes à sua actividade, por mais poli facetada que ela fosse.

## **1 ponto 4 - A EVOLUÇÃO DO ESTADO CULTURAL E OS DESAFIOS DA ERA DA INFORMAÇÃO**

Não se perspectiva o fim do Estado Cultural, democrático, intervencionista e modelado pelo capitalismo financeiro e informacional, mas é cada vez mais evidente impacto da Era da Informação ou Era Digital, pela realização de tarefas relacionadas, com a informação editando, reunindo, armazenando, consultando e disseminando os dados disponíveis, porquanto os dados processados são formas de informação simbólica. Um impacto que já chegou aos hábitos, às práticas e às instituições culturais herdadas da Modernidade e que surge na continuidade de uma longa linha em que

outras técnicas e tecnologias produziram no ser humano e na sua vivência colectiva, efeitos directos e indeléveis: a escrita tomou possível, por exemplo, o contacto entre os seres humanos ao longo do tempo (as leis passadas a escrito têm aplicação por sucessivas gerações), como ao longo do espaço (a imprensa interliga cidadãos de uma mesma área geográfica e de uma mesma comunidade, podendo estender-se a outras latitudes). Põe-se, por isso, compreensivelmente, a questão de saber se a difusão das TIC pode provocar mudanças semelhantes. E não há dúvida, como resumiu David Lyon, que elas vêm contribuindo para o desmoronamento de barreiras entre as categorias clássicas da informação, **bastando para tal notar que um mesmo meio electrónico pode transportar a voz, o vídeo, dados técnicos ou, financeiros, imagens fotográficas ou textos escritos, polivalência ou simultaneidade de funções que abate velhas distinções, nomeadamente no caso da edição electrónica em que os papéis de escritor, de editor e de impressor se fundem num só.** Alertando o mesmo autor para o aspecto de ser possível, subjacente às questões relacionadas com a produção de bens de consumo culturais e de representações do homem à imagem do computador, encontrar a vasta noção de civilização: Se o Silicon Valley é efectivamente o novo Crescente Fértil apregoado pelos seus admiradores, quais serão as implicações de tal facto para a civilização ocidental? São grandes as diferenças de opinião a propósito dos contornos da paisagem cultural da "sociedade da informação: variando entre as imagens de um mundo pacífico e mais humano e os cenários marcados pela conflitualidade, a despersonalização e a alienação. Para Lyon, a revolução informacional tem, em si, a par de esperanças vantagens, um lado sombrio que não deve ser ignorado.

Os sinais de progresso técnico imparável, de alterações em diversos sectores de actividade, que são visíveis e envolventes, são, também, acompanhados por incertezas várias e por incontáveis

assimetrias que ensombram a crença dos utopistas que, sem ignorarem os problemas decorrentes do avanço tecnológico, como, por exemplo, o desemprego ou o tédio, confiam no carácter temporário desses inconvenientes, defendendo que a tecnologia de ponta constituía a solução para os problemas crónicos da humanidade, problemas esses que, em seu entender, eram de índole material - escassez, fome, doenças, guerras e outros do mesmo género.

Entre os que se destacam nesta frente tecno-utópica está Nicholas Negroponte, que encerra o seu *Ser Digital* com um epílogo intitulado *Uma Era de Optimismo*, onde começa por admitir que todas as tecnologias ou dádivas da ciência têm o seu lado negativo, enunciando alguns: com o novo milénio surgirão casos de abuso da propriedade intelectual e de invasão da nossa privacidade; haverá vandalismo digital, pirataria de software e roubo de informação; defrontar-nos-emos com um galopante crescimento do desemprego em favor de sistemas informáticos eficientes produtivos, afectando directamente os postos de trabalho dos colarinhos brancos, tanto ou mais do que o impacto negativo da segunda vaga de industrialização afectou os postos de trabalho dos fatos de ganga... A sua enumeração não pára aqui, mas acaba cedendo lugar a uma irreprimível confiança no futuro:

O próprio Estado-Nação está sujeito a mudanças tremendas e à globalização. Daqui a cinquenta anos, o Estado será ao mesmo tempo maior e mais pequeno. A Europa encontra-se num processo de divisão em unidades étnicas mais pequenas, enquanto ao mesmo tempo tenta unir-se economicamente. As forças do nacionalismo tornam demasiado fácil ser cínico e descartar qualquer tentativa de uma arrancada na direcção da unificação do mundo. Mas no mundo digital soluções que antes eram impossíveis passam a ser viáveis.

Hoje em dia, quando 20% do mundo consome 80% dos seus recursos, quando um quarto de nós tem um nível de vida aceitável e

três quartos não têm, como é que vai ser possível acabar com esta divisão? Enquanto os políticos batalham com o fardo da história, está a emergir da paisagem digital uma nova geração liberta de muitos dos velhos preconceitos. Estes miúdos escaparam à limitação da proximidade geográfica como única base da amizade, colaboração, entretenimento e vizinhança. A tecnologia digital poderá constituir uma força natural que leve as pessoas a uma maior harmonia mundial.

Mas o meu optimismo deriva, mais do que de qualquer outra razão, da natureza distributiva de poder do ser digital. O acesso, a mobilidade e a capacidade de efectuar mudanças são as características que tomarão o futuro tão diferente do presente. Pode ser que hoje a auto-estrada da informação seja no fundamental um exagero, mas constitui uma subestimação do futuro. Ultrapassará as previsões mais fabulosas. À medida que as crianças se forem apropriando de um recurso global de informação, e ao descobrirem que só os adultos é que precisam de licenças de aprendizagem, encontraremos certamente nova esperança e dignidade em locais onde antes quase não existiam.

Para este e outros arautos de um tempo novo e promissor, a transformação positiva está já em marcha e é irreversível. É isto que, globalmente, nos diz também o muito citado Pierre Lévy ao longo da sua prolixa bibliografia dedicada ao candente tema da inteligência colectiva fundadora de uma antropologia do ciberespaço, da cibercultura enquanto expressão da cooperação cultural e comunicação através das novas tecnologias, associadas à inteligência, ou ainda das matrizes de uma filosofia world - mercado, ciberespaço e consciência - sendo de sua lavra este excerto anunciador de um Mundo novo e melhor:

Os utensílios (computadores, redes), as organizações económicas (mercado livre), os regimes políticos (democracia planetária), os estilos de educação (desenvolvimento humanista do



ser integral), os modos de organização (cooperação competitiva que favorece a inteligência colectiva) e as práticas espirituais (a meditação e a mobilização para a benevolência) que contribuem da melhor maneira para a abertura omnidireccional do espírito e para a actualização de todas as formas serão escolhidos pela evolução, pela história, pela nossa liberdade. À medida que o universo se afasta no tempo do big bang físico, a liberdade humana leva-o para um big bang espiritual que o transporta para a dimensão do amor.

No lado oposto, estão os que não vislumbram um bom futuro para a Humanidade se, como propôs Bruno Lussato, não for possível conceber e concretizar a terceira revolução, que o mesmo é dizer se não forem superados os perigos da (segunda) revolução micro informática: o efeito de massa, a derrocada das classes médias, a rigidez, a abstracção, a era dos simulacros, a traição do pacto tecnológico e a queda do nível cultural.

As abordagens extremas prejudicam aproximações, mais ajustadas e úteis, à realidade política, social, económica, demográfica, tecnológica, etc., reconfigurada profundamente a partir da segunda Guerra Mundial. Nesses anos de conflito brutal em diferentes cenários - na Europa, no Atlântico, no Norte de África e no Pacífico - e no imediato rescaldo, houve quem ousasse prever a evolução sócio-económica do Mundo ocidental. Foi o caso do economista liberal francês Jean Fourastié (1907-1990), presidente, entre 1954 e 1957, do grupo de estudos da Comunidade Europeia do Carvão e do Aço, que analisou o impacto do progresso técnico na siderurgia. Em 1949, publicou *Le Grand espoir du XXe siècle*, anunciando aí a emergência da Civilização do Terciário, face à redução drástica do sector primário (agricultura) e a transformação acelerada do sector secundário (indústria), resultante da segunda vaga de industrialização. A tónica posta no termo civilização permite-nos deduzir que Fourastié previu uma nova Era ou Época, uma nova longa duração ou um novo ciclo longo, iniciado com uma conjuntura

transitória pós-industrializada que conduz inevitavelmente ao predomínio de uma economia de serviços apoiada em máquinas diferentes, mais inteligentes, processadoras de informação. Merece, aliás, especial destaque, aqui, a importância por ele conferida ao problema da informação no mundo actual (entre os anos quarenta e sessenta).

Na edição definitiva e acrescentada da obra de Fourastié, em 1963, são mais nítidos os contornos de um novo tempo social, em que a informação/documentação teria, como ficou sublinhado, um papel central e essencial para se jogar o duro jogo da acção. E, dez anos depois, saía do prelo o ensaio de previsão social, intitulado *The Coming of Post-Industrial Society*, da autoria de Daniel Bell, um dos nomes associados à expressão Sociedade da Informação. Obra de grande fôlego, através da qual o autor teceu a caracterização possível de uma conjuntura previsível (ou melhor, deduzida dos indicadores concretos da mutação capitalista em curso nos EUA nos famosos *sixties*) que teria diferentes nuances consoante o quadro social específico onde emergiria. O seu leque temporal estender-se-ia muito para além da década de oitenta do século XX, perspectiva passível de intensa discussão, mas parece-nos claro que a sociedade pós-industrial (e não apenas sociedade da informação, na frisada advertência do autor) teria arrancado no pós segunda Guerra Mundial com um conjunto de traços matriciais:

(a) sector económico: a mudança de uma economia de produção de bens de serviços;

(b) distribuição ocupacional: a proeminência da classe profissional e técnica;

(c) princípio axial: a centralidade do conhecimento teórico como fonte de inovação e de formulação política para a sociedade;

(d) orientação futura: o controlo da tecnologia e a distribuição tecnológica;

(e) tomada de decisões: a criação de uma nova "tecnologia intelectual.

Bell voltou, aliás, a frisar na conclusão, depois de ter vincado a mesma ideia várias vezes, que a sociedade pós-industrial correspondia a uma mudança no carácter da estrutura social, ou seja, numa dimensão, não na configuração total da sociedade, virando costas a duas concepções anteriores e antagónicas: a do confronto com a natureza, que constituiu o primeiro grande desafio posto ao ser humano, sujeito a adaptar-se, desde sempre, às vicissitudes da natureza; e o refazer da natureza, estratégia do homo faber, consumada no objectivo supremo da revolução industrial que visava a colocar uma ordem técnica no lugar da ordem natural, uma concepção técnica da função e da racionalidade em lugar das aleatórias distribuições dos recursos e dos climas. Uma outra concepção se impõe: As formas mais antigas da vida grupal inseriam-se no contexto da natureza, e o desejo de dominar a natureza forneceu um objectivo externo para a existência dos homens. A vida grupal que estava presa às coisas deu aos homens uma enorme sensação de poder, à medida que eles foram inventando artifícios mecânicos que lhes permitiram transformar o mundo. No ramerrão do trabalho cotidiano, os homens já não se defrontam com a natureza, nem como inimiga nem como benfeitora, e são poucos os que agora lidam com coisas e artefatos. A sociedade pós-industrial é essencialmente um jogo entre pessoas. Tópico que parece claramente conter, por antecipação, um dos sentidos possíveis da expressão Sociedade em Rede, cara a Manuel Castells.

Mas antes de nos determos no contributo do sociólogo catalão, fixado desde 1979 nos EUA, volta, aqui, o atrás citado David Lyon, a propósito da posição que assumiu em face de duas crenças comuns e avassaladoras acerca do impacto social das TIC, sustentadas pela micro electrónica, pela computação, pela informática e pelas telecomunicações: a crença numa transformação social total; e a que

considera essa transformação, em termos genéricos, um movimento desejável no sentido do progresso. Para Lyon há um problema central subjacente a ambas as crenças: o relacionamento unidireccional inerente à ideia de impactes sociais da tecnologia, a qual sugere que a tecnologia se situa de certa maneira fora da sociedade, exercendo efeitos sobre ela. Um ponto de vista alternativo - ilustrado ao longo desta obra -, consiste em defender que o **social** e o **tecnológico** não podem ser separados desta forma. As novas tecnologias são produtos sociais, da mesma forma que a moldagem da sociedade e: em si mesma, um produto tecnológico. Há, pois, uma interacção constante entre tecnologia e sociedade. Decorre desta posição, um natural cepticismo sobre a emergência de uma nova sociedade e, muito menos pode inferir-se, de uma nova Era, Época ou Ciclo longo, a menos que, estribados em conceitos operatórios historiográficos - conjuntura e estrutura - que os sociólogos como Lyon não usam, aceitemos ter já despontado esse novo período longo (possivelmente multissecular) na sequência dos dois grandes conflitos bélicos europeus e mundiais, marcando o fim da Modernidade (ou Época Contemporânea).

David Lyon, ao contrário de Fourastié e até de Bell, preocupou-se mais em olhar para a conjuntura que o envolvia enquanto sujeito - observador, confrontando criticamente os chamados teóricos da sociedade da informação, pintada como nova aurora ideal ao alcance diário do mais comum dos cidadãos de um Mundo globalizado. Não surpreende, por isso, que sob a sugestiva epígrafe O problema da sociedade da informação, ele duvide que estivesse a surgir, no início dos anos noventa do século XX, uma qualquer sociedade da informação com as características que lhe são habitualmente atribuídas, afirmando: O centralismo, os monopólios e as desigualdades do capitalismo não estão em vias de desaparecimento, e os serviços continuam a expandir-se (como sempre) a par e passo com a produção industrial (se bem que parte desta última esteja a

deslocar-se para o hemisfério sul. Em vez de um sonho bom e muito desejado, não há como negar a constatação de diversas limitações na política - a democracia participativa e electrónica, permanece de difícil e complexa concretização - ou na cultura - a fruição livre e apoiada por uma ampla oferta de experiências culturais não passa ainda de uma miragem. No fundo, o problema que não podia, nem pode ser escamoteado, tem a ver com o determinismo - tanto o tecnológico, como o social. Para Lyon o primeiro é falso: O desenvolvimento tecnológico não tem efeitos sociais pré-estabelecidos que sejam previsíveis, universais ou, por maioria de razão, justos ou benéficos. Pode demonstrar-se que esse desenvolvimento resulta de uma moldagem social, na qual se incluem certas escolhas deliberadas nos campos político, económico e cultural. O progresso técnico, embora possa por vezes parecer que obedece a um padrão auto-sustentado (para usarmos o termo preferido de Jacques Ellul) não é viável sem o envolvimento reflexivo dos agentes humanos. Assim também o determinismo social tinha de ser exorcizado: As tecnologias da informação poderão constituir um factor semi-independente da mudança social. Quando, por exemplo, a British Rail informatizou o seu sector de fretes, o novo sistema teve consequências absolutamente imprevisíveis nas estruturas de gestão.

A rejeição do determinismo convoca a abertura a futuros alternativos e, desde logo, a assunção de que o problema da sociedade da informação é tanto político como analítico. Advertência seguida de perto num livro de Artur Castro Neves, conceituado especialista em política e economia do audiovisual. Aí ele recorda, na arrancada do primeiro capítulo (Em tomo da sociedade da informação), a emergência do fenómeno nos EUA, ganhando depois uma dimensão mundial e abarcando, de seguida, as mais diversas regiões e continentes do planeta, ao ritmo do modelo da convergência, ou seja, do desenvolvimento de plataformas electrónicas comuns que suportam a criação, armazenamento,

transmissão, distribuição e exploração de serviços de informação de todo o género, desde a própria informação noticiosa, os serviços educativos, as actividades económicas mais diversas, aos serviços de divertimento e bens culturais. Estas plataformas fundamentam-se na possibilidade tecnológica de reduzir a realidade a uma versão digital ou seja, à sua tradução para uma linguagem binária. Modelo que está ínsito à definição que Castro Neves adopta para Sociedade da Informação, que associa sistemas económicos onde a actividade produtiva assenta nas tecnologias da informação e as trocas comerciais em estruturas abertas usando redes de base electrónica: Esta definição implica duas características muito importantes: o peso do conhecimento, inteligência e informação nos processos de concepção, decisão, programação e marketing, e as grandes pressões concorrenciais, exigindo, primeiro, economias de escala e, seguidamente, mercados de capitais consistentes.

Rejeitando, também, o determinismo tecnológico, Manuel Castells empreendeu, graças à posição privilegiada na Universidade de Berkeley, em pleno Silicon Valley, um esforço analítico, apoiado em variadas e valiosas colaborações de vários pontos estratégicos do Mundo e plasmado na trilogia A Era da Informação (volume 1 - A Sociedade em rede; volume 2 - O Poder da identidade; e volume 3 - O Fim do milénio) e em A Galáxia Internet. Começou, aliás, este seu gigantesco empreendimento, no capítulo 1 do primeiro volume, intitulado A Revolução da Tecnologia da Informação, com a linha cronológica de inovações tecnológicas anteriores e, sobretudo, posteriores a 1945 e centradas no binómio computador e redes de comunicações, visível no quadro abaixo. Inovações especialmente orientadas para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia, como foi o caso das revoluções tecnológicas anteriores - destacada característica do novo paradigma, **o paradigma da Tecnologia da Informação.**

## **Quadro I - Factos marcantes do processo tecnológico**

**1945** - Vannevar Bush escreve o artigo *As we may think* em que concebe uma máquina capaz do armazenamento e transmissão à distância de estudos científicos. Considera-se a primeira definição teórica do que viria a ser mais tarde a Internet.

**1946** - O primeiro computador da história, o ENIAC, é concluído na Universidade da Pensilvânia, após três anos de trabalho. Ocupava uma área de 92 metros quadrados.

**1949** - O Claude Shannon e Warren Weaver editam em livro a sua *The Mathematical theory of communication* (Illinois: University of Illinois Press) com um extraordinário impacto não só no desenvolvimento das telecomunicações, como, também, nas concepções sobre informação enquanto redução de incerteza e unidade métrica da variedade, com recepção entusiástica nas Ciências Sociais (e na área profissional da Documentação e Informação), a par da máquina calculadora universal de Alain Turing, da Cibernética ou Ciência do Controlo de Norbert Wiener (1948) e da Teoria Geral dos Sistemas de Ludwig Bertalanffy (1968).

**1962** - Um investigador, Paul Baran, desenvolve o projecto de um sistema de comunicação em rede, activo em caso de ataque nuclear. Avançou, assim, com os conceitos da futura Internet, embora a ideia fosse recusada pelo Pentágono.

**1969** - Criação da ARPANET. As 10.30 do dia 29 de Outubro, computadores de quatro universidades norte-americanas são interconectados. Em 1971 a ARP ANET ligava universidades da costa oeste a entidades da costa leste.

**1971** - Ray Tornlinson, da ARPANET, envia o primeiro e-mail. O texto (a informação) era *testing 1-2-3*. O endereço electrónico tal como o conhecemos hoje, incluindo a arroba ou @ permanece desde então.

**1972** - A ARPANET é apresentada a outros países, além dos EUA, e inicia-se uma rede internacional. A palavra Internet é inventada nesta altura, resultando da contracção international networking.

**1975** - Surge o primeiro computador pessoal - o Altair. Não possuía ainda teclado.

**1978** - A rainha Isabel II da Grã-Bretanha envia um e-mail.

**1980** - Um vírus paralisa parcialmente a ARP ANET.

**1991** - A ARP ANET chega ao fim e Tim Bemers-Lee lança a world wide web, o protocolo que permitirá a massificação da Internet.

**1993** - Criada a primeira publicação digital, o The Virtuàl Journal, concebido e editado por um estudante da Universidade do Maine.

**1995** - Ano da explosão exponencial da www ou world wide web com o aparecimento de provedores ou fornecedores de acesso como a AOL e a CompuServe. Jerry Yang cria o Yahoo. E no site Hotwired.com surge o primeiro banner publicitário.

**1996** - Guerra dos browsers entre a Netscape e a Microsoft de Bill Gates. A CNN de Ted Turner instala-se na Internet.

**1998** - O e-commerce (comércio electrónico) começa a implementar-se. Larry Page e Sergey Brin criam o Google e um grupo de estudantes da Universidade de A veiro cria o portal SAPO (Serviço de Apontadores Portugueses), inspirado pelo Yahoo.

**2001** - O Napster vem para a www, possibilitando a troca de ficheiros, sobretudo musicais, em grande escala, o que origina um mega processo judicial nos EUA, que culmina na obrigação de pagamento de indemnizações à indústria discográfica, apesar de muitos programas peer-to-peer terem seguido esse exemplo.

**2002** - Os blogs disseminam-se em Portugal. Surgem serviços de Internet para telemóveis 3G (UMTS). O Ministério da Cultura francês proíbe o uso da palavra e-mail pelos diversos organismos governamentais, adoptando a palavra courriel, num gesto político de extrema (e desesperada) defesa da francofonia.

**2006** - A Internet ganha mobilidade com as ligações 3G.



O incontornável contributo de Castells, permite-nos, desde já, sugerir uma periodização mais fina e não tão ampla ou porosa, englobada, em simultâneo, pelas designações que foram surgindo. Uma tal periodização, mais cara aos historiadores que aos sociólogos, convoca as noções operatórias de conjuntura e de estrutura ou longa duração. E se considerarmos válida, embora a questão seja por demais complexa, a ideia de que a Modernidade entrou em crise letal na primeira metade do século XX, sucedendo-lhe um novo ciclo estrutural, convém, sem dúvida, perceber, com algum detalhe, a sua gestação dentro do processo histórico da segunda metade de novecentos. À Modernidade sucede, tendo em conta o debate surgido nos anos sessenta e setenta nos meios artísticos e literários ocidentais em torno do pós-modernismo, a Pós-Modernidade, noção cada vez mais extensiva, atingindo um sentido filosófico com o ensaio de Jean François Lyotard *La condition post-moderne*, e adaptável ao devir histórico concreto no fim do milénio, como salienta Michel Fragonard: *Dans une autre perspective, on a associé aussi le post-modernisme à l'entrée définitive dans l'ère post-industrielle (il y a peut-être plus qu'une coincidence de termes) ou la consommation se porte de plus en plus, au moins dans les pays développés, vers des biens dont le valeur d'usage tend à s'effacer derriere le symbole -le signe social.*

Associar a Pós-Modernidade à sociedade pós-industrial de Daniel Bell ou à Civilização do Terciário de Jean Fourastié significa, também, estabelecer outras possíveis equivalências, nomeadamente com Sociedade da Informação, Sociedade do Conhecimento, Sociedade em Rede e, enfim, a Era da Informação, globalmente analisada por Castells.

Os conflitos mundiais, dos dois primeiros quartéis de novecentos, precipitaram a alteração estrutural, germinada várias décadas antes, em diversos planos (do político ao mental e artístico, passando pelo social e pelo económico) na Europa e no Novo Mundo.

Nasceu, assim, um ciclo novo, continuador e oposto à Modernidade, que se estenderá possivelmente por mais de um século e para o qual a epígrafe Era da Informação nos parece ser a mais apropriada. Podemos, pois, afirmar que a Era da Informação nasceu com a conjuntura pós-industrial, na qual cabem muitos dos elementos constitutivos expostos por Fourastié e Bell, como ainda importa acrescentar a bipolaridade e o regime de guerra fria (que implodiu com o fim da URSS), a queda do muro de Berlim, a reunificação alemã e a dissolução do Pacto de Varsóvia, bem como do comunismo nos países da Europa de Leste. De 1989 em diante podemos postular, em termos genéricos, salvaguardando especificidades conjunturais para cada país e região, que uma nova conjuntura se forma, marcada por uma potência hegemónica - os Estados Unidos da América - convertida em polícia do Mundo, pela emergência de ameaças ou riscos difíceis de combater e superar, como os acidentes nucleares (Chernobyl em 1986), a poluição do planeta (o buraco de ozono, a desmatção da Amazónia, o aquecimento global dramaticamente exposto no livro - Uma Verdade Inconveniente e nó correlativo documentário de Al Gore, etc.) e o terrorismo (que tem no atentado de 11 de Setembro de 2001 o alerta máximo para a sua existência e efeito reprodutivo), pela globalização económica e pela disseminação do dispositivo tecnológico - as Técnicas de Informação e Comunicação -, bem como do seu uso massificado e transversal a um número sempre crescente de sectores e de actividades. Alguns traços fortes de uma conjuntura em curso, a partir do epicentro Europa ocidental, América do Norte e Oceânia, para a qual nos parece ajustada a designação de globalização ou sociedade em rede, colhida em Castells.

A ênfase posta na emergência de redes, sustentadas tecnologicamente, e envolvendo múltiplos aspectos da interacção social encontra na metáfora galáxia Internet uma réplica da celebrizada por Marshall McLuhan - a galáxia Gutenberg. Tal como

esta, resultou aquela da invenção e da expansão de um recurso tecnológico, que Castells não hesita, também, em comparar com a rede eléctrica e o motor eléctrico, profundamente implicado na actividade intelectual, cultural, política e sócio económica dos seres humanos. E parece-nos bastante verosímil que estejamos já a viver a culminância extensiva, ao nível planetário, do uso e da habituação quotidiana a um poderoso recurso técnico, novo na forma e na comunicação massiva potenciada, mas também continuador do legado tecnológico que remonta, pelo menos, ao telégrafo e sucedâneos até à televisão. Um recurso espantoso e fascinante a que não podemos, porém, associar e anunciar euforicamente um Mundo melhor, pois não faltam sombras e incertezas várias num futuro que é já aqui e agora... Há, até, quem, num registo também sociológico, fale em sociedade de risco, referindo-se ao tempo que estamos a viver e a sentir a cada dia. E daí o oportuníssimo alerta de Castells:

A Galáxia Internet é um novo ambiente de comunicação. Porque a comunicação constitui a essência da actividade humana, todas as áreas da actividade humana estão a ser modificadas pela penetrabilidade dos usos da Internet, como expus neste livro. Uma nova estrutura social, a sociedade em rede, está a estabelecer-se em todo o planeta, em formas diversas e com consequências bastante diferentes para a vida das pessoas, segundo a sua história, cultura e instituições. Tal como aconteceu com outras mudanças estruturais anteriores, esta transformação oferece tantas oportunidades como levanta desafios. A sua evolução futura é bastante incerta e está submetida às dinâmicas contraditórias que opõem o nosso lado obscuro às nossas fontes de esperança. Ou seja, à perene oposição entre, por um lado, as renovadas tentativas de dominação e exploração e, por outro, a defesa por parte das pessoas do seu direito a viver e procurar o sentido de vida.

No meio de tantas oportunidades e de não menos e incertos desafios, está a emergir um novo paradigma entre os profissionais da

documentação/informação, um paradigma que afecta e afectará cada vez mais a sua formação e desta forma haverá profundas e duradouras consequências a vários níveis da sociedade. Está, pois, a ser forjado um novo modo de ver, de pensar e de estar, pós custodial, informacional e científico, ao qual não podemos ser indiferentes e que passará a pautar não apenas o trabalho, mas também a pesquisa nesta nossa área. Vejamos os seus traços essenciais:

- **valorização da informação** enquanto fenómeno humano e social, sendo a materialização num qualquer suporte um epifenómeno;
- constatação do incessante e natural **dinamismo informacional**, oposto ao imobilismo documental, traduzindo-se aquele pelo binómio criação - selecção natural versus acesso - uso, e o segundo, na antinomia efémero versus permanência;
- **prioridade máxima dada ao acesso à informação por todos**, em condições bem definidas e transparentes, pois só o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação:
- imperativo de indagar, **compreender e explicitar (conhecer) a informação social**, através de modelos teórico - científicos cada vez mais exigentes e eficazes, em vez do universo rudimentar e fechado da prática empírica composta por um conjunto uniforme e acrítico de modos / regras de fazer, de procedimentos só aparentemente assépticos ou neutrais de criação, classificação, ordenação e recuperação;
- alteração do actual quadro teórico - funcional da actividade disciplinar e profissional por uma postura diferente, sintonizada com o universo dinâmico das Ciências Sociais e **empenhada na compreensão do social e do cultural**, com óbvias implicações nos modelos formativos dos futuros profissionais da informação; e substituição da lógica instrumental, patente nas expressões gestão de documentos e gestão da informação, pela lógica científico - compreensiva da informação na gestão, isto é, a informação social

está implicada no processo de gestão de qualquer entidade ou organização e, assim sendo, as práticas informacionais decorrem e articulam-se com as concepções e práticas dos gestores e actores e com a estrutura e cultura organizacionais, devendo o cientista da informação, em vez de ou antes de **estabelecer regras operativas, compreender o sentido de tais práticas e apresentar dentro de certos modelos teóricos as soluções (retro ou) prospectivas mais adequadas.**

Coincidentes com este novo paradigma, as políticas de informação têm vindo a adaptar-se, e terão de fazê-lo ainda mais, à nova Era e suas conjunturas. Desde logo, como observou L.J. Anthony, em 1981, o campo de intervenção dessas políticas tendeu a alargar-se para lá das fontes convencionais de informação, dos centros de documentação, das bibliotecas e dos arquivos públicos, porque, com a rápida evolução das TIC, está criado um clima no qual *an overall and wide-ranging national policy covering all aspects of information provision has become a mater of sorpe urgency*. Mas esta dinâmica não é igual no Mundo todo e, na década de noventa, países periféricos em relação ao eixo do desenvolvimento capitalista continuaram a centrar a sua rede de informação em bibliotecas, arquivos e centros de documentação, considerando-a um elemento essencial para o progresso económico, social e político.

No entanto, cada vez mais se percebe que cada país, na actual Era da Informação, precisa de uma estratégia bem definida que permita relançar e ajustar à infra-estrutura tecnológica disponível as suas políticas de informação. A globalização do recurso TIC levou Nick Moore a considerar que os Estados apresentam uma grande semelhança no que respeita aos objectivos para as políticas de informação, embora os mecanismos empregues para os concretizar possam diferir bastante. Divergindo de Moore, Yan Quan Lui sublinhou a disparidade de políticas entre países como os Estados Unidos da América e a República Popular da China, dotados de

sistemas políticos e culturais distintos. Não sendo possível negar esta evidência, nota-se, porém, uma tendência cada vez mais internacional, abraçando diferentes países, com diferentes regimes e dispersos pelas mais díspares latitudes, de fixar como objectivo prioritário a criação de uma infra-estrutura de telecomunicações eficiente na inter conexão dos indivíduos e das organizações. Vislumbra-se, deste modo, a possibilidade de converter a rede num serviço universal capaz de absorver e disponibilizar quantidades inimagináveis de informação digital. Outro objectivo, comum às políticas de um número crescente de países, respeita à promoção da competitividade e da produtividade industrial e comercial usando a informação como recurso essencial ao progresso global, perspectiva que, como vimos, foi formulada com ênfase nos anos sessenta e setenta do século XX. E, para além destes, outros objectivos podem ser detectados, seguindo as análises de Nick Moore. Mas, abreviando, pode dizer-se que na Era em curso a formulação de uma política globalizada de informação tem de atender a quatro princípios centrais e complementares: o acesso universal, o livre acesso às redes de informação, a igualdade de oportunidades para todos os cidadãos e o respeito pela diversidade cultural e linguística na criação de conteúdos.

Poderá o Estado Cultural em crise, segundo a radiografia prospectiva de Manuel Castells, e em transição, de acordo com o mesmo autor, para um Estado em rede modelado pelo espírito do informacionalismo, poderá ele assumir uma política assente em tais princípios? Não é fácil encontrar uma resposta clara e afirmativa a esta pergunta, mas é possível perceber com absoluta nitidez que empresas como a Google, o mais famoso motor de busca a operar na Internet, jogam um papel cada vez mais decisivo, a par dos Governos e de outros organismos, na construção política da tão sonhada rede universal de informação, sendo, também, um facto, a crescente participação social através da Web 2 ponto 0, ou seja, cada cidadão

vai-se apropriando dos conteúdos apondo as tags ou descritores mais ajustados às suas necessidades e lançando no espaço de fluxos, ciberespaço ou info esfera os conteúdos que deseja partilhar com os demais, estejam onde estiverem.

A deslocalização da informação e o seu acesso simultâneo a partir de espaços e fusos horários diferentes têm um impacto directo no modo como os Recursos de Informação, Serviços e Utilizadores ainda tendem a ser encarados desde a Modernidade. A mudança em, curso impressiona e abre novos caminhos e atitudes: para aceder ao fluxo informacional é indispensável uma infra-estrutura telemática, uma cada vez maior capacidade dos servidores distribuídos pelas sete partidas do Mundo e a info – inclusão de todos - ponto-chave e crítico, porque não bastam competências básicas de informática e a possibilidade de aceder gratuitamente a computadores para estar em condições pessoais de buscar, seleccionar, assimilar e usar com proveito próprio a informação disponibilizada.

Nos próximos capítulos procuraremos pôr em evidência, separadamente, os dois lados da equação central que aqui nos ocupa: de um lado os Serviços e como eles se estão a ajustar aos novos tempos e, do outro, os utilizadores e como eles se comportam e interagem com aqueles e seus fluidos sucedâneos digitais.

## Capítulo 2

### SISTEMAS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

#### 2 ponto 1 - O SURGIMENTO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA MODERNIDADE

Abordar os serviços e os recursos informacionais e compreender toda a sua complexidade é algo que não pode ser feito à margem da contextualização paradigmática apresentada no capítulo anterior.

A noção de serviço e de funcionalidade em conexão com os sistemas de informação é, desde as origens, inerente aos próprios sistemas e está intrinsecamente associada a eles. A informação guarda-se para servir de memória e organiza-se para poder ser acedida recorrentemente, ao longo do tempo. Na verdade, um sistema de informação existe e funciona para poder fazer uso da informação que armazena e conserva. A ideia de serviço / uso está, pois, absolutamente presente, desde sempre, nos sistemas de informação.

Mas apesar do serviço / uso ser uma componente essencial de qualquer sistema de informação, a verdade é que essa componente não se institucionalizou como entidade orgânica a não ser na Modernidade. É, de facto, após a Revolução Francesa que a criação de serviços vocacionados para guardar, tratar e difundir informação se institucionaliza, por efeito da ideologia e da política liberais, que consagram o direito dos cidadãos ao acesso à informação. A decisão da Convenção (em França), logo em 1789, de fundar os Archives Nationales (Decreto de 18 Brumário) e de proclamar que estes seriam um depósito central de toda a República (Lei de 7 de Messidor, ano 11 da Revolução) é um marco muito significativo, pelo facto de, assim, se ter instituído, sob a tutela do Estado, aquilo que podemos designar como o primeiro serviço público de informação. De



facto, o arquivo central do Estado deixou de constituir um privilégio, apenas, dos detentores do poder e passou a ser entendido como o Arquivo da Nação. Na Lei de 7 de Messidor, o direito dos cidadãos ao acesso à informação ficou consagrado nos artigos 37 e 38, como vimos atrás.

Por influência da França, ao longo da primeira metade do século XIX, diversos países instituíram serviços estatais de arquivo e converteram bibliotecas particulares - designadamente as dos membros da realeza ou de importantes figuras do poder - em bibliotecas nacionais, criando, assim, as bases do modelo que viria a consolidar-se e a desenvolver-se ao longo das centúrias de oitocentos e novecentos.

A consagração e difusão daquilo a que podemos chamar, com propriedade, o modelo francês, insere-se na construção paradigmática antes referenciada como historicista, custodial e patrimonialista e carece de ser explicado à luz desse enquadramento. A função serviço / uso ganhou tal predominância pela primazia do acesso à informação que os modernos serviços de informação passaram a constituir, eles mesmos, sistemas com uma estrutura orgânica própria e uma ênfase notória na questão dos serviços aos utilizadores.

Por um lado, assistimos à criação de arquivos estatais (de âmbito nacional, distrital e local), com vocação historicista, destinados a conservar a memória da Nação e a constituírem-se como uma espécie de laboratórios da Ciência Histórica, aquando do desenvolvimento desta disciplina, em meados do século XIX, no quadro de afirmação do Romantismo e do Positivismo; por outro lado, vemos surgir bibliotecas, também estatais, com o objectivo de conservarem o legado cultural da Nação, mais tarde apelidado de património bibliográfico e documental; por outro lado, ainda, começam a proliferar as bibliotecas públicas (pagas com dinheiros públicos) e populares, incentivadas pelos poderes instituídos e

destinadas, não apenas a ter uma função cultural, mas também educativa e instrutiva. Em linhas gerais, podemos dizer que este tipo de serviços de informação caracteriza o modelo instituído ao longo de oitocentos. A preocupação central deste tipo de serviços era guardar, organizar / tratar e difundir a documentação que detinham sob a sua tutela, a um público erudito e estudioso ou ao cidadão comum que o Estado pretendia educar e ilustrar, em consonância com uma ideologia de matriz liberal e, mais tarde, republicana.

Neste quadro, podemos caracterizar os serviços de informação oitocentistas, de forma sintética, como segue:

### **Caracterização dos serviços de informação no século XIX**

**Natureza jurídica** - Serviço público gratuito (nacional, regional, local / municipal).

**Missão** - Guardar, tratar e difundir documentação de interesse histórico e cultural / Instruir, educar.

**Designação** – Arquivo / Biblioteca.

**Acervo** - Documentação de carácter administrativo, considerada de interesse histórico / Livros, revistas, jornais, de índole cultural e/ou científica.

**Pessoal** – Arquivistas - paleógrafos e bibliotecários eruditos; conservadores e amanuenses.

**Actividades** - Organização de índices, inventários, catálogos e reportórios / Classificação e cotação das espécies documentais / Sumariação e transcrição de documentos / Publicação de documentos de interesse histórico.

**Tipo de acesso** - Consulta presencial em sala de leitura própria, embora em muitos casos ainda não diferenciada dos locais de depósito / Pesquisa na estante ou nos instrumentos de acesso (índices, inventários, catálogos...).

**Utilizadores** - Historiadores, investigadores, intelectuais eruditos / Cidadãos do povo e da burguesia (leitura de lazer).

## **2 ponto 2 - A AFIRMAÇÃO DA VERTENTE TECNICISTA**

A partir, grosso modo, do terceiro quartel do século XIX, a evolução dos serviços de informação faz-se numa linha que podemos apelidar de reforço da sua vertente técnica. A esta nova roupagem não é alheia a discreta revolução tecnológica – iniciada com o telégrafo, o telefone, a máquina de escrever, a rádio, o cinema, a fotografia -, motivadora do aparecimento de novas formas de comunicação e de novos suportes de informação, distintos do tradicional papel. Aos livros, revistas, jornais e documentos manuscritos vêm agora juntar-se os documentos gráficos, sonoros, e áudio - visuais, que dão azo a preocupações diferentes das até então existentes, sobressaindo nesta nova atitude personalidades como os belgas Paul Otlet e Henri La Fontaine, que se tornam mundialmente conhecidos, sobretudo, por serem os criadores da Classificação Decimal Universal (CDU). Mas, o papel de Otlet e La Fontaine não se esgota, de modo algum, na concepção da CDU; pelo contrário, eles são os principais interventores no sentido da criação do Instituto Internacional de Bibliografia e promovem iniciativas e encontros internacionais de várias ordens, destinados a dinamizar o chamado Controlo Bibliográfico Universal (CBU), que Otlet visionava conseguir materializar através da concentração no célebre Mundaneum, localizado em Bruxelas, de um catálogo bibliográfico à escala mundial.

As ideias dos dois especialistas belgas, sobretudo as de Paul Otlet, conduziram a uma procura de fundamentação para uma nova área de trabalho e de estudo, que ele designou por Documentação, e que foi objecto de muitos dos seus escritos, tendo culminado, com a publicação da sua obra maior, intitulada *Traité de Documentation*, em 1934.

A nova área da Documentação implantou-se, na prática, de uma forma natural, e rapidamente começaram a surgir serviços de

informação em consonância com as alterações emergentes nos produtos informacionais, onde exerciam actividades profissionais com um novo perfil, distinto do dos velhos bibliotecários e arquivistas. É, pois, a partir daqui que o velho paradigma historicista e custodial (apesar de estar ainda em plena consolidação) vai evidenciar os primeiros sinais de crise, pois é no seu próprio seio que vão germinar os factores que o irão pôr definitivamente em causa quando a força da tecnologia se impuser, na segunda metade do século XX.

A emergência da Documentação faz-se sentir, quer no novo mundo, quer no velho continente. Nos Estados Unidos da América (EUA), entre 1900 e 1930, assistimos a um verdadeiro movimento organizado dos chamados bibliotecários especializados (special librarians), que conduziu mesmo à criação de uma associação denominada Special libraries Association, Na linha do que se passava na Europa e por influência das ideias de Paul Otlet, veiculadas através de congressos e conferências internacionais em que os profissionais americanos participavam, surge também o American Documentation Institute, em 1937, associação agregadora dos chamados documentalistas, uma categoria distinta dos bibliotecários especializados, mas sem diferenças essenciais quanto à actividade que desenvolviam. Na verdade, a partir da década de trinta, emergem, em número significativo, os chamados centros de documentação, serviços de informação especializados com um forte cunho organizacional, que têm como missão essencial servir as necessidades de informação dos organismos em que se inserem e dos respectivos profissionais. Nas áreas científicas e técnicas, designadamente em organizações ligadas à indústria, o surgimento deste tipo de serviços ganha particular expressão.

A par da evolução das bibliotecas especializadas e dos serviços de documentação, uma outra área de trabalho se começa a afirmar, já desde os finais de oitocentos, distinguindo-se dos serviços tradicionais, de cariz mais patrimonialista. Referimo-nos aos arquivos

das administrações que, em contraposição aos arquivos históricos, ganham uma importância notória pelo facto de os novos suportes e técnicas associados à produção documental terem contribuído para um aumento considerável da informação administrativa, impondo diferentes formas de organização e tratamento e a adopção de políticas de gestão documental. Esta nova problemática levou ao aparecimento, na Europa, de uma obra que marcou indelevelmente o campo dos arquivos, pelo facto de, com a afirmação da técnica, contribuir para a libertação da Arquivística da tutela da História. A obra, que ficou conhecida como Manual dos Arquivistas Holandeses, foi objecto de traduções para diversas línguas e impôs-se como uma referência, quer na Europa, quer no mundo americano, vindo a constituir a base para uma área de trabalho que passou a designar-se por records management.

As associações profissionais que, a partir do terceiro quartel do século XIX, quer na Europa, quer nos EUA, começam a ter uma actividade intensa, designadamente no campo da formação, são também os motores do desenvolvimento de uma série de instrumentos de carácter normativo, aplicados ao tratamento da informação, o que marca o início de uma nova era em que a vertente tecnicista dos serviços de informação começa a ganhar cada vez mais expressão.

A ênfase nos aspectos mais técnicos da Biblioteconomia e da Arquivística pode ser ilustrada, de forma breve, com alguns exemplos significativos, que mostram como na Europa e nos EUA (em grande parte por influência europeia) as preocupações com o tratamento da informação e com a organização dos serviços, tendo em vista um maior e melhor acesso à informação, ganham especial incremento.

## **Marcos da evolução tecnicista da Biblioteconomia e da Arquivística:**

\* **Itália - Escola de Florença - 1867** - Graças à acção de vários arquivistas - historiadores - como Guasti, Bonghi e, principalmente, Francesco Bonaini - surgem críticas aos métodos cronológico e temático de ordenação dos documentos e em contraposição é reafirmado o método histórico, que proclama o respeito pela ordem original, com base na história de cada instituição.

\* **Estados Unidos da América e Reino Unido - 1876** - Surge a primeira edição da *Dewey Decimal Classification*, que inspirou a Classificação Decimal Universal (CDU) e que é considerada um exemplo pioneiro de classificação bibliográfica, destinada à organização dos conteúdos informacionais, mais do que ao arranjo material dos documentos; As associações profissionais - em particular a American Library Association, nos EUA, e a Library Association, no Reino Unido - começam a desenvolver um trabalho importante no que respeita à formação dos profissionais, dada a inexistência, ainda, de ensino universitário; O bibliotecário americano Charles Ammi Cutter edita as *Rules for a Dictionary Catalogue*, bem como a sua Classificação Expansiva, estabelecendo normas para o tratamento técnico da informação.

\* **Bélgica - 1895** - Paul Otlet e Henri La Fontaine fundam o Instituto Internacional de Bibliografia, organismo que teve um papel fundamental no desenvolvimento dos procedimentos de carácter técnico para tratamento da informação e no desenvolvimento da Classificação Decimal Universal.

\* **Holanda - 1898** - É publicado o célebre *Manual dos Arquivistas Holandeses*, obra que marca a entrada da disciplina arquivística numa nova era, autonomizando-a, pela via da técnica, da Ciência Histórica a que até então se mantivera ligada numa posição auxiliar e instrumental.

\* **Bélgica – 1905** - Surge o Manuel du Répertoire Bibliographique Universel, de Paul Otlet e Henri La Fontaine, título da primeira edição da futura Classificação Decimal Universal.

\* **Estados Unidos da América – 1908** - É editado o código anglo-americano de catalogação (Anglo-American Cataloguing Rules) que, após várias revisões, chegou até aos dias de hoje com carácter de norma internacional de catalogação.

\* **Bruxelas – 1910** - Realiza-se o Congresso Internacional de Arquivistas e Bibliotecários, que reúne profissionais europeus e americanos de grande nomeada.

Nesta conjuntura, podemos, então, perceber como se diversificam os serviços de informação, coexistindo os de feição tradicional, com novas realidades, mais em consonância com as necessidades e os contextos sócio-económicos da época. Assim, de um lado, temos os bibliotecários especializados e os documentalistas a exercerem funções em serviços de informação específicos e em centros de documentação de âmbito temático restrito e, de outro, os bibliotecários tout-court (também designados por general librarians), a trabalhar nas bibliotecas públicas, de feição mais cultural e de lazer. A par destes serviços, coexistem os arquivos históricos, de matriz erudita, historicista e custodial, vocacionados para apoiar a investigação dos historiadores, e os arquivos administrativos / correntes, ao serviço dos diversos organismos da administração pública e em crescimento, também, no âmbito de outro tipo de organizações não estatais, mas em todos os casos com funções de apoio à gestão das próprias entidades produtoras.

Esta dicotomia dos serviços de informação que, de um lado, coloca as bibliotecas públicas e os arquivos históricos - serviços públicos assumidos, na maioria dos países, como um sector da esfera da cultura e plenamente enquadrados no paradigma tradicional dominante - e do outro, os serviços de informação especializados e as

arquivos administrativos - com forte vínculo orgânico e estreitamente ligados à missão das entidades produtoras da informação que gerem e difundem - vai acentuar-se na segunda metade do século XX, em grande medida por força da associação das novas tecnologias ao tratamento da informação.

## **2 ponto 3 O APOGEU DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICO-TÉCNICA**

### **2 ponto 3 ponto 1 Os novos serviços de informação:**

Após a Segunda Guerra Mundial, o incremento da produção documental foi enorme, fruto essencialmente do desenvolvimento tecnológico, científico e industrial. Os anos cinquenta do século XX ficaram mesmo conhecidos como a época da explosão da informação, fenómeno que desencadeou, naturalmente, mudanças profundas nos serviços, nos meios de difusão e até mesmo nas técnicas de tratamento da informação.

Neste quadro, assume particular importância a informação científico - técnica, considerada como o objecto específico de uma área emergente nos EUA, em finais da década de cinquenta, a que foi dado o nome de Information Science. Na verdade, tratava-se de uma evolução do conceito de Documentação, tal como o concebeu e pôs em prática Paul Otlet, mas agora focalizado num tipo de informação específico - a informação científico técnica - que constituía objecto de trabalho de um novo sector de profissionais, especialistas em analisar conteúdos e em difundir selectivamente e por perfis de utilizadores bem delineados a informação especializada e *up-to-date*, que era matéria-prima essencial para o trabalho de cientistas, investigadores, académicos e tecnólogos das mais variadas áreas do saber, mas com particular ênfase nas ciências ditas exactas.

A actividade dos profissionais destes novos serviços de informação rapidamente começou a ser objecto de manuais, guias,



obras de síntese, que procuravam clarificar as funções que eles deviam exercer e as expectativas e necessidades que os utilizadores evidenciavam. Uma obra clássica, que ilustra e caracteriza bem a dinâmica dos serviços de informação desta nova era é o manual de Wilfred Ashworth, intitulado *Handbook of special Librarianship and information work*, editado pela primeira vez em 1955, sob os auspícios da ASLIB e que foi traduzido para português numa edição da Fundação Calouste Gulbenkian. O prefácio da tradução portuguesa, escrito em 1971, é da autoria de Jorge Peixoto e revela bem a importância dada, na época, à informação científico técnica e aos serviços a ela associados. Vejamos algumas passagens desse prefácio, que ilustram a perspectiva em voga desde os anos cinquenta, altura em que o referido manual foi editado na sua versão original:

Em nossos dias, a Informação é fluido, é veículo, enfim, é fonte que todos procuram deter nas suas mãos, pois ela é base fundamental de progresso. A Informação, para lá da explosão hodierna, assume desde logo dois aspectos que liminarmente se têm de tomar em consideração. A um lado, temos a Grande Informação, que podemos considerar a informação geral, dada, por exemplo, pelos jornais, pela rádio, pela TV, pelo cinema, etc. Pertence ao grande público, é a informação que anda no ar, que se colhe na rua, no café. A outro lado, temos a Informação científico técnica, a ICT, que é aquela que aqui nos interessa. Hoje ela caracteriza-se por ser estudada na Ciência da Informação, que é uma ciência interdisciplinar derivada e ligada a disciplinas tais como as matemáticas, a lógica, a linguística, a psicologia, a informática, a investigação operacional, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, técnicas de gestão, etc.

Tal ciência procura dominar a explosão documental de nossos dias que é espantosa. Basta dizer-se que nos começos do século XIX, segundo dados calculados pela Unesco, havia uma escassa centena

de publicações periódicas científicas, em 1850 tal número elevou-se para 1000, em 1900 passou para 10000 e actualmente ultrapassa a casa das 50000 publicações periódicas daquele tipo. Quanto à produção mundial, por ano, dos documentos científicos e técnicos editados, os números são concludentes. Em 1958 avaliava-se em cerca de um milhão de documentos, representando treze milhões de páginas, elevou-se em 1967 para três milhões e meio e em 1970 calcula-se já que o número haja excedido os quatro milhões de documentos publicados.

Esta ciência, criada pelas necessidades imperiosas de nossos dias, não se limita aos suportes clássicos da informação, como é o caso do livro, do artigo de publicação periódica, do microfilme, etc., mas vai muito mais longe. Para lá mesmo das patentes, normas, especificações, desenhos técnicos, propostas de racionalização, de informação auditiva ou visual, de uma rádio ou TV, ela busca igualmente servir-se das possibilidades de informação que os satélites artificiais lhe podem fornecer, como é, por exemplo, o caso da meteorologia ou das transmissões de TV a longa distância. Estamos lançados actualmente na época do computador.

Por isso se compreende bem como a evolução de instituições tidas por clássicas vão sofrendo a sua própria evolução e se vão diferenciando com extraordinária nitidez. Na verdade a Biblioteca e o Centro de Documentação passam a ser aspectos particularizados de uma ciência muito mais vasta - a Ciência da Informação.

Aqueles organismos, de tipo tradicional, permita-se que assim lhe chamemos, passam, sim, a apoiar outros tipos de organização mais vivos e dinâmicos como são os Centros de Análise de Informação, que examinam de forma crítica os dados do documento e tomam a responsabilidade de os guardarem ou não, consoante o seu valor; os Bancos de Dados, que registam os elementos geralmente numéricos que servem para responder às questões mais complicadas (por exemplo: qual o coeficiente de liquidez de uma empresa, qual a

lista de compostos químicos cujos raios de absorção correspondem a valores dados).

Surge assim um novo tipo de cientista ou técnico, para lá do Bibliotecário e do Documentalista ou Bibliotecário Especializado. Trata-se do Information Scientist.

Ilustrando a mudança operada pelo efeito das tecnologias, Jorge Peixoto inclui no seu texto um quadro da autoria de Marcel van Dijk e Georges van Slype, que demonstra a evolução dos serviços e das técnicas biblioteconómicas, documentais e informativas, o qual julgamos pertinente reproduzir:

#### **Fases da evolução das técnicas documentais:**

**Primeira geração** – antes de 1900 – procuravam informação nas estantes da Biblioteca – Era o utilizador quem fazia as suas buscas – a procura era centralizada na biblioteca;

**Segunda geração** – depois de 1900 – procuravam informação nos ficheiros da Biblioteca – Era o utilizador e o documentalista que faziam as suas buscas – a procura era centralizada na biblioteca;

**Terceira geração** – depois de 1940 – procuravam informação nos Índices publicados – Era o utilizador que faziam as suas buscas – a procura era descentralizada junto do utilizador;

**Quarta geração** – depois de 1965 – procuravam informação nos ficheiros mecanizados – Era o documentalista e a máquina que faziam as suas buscas – a procura era centralizada na documentação;

**Quinta geração** – depois de 1970 – procuravam informação nos ficheiros magnéticos – Era o utilizador e o ordenador quem fazia as buscas – a procura era descentralizada junto do utilizador.

Este quadro traduz, de forma sucinta, a mudança que se foi operando ao longo do século XX nos serviços de informação e ajuda à caracterização desses mesmos serviços. O livro em que o prefácio de Jorge Peixoto se insere - uma colectânea de textos de vários autores - aprofunda diversas questões e debruça-se, em pormenor, sobre os mais variados aspectos da organização, do planeamento e da gestão,

do tratamento da informação, do acesso e da pesquisa nos serviços de informação especializados, querendo este termo significar serviços de informação científico técnica.

Esta obra clássica é muito útil para se perceber o que era (e, em diversos casos, ainda é) característico destes serviços e, além disso, reúne uma informação preciosa sobre as organizações no campo da biblioteca especializada e os organismos interessados em biblioteconomia especializada e em centros de informação, permitindo, assim, ter uma panorâmica do seu dinamismo, um pouco por todo o mundo.

Igualmente clássica é a obra editada pela UNESCO, em 1977, já antes referida, da autoria de Pauline Atherton, professora da Universidade de Siracusa, intitulada Manuel pour les systemes et services d'information. Procurando dar uma perspectiva das práticas correntes relativas à planificação e funcionamento dos serviços de informação, bem como das actividades de informação no contexto dos fluxos informacionais desde os produtores até aos utilizadores, e ainda promover a cooperação nacional, regional e internacional entre os sistemas e serviços de informação, esta obra de síntese é fundamental para podermos entender e caracterizar esses serviços numa perspectiva organizacional, funcional e de gestão. O facto de ter o patrocínio da **Unesco, organismo responsável por estabelecer políticas para o sector da informação,** é também revelador da sua importância e da preocupação em se constituir como um manual de referência.

**Uma das ideias centrais que encerra, expressa logo no início do primeiro capítulo, é a de que a informação é um factor essencial para o progresso, sendo a tónica posta na informação científica e técnica**

Com efeito, a autora considera que a infra-estrutura de informação, entendida como o conjunto dos meios de que um país dispõe para tornar possível o acesso ao conhecimento e à informação, para facilitar a sua transferência e, portanto, permitir o seu uso com

fins práticos, é um elemento essencial do progresso e do desenvolvimento. E essa infra-estrutura de informação (ou como hoje muitas vezes se designa, os recursos de informação) é composta de sete elementos, que são enunciados como segue:

**a)** um núcleo de material meios de informação (bibliotecas, centros de documentação, análise de informação);

**b)** A presença de uma equipa especializada;

**c)** Links com as fontes de informação individual, isto é, consultores técnicos, cientistas, engenheiros, tecnólogos em instituições de ensino superior, instituições de pesquisa e desenvolvimento, nos institutos de tecnologia e outros técnicas;

**d)** Ligações com os centros de decisão sobre importantes serviços públicos, o desenvolvimento dos sectores económicos, instituições de ensino, instituições de pesquisa e instituições técnicas;

**e)** Um canal de comunicação bidireccional com os usuários;

**f)** Um sistema de organização que dinamize os meios materiais e pessoais a estes links;

**g)** Uma política nacional para promover o desenvolvimento sistemático da infra-estrutura.

Embora ao longo dos anos sessenta e setenta do século XX, o crescimento dos serviços de informação científico técnica tenha sido a característica mais notória no mundo da informação, a verdade é que esta é uma época de transição paradigmática, (como foi, aliás, acentuado no capítulo anterior) e, portanto, estes serviços coexistem com aqueles que vêm do paradigma anterior, de matriz historicista, documental e custodial. É no contexto do pós-guerra, da terceira vaga de industrialização e do crescimento do sector terciário que os serviços de informação científico técnica, com um vínculo orgânico muito acentuado e estreitamente conectados com a missão das organizações em que se inserem, assumem um papel fulcral no apoio à tomada de decisão, à investigação científica e técnica e à produção

de conhecimento no âmbito académico, Para tal, desenvolvem novos produtos informacionais e passam a ter uma atitude muito mais pró-activa e interveniente no sentido de fornecer aos utilizadores mais do que eles manifestam como sendo as suas necessidades.

Vejamos os diferentes tipos de produtos informacionais que a literatura refere como sendo os mais típicos fornecidos por estes serviços:

### **Principais produtos oferecidos pelos serviços de informação científico-técnica:**

Indexação / Classificação e arrumação sistemática / Serviço de informações correntes / Serviço de referência / Análise de informação / Serviços de esclarecimento / Técnicas de indexação permitindo relacionar assuntos / Serviço de tradução / Serviço de publicações / Selecção e apresentação de informação sob nova forma, de acordo com as necessidades dos utilizadores / Avaliação de informação / Serviço de empréstimo (obtenção de documentos noutros organismos) / Serviço de reprodução de documentos / Relatórios sobre o estado da arte de uma dada questão / Serviço de resumos e condensação / Publicidade /...

Seguindo de perto , o Manuel pour les systemes et services d'information antes referido, encontramos no capítulo quatro uma caracterização muito completa dos sistemas e serviços de informação em voga nos anos setenta. São referenciados os seguintes, como exemplos mais típicos, nos EUA:

- a)** Bibliotecas especializadas
- b)** Centros de documentação
- c)** Centros de trocas
- e)** Centros de informação
- f)** Centros de análise de informação.

E, logo de seguida, são comparadas as funções e actividades destes diferentes tipos de serviços, em resultado de um estudo de Herman Weisman, publicado em 1972, como segue:

- a) A reunião (aquisição) de documentos é uma função maior nos seis tipos de organismos;
- b) A difusão selectiva da informação (DSI) é uma actividade menor em quatro casos e praticamente inexistente nos outros;
- c) A pesquisa retrospectiva é o único serviço maior em mais de dois tipos de organismos;
- d) Para além das bibliografias e dos boletins de informação corrente, estes organismos fornecem poucos produtos maiores;,,
- e) Vários tipos de produtos e serviços (DSI, seminários, pesquisa, serviços de tradução, publicação de actas de conferências e periódicos, publicações de revistas, de resumos e índices, etc.) são raros em todos os tipos de organismos;
- f) As bibliotecas especializadas, os centros de trocas e os centros de informação parecem ter funções muito semelhantes.

Este estudo permitiu concluir que, apesar de ser possível descrever e detalhar as funções dos serviços de informação especializados, a verdade é que os produtos informacionais e os serviços prestados, necessários para se poder considerar que estava implantada a infra-estrutura de informação do país, ainda não se encontravam totalmente instalados nas unidades tradicionais dessa mesma infra-estrutura. As décadas de setenta e oitenta foram ainda palco de desenvolvimentos consideráveis neste tipo de serviços, quer nos EUA, quer noutras regiões, designadamente na Europa.

Estas conclusões vêm de encontro ao que afirmámos atrás, ou seja, vive-se numa época de transição de paradigmas que a prática e o funcionamento dos serviços de informação ilustram de forma muito evidente.

## **2 ponto 3 ponto 2 - A literatura científica sobre serviços de informação: alguns exemplos**

A produção de literatura científica relacionada com a questão dos serviços de informação proliferou entre os anos setenta e meados dos anos noventa, acompanhando o aumento do número de serviços especializados, quer no seio de instituições mais tradicionais (bibliotecas públicas ou arquivos), quer criados de raiz e mais voltados para a área da informação científico-técnica.

A breve revisão de literatura que aqui se apresenta não tem, de modo algum, por finalidade referenciar de forma exaustiva o que se produziu sobre a matéria numa época de franco crescimento dos serviços de informação. Tal compilação seria, por certo, incompleta e pouco apropriada numa obra como esta, sendo mais adequada se o objectivo fosse fazer uma bibliografia crítica ou comentada sobre o assunto. Apenas se pretende, a título meramente ilustrativo, seleccionar, de forma cirúrgica, algumas obras que se podem considerar típicas num conjunto vasto de muitas outras do mesmo género e que, pelas suas características, são bons exemplos, nomeadamente porque fornecem orientações práticas e inúmeras referências de muita utilidade.

Pretendendo apresentar-se como uma espécie de guia orientador para a planificação de serviços de biblioteca e documentação o Manual de Carlos Victor Penna, editado pela UNESCO em 1967 e revisto em nova edição de 1971, constitui um exemplo paradigmático de como se concebiam na época este tipo de serviços e quais as características e funções que deviam ter. Além de uma série de considerações de carácter mais generalista e teórico, a obra inclui também instruções para a implementação de serviços técnicos e uma parte de anexos relativa à planificação e desenvolvimento de serviços de informação em diversos países industrializados e em vias de desenvolvimento.



Da mesma época temos algumas obras que, na altura em que foram editadas, constituíram referências fundamentais para a concepção e organização de serviços de informação, em que foi autor o conhecido documentalista, com formação de engenharia e economia, Georges van Slype. Embora se apresentem como manuais de carácter bastante abrangente, que abordam os diversos aspectos da planificação, organização e manutenção dos sistemas e serviços na sua globalidade, a verdade é que espelham de forma muito clara as tendências em voga nos anos setenta do século XX, tal como as caracterizámos no ponto anterior.

A mais antiga dessas obras, intitulada *Le Service de documentation face à l'explosion de l'information* foi editada em 1969 e tem como autores Michel van Dijk e o já mencionado Georges van Slype. Alguns anos depois, estes mesmos autores, em co-autoria com Marcel Guillot, publicam um novo manual – *Systemes documentaires et ordinateur-*, que enfatiza as questões da automatização dos serviços e, portanto, ilustra bem a transição em curso, tendo em vista os novos serviços de informação, modelados já pela tecnologia. E, no final da década, Georges van Slype dá à estampa mais uma obra de síntese, sob o título *Conception et gestion de systemes documentaires*, a qual tem um capítulo dedicado aos produtos documentais, particularmente importante para se perceber como eram vistas as funções dos serviços de informação nesta época em que estavam a proliferar e a modernizar-se para acompanhar os reptos da sociedade da informação emergente.

Fora da Europa, os EUA são, obviamente, o palco dos maiores desenvolvimentos em matéria de serviços de informação. Os manuais e as obras de síntese surgem também com o objectivo de fazer doutrina e de estabelecer orientações para a prática. As bibliotecas tradicionais modernizam-se e os centros de informação especializados requerem políticas próprias, de acordo com as suas novas missões. A obra de G. Edwards Evans, publicada em 1979 e posteriormente

reeditada ( em 1987 e 1995), é um exemplo modelar de como se estava a renovar o conceito de serviço de informação.

Ainda nos anos setenta, temos um outro pequeno manual, da autoria do norte-americano Gaston Litton, que procura definir orientações para uso dos serviços de informação, criados no âmbito das bibliotecas mais tradicionais. Embora concebido mais na perspectiva do utilizador, a verdade é que enuncia todo o tipo de recursos e serviços que devem estar disponíveis e orienta no uso dos mesmos. Parte, pois, do princípio que as bibliotecas têm um papel docente na orientação dos seus utilizadores, especialmente para os treinar no uso dos novos recursos e serviços que têm ao seu dispor, colocando alguma ênfase na uso eficiente da Documentação científica.

Na década seguinte, surge uma outra obra de síntese, integrada na célebre colecção, dirigida por Georges van Slype, *Collection Systemes d'information et de Documentation*. Trata-se de um livro intitulado *Management d'un service d'information documentaire: prévoir le futur, gérer le présent*, elaborado por Jacqueline Calixte e Jean-Claude Morin, o qual procura delinear os objectivos e as estratégias dos serviços de informação, tendo em particular atenção a política de comunicação a adoptar, ou seja, os interfaces com os utilizadores. Também esta obra, que se pode considerar um manual, retrata bem as preocupações inerentes aos serviços de informação já em meados dos anos oitenta.

Em Setembro de 1989, o Centre for Bibliographic Management organizou na Universidade de Bath, no Reino Unido, uma conferência internacional sobre as questões do acesso bibliográfico na Europa. As actas desta reunião dão uma panorâmica da situação europeia em termos de recursos de informação (sistemas locais, redes de informação, bases de dados centralizadas, bases de dados em CD-ROM, registos bibliográficos em catálogos, etc.), permitindo perceber

que tipo de recursos estavam mais em uso e quais os novos problemas que a sua utilização colocava.

Durante os anos oitenta merece ainda ser mencionada a publicação periódica *The Reference Librarian*, dedicada especificamente às questões dos serviços de informação na sua estreita relação com os utilizadores e aos novos produtos e recursos que esses serviços disponibilizam, tendo em conta nomeadamente os diferentes tipos de público (crianças, jovens, etc.).

No âmbito dos arquivos, o desenvolvimento da componente serviço de informação foi bastante mais lenta e mais tardia do que no sector das bibliotecas / documentação. Daí que a produção de literatura sobre o tema também seja mais escassa durante o período que estamos a considerar. Podemos, contudo, encontrar algumas abordagens do problema em obras gerais de Arquivística ou em manuais de gestão de arquivos, que dedicam capítulos específicos à questão dos serviços ao utilizador. Podemos, ainda, invocar como exemplo de uma obra especialmente dedicada ao tema, o livro coordenado por Lucille Whalen, intitulado *Reference Services in Archives*, que na sua publicação original constituiu o número 13 do periódico *the Reference Librarian*, acima mencionado. Esta obra afirma logo na introdução que o tema dos serviços de referência nos arquivos tem sido considerado menos importante que outros tópicos e esse facto é uma das justificações para a edição desta colectânea de textos que abarca diversos tipos de arquivos nas suas relações com o público. A componente de serviço de informação em organismos de carácter mais tradicional como os arquivos é aqui plenamente assumida, sintoma de que também no âmbito dos sistemas mais clássicos a componente serviço se vinha a desenvolver significativamente.

O crescimento dos serviços de informação especializados acentuou-se ao entrar a década de noventa e as suas orientações / funções / objectivos começam a alterar-se. Segundo Guy St Clair, em

1991 - 1992, a Special Libraries Association tinha cerca de 15000 membros, cujo perfil era o de especialistas em informação e de gestores de bibliotecas especializadas, apesar de muitos ainda se intitulem bibliotecários. Contudo, este autor considera que o termo bibliotecário já era desadequado para nomear estes profissionais, dado que 52 % trabalhavam em organizações privadas, 17 % em instituições académicas e apenas 13,5 % em bibliotecas do sector público. Na verdade, os anos noventa são o início de uma nova fase dos serviços de informação em que se começa a fazer sentir não apenas a especialização temática, mas sobretudo, uma clara orientação para os interesses específicos dos utilizadores. O comportamento informacional e os users studies ganham particular relevo, sendo a obra de Guy St Clair um exemplo típico da importância que passa a ser dada ao cliente, ao marketing e às auditorias de informação. É também o início de uma era em que as questões da qualidade dos serviços e da respectiva certificação começam a marcar as prioridades da agenda dos gestores das organizações e, logo, dos responsáveis pelas unidades de informação, no seio dessas mesmas organizações. A gestão da informação ganha, na década de noventa, uma preponderância muito significativa, a que não é alheia a influência da economia e da gestão, em termos globais, dado que os serviços de informação passam a ser encarados como unidades orgânicas que se podem e devem gerir segundo princípios e regras de carácter geral, independentes das características das organizações sejam elas quais forem.

Nesta linha de pensamento, as abordagens sistémicas dos serviços de informação também surgem com particular ênfase, sendo os contextos organizacionais palco privilegiado para a sua implementação. A título ilustrativo, veja-se o livro de Richard Phillips Palmer e Harvey Vamet, intitulado *How to manage information: a systems approach*, que é um exemplo típico destas novas tendências que se fazem sentir.

Na segunda metade da década de noventa, a evolução dos serviços de informação é marcada, essencialmente, pelos novos desafios e potencialidades trazidas pela Internet. A par dos serviços institucionalizados e dos sistemas de informação que enfatizam a componente serviço como um vector essencial da relação com os utilizadores, vão começar a surgir as realidades virtuais, as redes electrónicas de informação baseadas na Web e os serviços desmaterializados, em que a relação com o utilizador ganha contornos muito diferentes e particularidades muito próprias, como veremos de seguida.

## **2 ponto 4 - A ERA DIGITAL, A WEB E O MUNDO VIRTUAL**

A envolvimento da sociedade pelo fenómeno da informação, motivada pela revolução tecnológica a partir de meados do século XX e acelerada depois da invenção da Internet, fez surgir termos como sociedade da informação, sociedade digital, sociedade em rede, sociedade bit, em consequência dos estudos que diversos autores foram empreendendo, quer numa perspectiva sociológica, quer numa linha mais tecnológica, como ficou assinalado no primeiro capítulo.

Os contextos sociais e tecnológicos desta nova era digital provocaram, como é facilmente compreensível, mudanças ao nível dos serviços de informação e dos comportamentos dos produtores / utilizadores de informação, pois as TIC constituem, nos dias de hoje, ferramentas indissociáveis da forma como se produz, se organiza, se apresenta, se dissemina e se acede à informação. Daí que, termos como bibliotecas digitais, arquivos digitais ou, mais recentemente, repositórios digitais tenham vindo a impor-se de há uns anos a esta parte, para designar realidades novas em que a Web é o locus privilegiado de armazenamento e de acesso à informação. A este propósito, vejamos o que refere Maria Manuel Borges, no seu livro sobre bibliotecas digitais, intitulado De Alexandria a Xanadu:

Tradicionalmente o tempo e o espaço definem a natureza das bibliotecas enquanto entidade física. Com a revolução electrónica, as bibliotecas podem agora transcender os limites do edifício: a biblioteca digital reduz - e mesmo elimina - as barreiras geográficas e temporais. As bibliotecas, que anteriormente forneceram ligações a informação adicional, através de ligações a outras bibliotecas e sistemas biblioteconómicos, podem agora fornecer ligações através do ciberespaço.

Na verdade, com a Internet, a dinâmica dos serviços de informação alterou-se radicalmente e a mudança do físico para o virtual introduziu novas perspectivas, novos desafios e, também, novos problemas.

O desenvolvimento das redes de telecomunicações e da telemática nos anos oitenta e noventa foi assumido, em alguns países, como um desiderato fundamental e tornou-se numa das principais preocupações dos políticos. Em 1993, nos EUA, o projecto Infra estrutura Nacional de Informação, apresentado pelo Presidente Bill Clinton e pelo vice-presidente Al Gore, defendia a necessidade de construir as infra estruturas da sociedade da informação por forma a que todas as empresas, escolas, bibliotecas, casas, etc. estivessem ligadas pelas novas redes de comunicação e dispusessem de, um sistema que pudesse fornecer informação a todos os cidadãos, onde quer que estivessem.

Este tipo de preocupações atingiu também a União Europeia, tendo o plano norte-americano sido transposto em 1994 para a Europa, pela mão de Jacques Delors. O conhecido Relatório Delors falava claramente na necessidade de criar as auto-estradas da informação e de desenvolver serviços e produtos informacionais. Nesta mesma linha surgiu, no mesmo ano, o documento Bangemann, intitulado A Europa e a sociedade global da informação: recomendações ao Conselho Europeu, que igualmente incide na importância das redes de comunicação e no desenvolvimento de

serviços de informação, aspectos considerados essenciais para a construção de uma sociedade da informação.

Em outros países, designadamente os mais desenvolvidos (por exemplo o Japão ou o Canadá), fez-se sentir esta mesma tendência tornando-se muito evidente que a sociedade basearia as suas estruturas e relações em redes de comunicação, com vista à distribuição de informação e de conteúdos, em todas as áreas de actividade (comércio, trabalho, ensino, administração, governância, etc.). Na verdade, a vulgarização das redes de comunicações acarretou um problema novo que foi o da criação e gestão dos conteúdos que passaram a circular nas avenidas da informação, já que a informação digital passou a ser um dos pilares essenciais da nova sociedade - a sociedade em rede, na formulação de Manuel Castells.

Ernest Abadal Falgueras, no seu livro *Sistemas y servicios de información digital*, caracteriza de forma muito didáctica e metódica o que ele chama indústria da informação digital, considerando que esta apresenta um ciclo de produção e distribuição mais complexo e diversificado do que o existente na indústria editorial tradicional. Para esta caracterização elabora um quadro, que intitula o ciclo de produção e distribuição da informação digital, no qual referencia os actores, os objectos ou serviços e as funções que desempenham. Esse quadro, que traduzimos e adaptámos, apresenta-se de seguida:

**falta o quadro**

De salientar que muitos dos serviços e produtos referenciados são, nos dias de hoje, não apenas prestados pelos serviços de informação institucionalizados e, portanto, detentores de uma estrutura física convencional (edifício, pessoal, equipamentos, acervo informacional, etc.) onde o utilizador se dirige para obter a informação de que necessita, mas também, e cada vez mais, através da Internet, não tendo o utilizador de se deslocar presencialmente ao

serviço de informação para satisfazer a sua necessidade informacional.

Ainda segundo Abadal Falgueras, o utilizador típico dos serviços de informação digital (e da Web) começou por ser aquele que tinha necessidade de informação no âmbito profissional ou científico técnico (por exemplo, investigadores, professores universitários, jornalistas, engenheiros, técnicos, etc.), mas progressivamente o utilizador potencial e efectivo alargou-se, abarcando sobretudo os executivos empresariais e os quadros dirigentes da administração pública. Actualmente, podemos afirmar sem margem para dúvidas que o utilizador potencial e real já não se pode tipificar em categorizações profissionais ou de outro tipo. Na verdade, hoje, o utilizador dos serviços de informação da Web é, potencialmente, todo o cidadão que tenha possibilidade para dispor de equipamento informático e / ou tenha competência (seja info-letrado) para saber fazer pesquisas na Internet. Isto não quer dizer, evidentemente, que a busca de informação especializada não tenha de requerer competências específicas e um conhecimento susceptível de identificar, avaliar e seleccionar as fontes de informação que vão de encontro às necessidades informacionais dos especialistas.

Procurando sistematizar os diversos produtos informacionais acessíveis através da Web, podemos agrupar os chamados recursos electrónicos em duas categorias, de acordo com os públicos a que se destinam (especialistas ou grande público):

#### Quadro 7 - Recursos electrónicos disponíveis na Web

##### **Para o Público especializado:**

\*Bases de dados

- Exemplos de bases de dados referenciais
  - bases de dados bibliográficas
  - directórios



- Exemplos de bases de dados de texto integral, numéricas ou multimédia

- de informação para a ciência e a tecnologia

- de informação económica e financeira

\*Livros (e-books) científicos, revistas electrónicas especializadas, newsletters científicas

\* Listas de discussão no âmbito académico

\*Plataformas de e-learning (ligadas a universidades)

\*Sites e blogs de informação institucional (de universidades, instituições científicas, etc.)

\*Repositórios digitais (institucionais) / Bibliotecas digitais / Arquivos digitais

### **Para o Público em geral:**

\*Bases de dados

- Exemplos de bases de dados de informação geral

- sobre desporto

- sobre espectáculos

- sobre meteorologia

- sobre viagens e transportes

\*Livros (e-books'), enciclopédias on-line, manuais escolares on-line

\*Jornais online (jornais de informação geral, jornais desportivos, jornais económicos, etc.)

\*Sites institucionais e corporativos (da administração pública, de empresas, de partidos políticos, etc.)

\*Blogs e wikis temáticos de carácter lúdico ou profissional

\*Bibliotecas digitais

Neste conceito amplo de recursos de informação, cabe evidentemente todo o tipo de fontes de informação, mas no contexto desta obra privilegiamos, como já foi dito atrás, aqueles que são disponibilizados a partir de serviços fornecedores de informação, sejam eles os tradicionais serviços de informação que, agora,

colocam on-line os seus catálogos, bases de dados, informação institucional, etc., quer sejam serviços nascidos no âmbito da Web, que se constituem como produtores / distribuidores de conteúdos digitais, fornecendo informação, seja a título gratuito, seja a troco de pagamento.

É evidente que a generalização dos serviços de informação por via da Web veio colocar problemas novos e, em muitas situações, está a obrigar a repensar o papel e a função dos serviços tradicionais, que se debatem com uma concorrência fortíssima por parte dos serviços on-line. Além disso, as questões do acesso e do uso da informação também têm de ser colocadas numa nova perspectiva, já que o conhecimento do perfil do utilizador de um serviço deixou de ser o factor essencial para a definição das políticas das instituições custodiadoras da informação, pois o utilizador dos serviços na Web é um ser difuso do qual dificilmente se pode desenhar o perfil. Por outro lado, as facilidades no acesso à informação possibilitadas pela Web fizeram surgir novas necessidades e novas competências ao nível da literacia informacional, sem as quais, ao invés de se promover um acesso cada vez mais global, corremos o risco de criar um sector de cidadãos info-excluídos.

As problemáticas do acesso e do uso da informação, bem como as características, competências e perfis dos utilizadores serão objecto do capítulo seguinte, tratando-se, assim, do outro pilar que sustenta o processo info-comunicacional: de um lado temos os serviços, estruturas organizadas que têm por missão disponibilizar os recursos e os produtos informacionais; do outro lado temos os utilizadores, que são o público-alvo dos serviços e os consumidores / clientes dos produtos que estes oferecem, promovem ou propagandeam, cada vez mais numa lógica de gestão empresarial, procurando atingir padrões de qualidade aferidos por normas e modelos de avaliação de amplo consenso.

## **Capítulo 3**

### **ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO**

#### **3 ponto 1 - ENTRE A MEDIAÇÃO CUSTODIAL E A INOVAÇÃO**

A criação, na Modernidade, dos Serviços de Informação, fossem Bibliotecas, Arquivos ou Centros de Informação, inclui, desde logo, uma variável – disponibilizar a documentação a quem dela precisasse - que foi evoluindo até hoje, a ponto de se tornar crucial na Era da Informação em que estamos. No entanto, não precisamos de recuar muitas décadas para confirmarmos o perfil de utilizador que a Biblioteca erudita, ainda não modificada pela lufada de inovação introduzida pelo Mundaneum de Otlet e La Fontaine, cristalizou até ao absurdo.

Umberto Eco fez a caricatura grave da perversão na prática mediadora da Biblioteca através do seu célebre romance O Nome da Rosa (editado em 1980) e do precioso livrinho intitulado A Biblioteca, derivado de uma conferência dada a 10 de Março de 1981, no Palácio Sormani, sede da Biblioteca Municipal de Milão, por ocasião dos seus 25 anos de actividade e inspirado no famosíssimo livro de Jorge Luís Borges A Biblioteca de Babel. No texto de Eco projecta-se a ideia da biblioteca ideal e a tipificação do modelo negativo. Qual será a função da biblioteca? Respondendo a esta pergunta, que o inquietava, Umberto Eco escreveu:

No início, no tempo de Assurbanípal ou de Polícrates, talvez fosse uma função de recolha, para não deixar dispersos os rolos ou volumes. Mais tarde, creio que a sua função tenha sido de entesourar: eram valiosos, os rolos. Depois, na época beneditina, de transcrever: a biblioteca quase como uma zona de passagem, o livro chega, é transcrito e o original ou a cópia voltam a partir. Penso que em determinada época, talvez já entre Augusto e Constantino, a função de uma biblioteca seria também a de fazer com que as

peças lessem, e portanto, mais ou menos, de respeitar as deliberações da UNESCO que pude encontrar no volume que chegou hoje às minhas mãos, e onde se diz que uma das finalidades da biblioteca consiste em permitir que o público leia os livros. Mas depois creio que nasceram bibliotecas cuja função era de não deixar ler, de esconder, de ocultar o livro. É claro que essas bibliotecas também eram feitas para permitir que se encontrasse. Surpreende-nos sempre a habilidade dos humanistas do século XV em encontrarem manuscritos perdidos. Onde é que os encontram? Encontram-nos na biblioteca. Em bibliotecas que em parte serviam para esconder, mas que também serviam para se achar.

Nessas instituições e serviços feitos para esconder, para ocultar, para dificultar ao máximo a vida ao leitor surge gigantesca e medonha a má biblioteca, com seus requintes de malvadez e de irritação capaz de virar do avesso o mais paciente e fleumático utilizador. Nessa má biblioteca os catálogos devem estar divididos ao máximo, separando-se com cuidado o catálogo dos livros do das revistas e levando o capricho ao extremo de manter ortografias antigas e estranhas; os temas devem ser escolhidos pelo bibliotecário; as cotas devem ser intranscritíveis e de tal modo concebidas que o leitor que preencher a ficha [de requisição da obra] nunca tenha espaço para escrever a última denominação e a considere irrelevante; a demora na entrega do livro deve ser muito prolongada; só pode ser entregue um livro de cada vez; deve ser desencorajada a leitura cruzada de vários livros porque causa estrabismo; a ausência de máquinas fotocopadoras deve ser total, mas se por algum acaso existir uma, o acesso a ela deve ser muito demorado e cansativo, os preços superiores aos da livraria e os limites de cópias reduzidos a não mais de duas ou três cópias; o leitor deve ser considerado pelo bibliotecário como um inimigo, um vadio (senão estaria a trabalhar), um ladrão potencial; quase todo o pessoal deve ser afectado por limitações de ordem físicas; não deve

ser facilitado o empréstimo de livros; o empréstimo inter bibliotecas deve ser impossível ou, então, demorar meses; em contrapartida, o furto deve ser facilitado; os horários de funcionamento têm de coincidir com os de trabalho, porque o maior inimigo da biblioteca é o estudante-trabalhador e o seu melhor amigo é Don Ferrante, alguém que tem a sua biblioteca pessoal, que não precisa, portanto, de ir à biblioteca e que, quando morre, a deixa em herança; deve ser proibido restaurar as energias na biblioteca e nem fora dela, pelo menos, enquanto não forem devolvidos todos os livros requisitados; tem de ser impossível encontrar o mesmo livro no dia seguinte; tem de ser impossível saber quem levou emprestado o livro em falta; de preferência, há que abolir os sanitários; e, um último quesito e talvez o mais cabal que dispensaria todos os outros, tem a ver com a proibição do utente entrar na biblioteca, mas admitindo, no usufruto caprichoso e antipático de um direito que lhe foi concedido com base nos princípios de oitenta e nove [referência ao ano de 1789 e à Revolução Francesa, que aprovou a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão] mas que, todavia, não foi ainda assimilado pela sensibilidade colectiva, em todo o caso não deve, nem deverá nunca, à excepção das rápidas travessias da sala de leitura, ter acesso aos penetrais das estantes.

Esta má biblioteca ressurgue, pela mão do mesmo autor, no cenário medieval da abadia beneditina onde o frade franciscano Guilherme de Baskerville, com seu jovem noviço Adso de Melk, desvendou os crimes perpetrados por Jorge de Burgos, o monge cego guardião da misteriosa e labiríntica biblioteca, em especial do segundo livro de Aristóteles, obra maldita a que ninguém poderia ter acesso. Em diálogo com Guilherme, ao sétimo dia e desvendado o nexos criminoso de todas as mortes ocorridas, Jorge diz:

- Eu não matei ninguém. Cada um caiu seguindo o seu destino, por causa dos seus pecados. Eu fui apenas um instrumento.

- Ontem disseste que também Judas foi um instrumento. Isto não impede que tenha sido condenado.

- Aceito o risco da condenação. O Senhor me absolverá, porque sabe que agi para a sua glória. O meu dever era proteger a biblioteca.

Não era essa, obviamente, a biblioteca sonhada e desejada por Eco, concebida como espaço mais favorável ao acesso livre e convidativo do que à custódia e preservação dos documentos. Perante o imperativo da escolha entre proteger os livros ou dá-los a ler, Eco segue as recomendações do Manifesto da UNESCO e imagina bibliotecas universitárias e públicas convertidas num universo à medida do homem e, volto a recordar, à medida do homem quer também dizer alegre, com a possibilidade de se tomar um café, com a possibilidade de dois estudantes numa tarde se sentarem num maple e, não digo de se entregarem a um amplexo indecente, mas de consumarem parte do seu *flirt* na biblioteca, enquanto retiram ou voltam a pôr nas estantes alguns livros de interesse científico, isto é, uma biblioteca onde nos apeteça ir, e que se vá transformando gradualmente numa grande máquina de tempos livres, como é o Museum of Modern Art, onde se vai ao cinema, se passeia no jardim, se vêem as esculturas e se toma uma refeição completa.

Em 1981 o universitário e escritor italiano Umberto Eco terminou a sua conferência perguntando: será que conseguiremos transformar a utopia (a biblioteca aberta e polivalente) em realidade? A pergunta fazia todo o sentido, mas deixa entender que no último quartel do século XX, quando estava a nascer e pronta a expandir-se a micro informática, decorridas já três décadas da nova Era da Informação, ainda permanecia vigorosa a má biblioteca na velha Europa... Umberto Eco não exagerou, porque o paradigma custodial, patrimonial, historicista e tecnicista, que caracterizámos atrás, no primeiro capítulo, gerou ao longo de sucessivas décadas situações

perversas, como, por exemplo, a evocada por António Ferrão (1884-1961), responsável pela Inspeção Superior de Bibliotecas e Arquivos entre 1946 e 1954, a propósito de Xavier da Cunha, que ocupara o lugar de Director da Biblioteca Nacional de Lisboa por morte de Tomás Lino da Assunção:

Os extensos, redundantes e soporíferos relatórios de Xavier da Cunha, aparte algumas digressões de boa erudição, são lamentavelmente modestos em matéria biblioteconomia. Para ele - ao que parece - os problemas de carácter catalográfico e outros que surgem, a cada momento, no trabalho profissional da classificação e catalogação nunca existiram.

Para que se veja como esse director estava fora do seu tempo e, pouco estudara dos assuntos de biblioteconomia, basta que se diga que ele, ainda nesse ano de 1905, manifestava-se contra a abertura da leitura nocturna, que o Governo, benemeritamente, estabeleceu por esse tempo, e, até mesmo, contra a diurna, em Agosto e Setembro, servindo-lhe de argumento que o Arquivo da Torre do Tombo não fornecia tal leitura nocturna, como se fosse bom senso comparar regimes de estabelecimentos tão dispares. O pior para nós - então leitores assíduos da Biblioteca Nacional - é que Xavier da Cunha considerava ociosos os frequentadores diários do estabelecimento que dirigia, defendendo - ele e outros bibliotecários do tempo e posteriores - o peregrino critério que a Biblioteca Nacional existia principal, se não exclusivamente, para benefício e utilização dos seus funcionários.

Os assuntos de Biblioteconomia referidos por Ferrão correspondiam a uma modernização, protagonizada, sobretudo a partir de 1918, pelo corpo dirigente da Inspeção das Bibliotecas Eruditas e Arquivos e por Jaime Cortesão e Raul Proença na Biblioteca Nacional. Modernização vinda de fora, que justifica a aposição do atributo tecnicista ao paradigma custodial e que não se esgota no legado de Otlet e La Fontaine, uma vez que na Grã-Bretanha, nos

países nórdicos e nos Estados Unidos da América o combate ao analfabetismo e o incentivo à leitura foram andando de par com resultados surpreendentes, com consequências directas na consolidação da democracia e de uma cidadania exigente nesses países. De notar, também, que a preocupação, exibida por republicanos, ainda jovens, em acolher as inovações estrangeiras estendia-se, naturalmente, aos Arquivos, onde o panorama dos instrumentos de acesso (quadros de classificação, obras de referência, listas de incorporação, inventários, índices, guias e catálogos) aos fundos e colecções de manuscritos, de pergaminhos, cronológicas, entre outras, se, manteve desolador até à década de noventa do século XX e a mentalidade censurada a Xavier da Cunha foi partilhada por muitos arquivistas e directores de arquivo durante um período demasiado longo...

O paradigma custodial ainda sobrevive, de facto, na actualidade, trazendo, em si, desde muito cedo, mas em contradição com o espírito revolucionário da lei de 7 de Messidor referida atrás, uma concepção de mediação passiva e até contrária ao utilizador, porquanto a prioridade estava na guarda do património cultural incorporado e acumulado, não no acesso ou na difusão plena.

Convém, aliás, que nos entendamos sobre este conceito crucial - a mediação -, sobretudo agora que nos propomos analisar as condições, as perspectivas, os estudos e os modelos de acesso e de uso, ou seja, como os serviços interagem com os utilizadores e como estes se comportam, de acordo com suas necessidades, situações e contextos, face à informação disponível.

No desenvolvido verbete do dicionário, coordenado por Bernard Lamizet e Ahmed Silemls, mediação é definida como uma instância articuladora, na comunicação e na vida social, entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão colectiva da sociabilidade e da relação social. A língua e o simbólico fundam as mediações, porque asseguram, no decurso do uso que é feito pelos



sujeitos, a apropriação específica dos códigos colectivos. A língua e os símbolos são códigos socialmente determinados, cujas regras e estruturas são colectivas, e que cada pessoa usa para se exprimir a título individual. Temos, assim, na codificação linguística e simbólica um primeiro e elementar tipo de mediação.

Os media e outras formas sociais de comunicação ou interacção são, também, mediações porque permitem, no espaço público, a apropriação singular, pelos seus leitores ou utilizadores em geral, da informação que enforma a cultura colectiva definidora de uma identidade de um grupo social ou de um país num determinado momento da sua história. Na comunicação mediatizada, a mediação constitui o elo que liga o enunciador ao receptor / destinatário e pelo qual se fundam e garantem a coerência e a continuidade institucional da comunicação comprometida com um ideal, causa ou lema. Especificando um pouco mais e seguindo o referido verbete, a mediação surge através da emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda a sociedade, a toda a cultura, e, ao mesmo tempo, a emergência deste sistema de representação constrói um sistema social, colectivo, de pensamento, de relações, de vida - uma sociabilidade, entendida como o conjunto de condutas, de representações e de práticas pelas quais é reconhecida numa pessoa a sua pertença a uma sociedade ou que são comuns a todos os que pertencem a uma mesma comunidade. A partir do individual, este tipo de mediação implica a aparição do social na consciência pessoal e, nesta medida, opera-se a secundarização da individualidade pela inscrição nas estruturas sociais em que cada pessoa se reconhece como pertencente. Deparamos, assim, com o segundo tipo de mediação através da comunicação no espaço social.

Um terceiro e último tipo de mediação pode formular-se no plural: mediações institucionais e estratégias de comunicação. Estas são formas de mediação e de comunicação activadas por sujeitos de

comunicação na sua dimensão institucional de actores sociais determinados por lógicas institucionais e orgânicas. São mediações institucionais porque representam o uso comunicacional das instituições pelos actores que as integram. Daqui decorre o facto de a influência constituir a forma mais característica do uso comunicacional das instituições pelos actores, tornando-se no modo de poder que eles exercem sobre outros sujeitos do espaço social.

Tendo em consideração os três tipos de mediação expostos e tentando a necessária aplicação à área institucional e profissional da documentação / informação, é possível visualizá-los em simultâneo, embora a mediação enquanto comunicação no espaço social e as mediações institucionais / estratégias de comunicação configurem, de forma predominante, a realidade criada na Modernidade com os Arquivos e as Bibliotecas. Estas instituições instructo-educativas e culturais nasceram vocacionadas para incorporar a produção intelectual e político-administrativa de um povo, em suma, os testemunhos escritos da sua identidade para uma partilha colectiva. Havia, assim, a intenção de instaurá-los como instrumentos de comunicação no espaço social e identitário. E os Centros de Documentação disseminados ao longo do século XX, surgidos muitos deles dentro das entidades produtoras, receptoras e utilizadoras da informação própria, inscreveram-se, claramente, na dinâmica institucional correspondente e permeáveis a estratégias de comunicação desenvolvidas pelos actores sociais inseridos nesse processo.

O exercício de influência, convertida facilmente em manifestação de poder por parte dos actores ou agentes, detecta-se em todas estas instituições e serviços, condicionando fortemente a função mediadora.

A postura dos actores, agentes ou funcionários (arquivistas, bibliotecários e documentalistas) modelou decisivamente a mediação das respectivas estruturas no espaço social reproduzindo dentro delas

e projectando através delas o paradigma custodial, patrimonialista e historicista originário, em que foram sendo formatados no século XIX, e na componente tecnicista, da viragem para novecentos, que implicou alterações nos dois tipos de mediação em jogo.

Três autores ajudam-nos a explicar como foi sendo questionada, dentro do paradigma custodial, a mediação imperfeita e perversa, em foco neste ponto, e contraditória face ao destino comunicacional que Arquivos e Bibliotecas deveriam cumprir, sob a égide do Estado-Nação, primeiro, e do Estado Cultural, a seguir, em proveito do espaço social.

Paul Otlet no seu *Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique* (Bruxelles: Éditions Mundaneum-Palais Mondial, 1934) - súpula de um visionário, isto é, do homem que desejava classificar o mundo, de décadas de um trabalho árduo e de um pensamento amadurecido e consolidado - não descurou nenhum aspecto por mais ínfimo que fosse e na parte final (no capítulo 4 sobre a organização racional do livro e do documento) deteve-se sobre o pessoal da documentação, indicando como função do bibliotecário / documentalista (nova designação para um profissional renovado) a organização e a administração da biblioteca, sendo ele uma mistura de educador, de trabalhador intelectual e manual, de gestor e de organizador. O seu objectivo central deve ser o de dar a conhecer as possibilidades do livro e, para tanto, devia ter uma tripla motivação: motivação intelectual, não esquecendo nunca que o livro e, conseqüentemente, a biblioteca pertencem ao mundo da ciência, da estética, da moral e do espiritual; motivação técnica, que consiste em conseguir que qualquer operação se faça com os melhores procedimentos, os melhores materiais, os melhores instrumentos e o melhor pessoal; e motivação social, que visa manifestar a preocupação social, ser útil ao maior número de pessoas e trabalhar para o progresso da sociedade. E além de outras características importantes, como expressamente a de ser um auxiliar da ciência - o

Servus Servorum Scientiae, ou seja, o **Servidor dos Servidores da Ciência** -, convinha que o bibliotecário colaborasse com o movimento universal em prol das bibliotecas, visando o progresso geral da Humanidade. Convinha, também, que ele assumisse como missão a assistência ao leitor e ao investigador. Este ponto é de crucial relevância e remete-nos para a centralidade do actor (bibliotecário, arquivista ou documentalista) na mediação comunicacional da instituição Arquivo e Biblioteca (erudita, pública, universitária ou especializada, centro de documentação...) em espaço social. Competia-lhe, pois, ajudar o leitor, sobretudo o inexperiente, tarefa acessível dado o seu perfil de erudito e de enciclopédico (exigência curiosa que transporta o sábio iluminista de setecentos para os desafios científico técnicos da segunda vaga de industrialização), e, para isso, tinha de conhecer bem o estado intelectual e as necessidades do meio onde se situava a biblioteca. E, aspecto nevrálgico do processo mediador, o bibliotecário teria de se cingir a uma assistência intelectual, ajudando o leitor na busca da documentação pretendida e evitar, sempre, a deriva para uma assistência moral, que tendia a auxiliar moralmente o leitor e, em certa medida, a influenciá-lo. **Paul Otlet é assertivo: o pessoal das bibliotecas públicas era obrigado a prestar uma assistência intelectual e técnica e a abster-se de qualquer tipo de assistência moral, já que isto poderia perturbar a liberdade de consciência do leitor ou converter a biblioteca num instrumento de propaganda política, ideológica, filosófica e religiosa, quando, de facto, ela deve ser uma instituição imparcial e neutra. E deveria ainda ser uma instituição de vocação internacional, através da qual seriam assegurados aos trabalhadores intelectuais e ao público em geral os seguintes serviços:**

**Primeiro** – venda de obras;

**Segundo** - comunicação e empréstimo de obras;

**Terceiro** - informação bibliográfica,

**Quarto** - análises e resumos;

**Quinto** - reprodução de documentos (cópias, manuscritas e mecanografias, e fotocópias);

**Sexto** - tradução de documentos; e

**Sétimo** - relatórios de actualização.

Situado entre uma massa organizada de documentos e de informação e um número ilimitado de pessoas / cidadãos ávidos de a obterem, o bibliotecário, arquivista e documentalista cai dentro, claramente, da categoria de mediador, não exactamente como o jornalista, que se posiciona entre o acontecimento e os membros de uma comunidade partilhando com estes a sua representação do acontecido e influenciando, inevitavelmente, a génese e evolução de uma opinião pública, mas podendo, também, interferir e a interferência pode ser incisiva junto de crianças, de adolescentes e de jovens, orientando as suas leituras, audições musicais, preferências estéticas, etc., como pode ainda sê-lo de modo vincado em contextos organizacionais bem delimitados através da feitura de instrumentos de acesso, de resumos ou de análises selectivas de informação interna e externa decisivas para a tomada de decisões.

A justificação para uma mediação menos passiva e até demasiado influenciadora já se baseava, nesses anos trinta do século XX, no excesso de informação que alguém obviamente, o bibliotecário - teria de avaliar e de escolher para que os potenciais interessados obtivessem o que necessitavam sem perda de tempo e, sobretudo, sem terem de ficar expostos às leituras inúteis e más.

Este aspecto delicado e controverso de uma mediação interventiva e até inquisitorial haveria de ser abordado por um filósofo, em 20 de Maio de 1935, no discurso inaugural do 11 Congresso Mundial de Bibliotecas e Bibliografia, organizado pela Federação Internacional de Associações de Bibliotecários (IFLA) e realizado em Madrid, com o estímulo e patrocínio do Governo da Segunda República espanhola. Tempos sombrios esses, véspera de

uma guerra civil violenta e de uma devastadora Guerra Mundial. Em tal conjuntura, José Ortega y Gasset propôs-se enaltecer o papel eminente das bibliotecas e dos bibliotecários na cultura moderna dos povos. O discurso foi imediatamente publicado, em espanhol, na Revista de Occidente e, em francês, na revista Archives et Bibliothèques, de Paris, com o título Missão do bibliotecário.

Ortega y Gasset tratou, de facto, da missão do bibliotecário, mais precisamente da nova missão que ele vislumbrou em face das circunstâncias desse tempo: até então o bibliotecário ocupara-se do livro principalmente como coisa, como objecto material, e daí em diante teria de cuidar do livro (subentenda-se escrita oportuna e essencial, informação..) como função viva, de exercer a polícia do livro e tomar-se domador do livro enfurecido. O livro aparecia-lhe como fonte de conflito e implicava, conseqüentemente, uma mudança de postura, uma aposta mediadora radical, de afrontamento do problema e de acção:

**1** - Já há livros em demasia. Mesmo reduzindo bastante o número de temas a que cada homem dedica sua atenção, a quantidade de livros que ele precisa absorver é tão gigantesca que supera os limites de seu tempo e sua capacidade de assimilação.

Se cada nova geração continuar acumulando papel impresso na mesma proporção em que o fizeram as últimas gerações, o problema que o excesso de livros causará será aterrador. A cultura, que havia libertado o homem da selva primeva, lança-o de novo em uma selva de livros, não menos inextricável e sufocante.

É preciso que deixe de ser problema para um autor reunir a bibliografia descritiva e seletiva sobre assunto de seu interesse. Que isso ainda não ocorra nos dias atuais parece incompatível com este momento da história. A economia do esforço mental exige isso com premência. É, preciso, pois, criar uma nova técnica bibliográfica de um automatismo rigoroso. Nela alcançará sua potência máxima o que vosso ofício iniciou há séculos com a figura da catalogação.

**2** - Mas não só de fato existem livros em demasia, como também são produzidos de modo constante e em abundância torrencial. Muitos deles são inúteis ou estúpidos, e sua existência e conservação constituem um lastro a mais para a humanidade, que já anda excessivamente curvada sob o peso de outras cargas.

Será demasiadamente utópico imaginar que em futuro não longínquo vossa profissão será incumbida pela sociedade de regular a produção do livro, a fim de evitar que se publiquem os que forem desnecessários, e que, em compensação, não faltem aqueles que são exigidos pelo conjunto de problemas vivos de cada época?

A organização coletiva da produção de livros nada tem a ver com o tema da liberdade, como nada tem a ver ele com a necessidade que se impôs de regulamentar o trânsito nas grandes cidades. Além de tudo, essa organização - dificultar a edição de livros inúteis ou tolos e promover a de determinadas obras cuja ausência é prejudicial - não precisaria ter caráter autoritário, como não o tem a organização interna dos trabalhos em uma boa academia de ciências.

**3** - Por outro lado, o bibliotecário do futuro terá que orientar o leitor não especializado na selva dos livros, e ser o médico, o higienista de suas leituras.

Hoje em dia, lê-se demais: a comodidade de poder receber com pouco ou nenhum esforço inumeráveis ideias armazenadas nos livros e periódicos vai habitando o homem, já acostumou o homem comum, a não pensar por sua conta e a não repensar o que lê, única maneira de se apropriar verdadeiramente do que leu.

A preocupação do filósofo espanhol, perante a torrente de publicações e perante a falta de capacidade crítica dos leitores, ganha uma acuidade especial em plena galáxia da Internet em que estamos imersos, mas, ao mesmo tempo, a proposta de missão que ele formulou, em tempos de democracia frágil de liberdade ameaçada e de totalitarismos brutais a despontarem na decaída e enfraquecida Europa, foi recebida, no mundo anglo-americano, com desagrado e

desconfiança. No entanto, as palavras de Ortega y Gasset tinham de ser entendidas como parte de um sistema de pensamento em que o livro (pensamento, conhecimento, informação) era recuperado nos termos em que Platão o havia posto no Fedro, a saber: como o dizer exemplar, como função vivente, em potência, dizendo sempre o que é preciso dizer. O livro, como algo dito que era preciso dizer, contrapunha-se frontalmente às situações de abuso substancial da forma de vida humana consubstanciadas no livro inútil ou estúpido, que acontecia sempre que alguém se põe a escrever sem ter antecipadamente algo a dizer do que existe para dizer e que não haja sido escrito antes. Esclarecida, à luz da inspiração colhida no citado diálogo platónico, a proposta de Ortega y Gasset fica ainda mais perceptível, como nos mostra António Agenor Briquet de Lemos, num outro texto, publicado quatro anos após o discurso do congresso de Madrid, intitulado *el libro-máquina*, onde são abandonadas as metáforas polémicas (o filósofo espanhol, como tantos outros congéneres e como os poetas, adorava as metáforas) do bibliotecário, polícia, guarda de trânsito, médico ou higienista da produção de livros. Aí o enfoque centra-se no problema da explosão da informação, actualíssimo e premente problema expresso em inglês como *information overload*, perfilando-se, em antecipação, um profissional da informação capaz de avaliar para eliminar e para não adquirir, agregando à sua agenda funcional três novas tarefas: a primeira consistia na poda de tudo que não mais tivesse utilidade, embora percebesse a dificuldade de discernir o supérfluo do que é necessário; a segunda remetia para a busca dos meios que permitem, de modo fácil, que se assimilasse e processasse o que viesse a sobrar; e a terceira implicava uma solução mecanizada que liberasse a memória, a fim de que ela cuidasse daquilo que é necessário conservar ali, e delegasse a livros-máquina (Ortega y Gasset pensava em enciclopédias ou dicionários enciclopédicos e não é verosímil imaginar que já estivesse a imaginar algo como o Memex



de Vannevar Bush, americano e engenheiro) o resto que é também necessário, mas não necessário na memória.

Tanto Otlet como Ortega y Gasset, com responsabilidade, empenho, experiência e registo diferentes, anunciaram uma missão bibliotecária ajustada aos sinais de mudança que ambos pressentiram e viram. Outro nome pode ser acrescentado, rapidamente, a estes por ter contribuído de forma mais prática e efectiva para que no seio do paradigma custodial surgisse o embrião do novo paradigma emergente pós-custodial, informacional e científico. Referimo-nos ao indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, professor de matemática, formado em Biblioteconomia em Inglaterra, autor do importante livro *the Five laws of library science* (1931) e que, a partir dos anos trinta, trabalhou na concepção e implementação de uma política nacional de informação na Índia, baseada numa rede de bibliotecas públicas, urbanas e rurais, e numa biblioteca central nacional que incluía, também, bibliotecas regionais em posição intermédia num sistema hierárquico.

Ranganathan foi, pois, o mentor e o coordenador de um programa de desenvolvimento de bibliotecas na Índia, do qual haveria de publicar dois relatórios - planos de acção (um em 1950 e outro em 1964), fundado na concepção teórica que plasmara nas suas famosas cinco leis da Biblioteconomia: os livros existem para serem lidos; a cada leitor o seu livro; a cada livro o seu leitor; poupar tempo ao leitor; e a biblioteca é um organismo em crescimento. O seu esforço teorizador, partindo daqui, seguiu uma trajectória impactante em que avultam a importância dada a estudos bibliométricos (estatísticos) da produção e eventual obsolescência das publicações e a formas de aceder rápida e eficientemente à informação como a Classificação Colon, editada pela primeira vez em 1933 e que é considerada o primeiro esquema de classificação inteiramente facetado.

Estas contribuições mencionadas são apenas ilustrativas de um processo correctivo da mediação custodial e passiva, impondo a presença do leitor - utilizador como o princípio e fim da justificação social de uma profissão e de instituições públicas criadas e sustentadas pelo Estado.

### **3 ponto 2 - EM BUSCA DO UTILIZADOR E SEUS PERFIS**

A atitude passiva e reactiva dos serviços em face do acesso e uso da informação por parte dos utilizadores começa a mudar substancialmente no pós segunda Guerra Mundial, coincidindo com o impacto transformador que a introdução dos meios automáticos teve nos serviços. A chamada explosão da informação provocou, como vimos no capítulo anterior, alterações a todos os níveis (e uma viva preocupação em intelectuais atentos como Ortega y GasseV, mas com especial incidência na área da informação científico - técnica. Neste novo contexto, que denota claramente, a partir dos anos setenta, uma transição paradigmática em que a visão tradicional entra em crise e emerge uma nova perspectiva, a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação. Estes deixam de funcionar numa lógica de fornecimento de produtos padronizados (disponibilização dos tradicionais instrumentos de pesquisa - catálogos, inventários, índices, bibliografias - à medida que os acervos iam sendo tratados) para passarem a orientar-se segundo uma lógica que atende às necessidades do cliente, procurando ir de encontro aos perfis específicos e diversificados dos utilizadores.

O surgimento desta nova atitude implica, naturalmente, um esforço no sentido do conhecimento de quem procura informação e de quem poderá vir a tomar-se um utilizador regular. Tal esforço é bem evidente na proliferação dos chamados *user studies* (estudos de utilizadores).

Embora alguns autores, como por exemplo Elias Sanz Casado, situem a origem dos estudos de utilizadores nos inícios do século XX, com os trabalhos sobre a comunicação científica, que tiveram importância para a elaboração dos perfis e dos hábitos informacionais dos cientistas e académicos, a verdade é que a maioria dos autores está de acordo em que o ano de 1948 deve ser considerado o ponto de partida para os estudos de necessidades e usos da informação, dado que nessa data teve lugar em Londres, entre 21 de Junho e 2 de Julho, a Royal Society Scientific Information Conference, encontro que marca, formalmente, o início das preocupações com o estudo do modo como os utilizadores usavam a informação em contexto laboral, particularmente nas áreas da ciência e da tecnologia. Passados cerca de dez anos, na International Conference on Scientific Information, realizada em Washington, o interesse em conhecer o comportamento informacional dos cientistas volta a estar no centro das atenções. Mas, a generalização dos estudos de utilizadores, para além do estrito âmbito científico – técnico, só se faz sentir claramente na década de setenta, sendo paradigmática a criação, em 1975, do Centre for Research on User Studies, na Universidade de Sheffield, por iniciativa do British Library Research and Development Department. A investigação desenvolvida neste centro foi fundamental para o conhecimento dos comportamentos informacionais dos utilizadores que foram objecto de análise, salientando-se, entre os resultados produzidos, um estudo intitulado Information Needs and Services in Social Services Departments, que constitui uma referência no que toca aos métodos e estratégias de investigação seguidos.

Numa primeira fase, e ainda muito dentro de um quadro tradicional, o que interessava aos serviços de todo el proceso de búsqueda de información, era el momento en que los usuarios entraban en contacto com un sistema o utilizaban determinada información. De estos acontecimientos interesaba conocer qué

servicios utilizaban, con qué frecuencia lo hacían y qué información utilizaban, todo ello relacionado con las características sociológicas y demográficas del grupo al que pertenecían. En general el propósito de la investigación era generalizar los resultados obtenidos a través del estudio de estos grupos a otros con características similares con el fin de predecir el uso que harían de los sistemas y de la información. Así, hoy en día conocemos los rasgos generales del comportamiento ante la información de científicos, humanistas, docentes o profesionales. Sin duda estos perfiles son de gran ayuda para el bibliotecario que trabaja en una biblioteca especializada cuando se dispone a crear o mejorar una colección o para un documentalista que diseña una nueva base de datos bibliográfica.

Os estudos de grupos de utilizadores propagaram-se largamente, de forma a podermos mesmo dizer que estiveram na moda, até aos inícios dos anos oitenta. Poderíamos elencar exemplos variados desta tendência e analisá-los para concluir que tinham características semelhantes e que, de facto, representavam bem as preocupações da época, mas mais do que referenciar estudos importa perceber as suas linhas orientadoras e os pressupostos que lhes estavam subjacentes para assim melhor se entender as questões do acesso e do uso da informação.

O objectivo principal dos *user studies* começou por ter uma finalidade bastante utilitária e pragmática, que era, afinal, a de permitirem ajudar a planificar e a melhorar os sistemas de informação e os serviços fornecidos ao público que os utilizava. A ideia, portanto, seria fazer destes estudos uma ferramenta útil para a gestão dos serviços de informação, numa perspectiva organizacional. Importava, pois, conhecer o comportamento informacional dos utilizadores e as suas necessidades de informação, ou seja, identificar as características, as necessidades, o comportamento e a opinião dos reais e potenciais utilizadores dos serviços de informação.

Recorrendo, de novo, a Aurora González Teruel, vejamos em que perspectiva se desenvolviam os estudos de utilizadores:

En general, los estudios de usuarios nos ayudan a responder a preguntas como:

- Qué problemas informativos tienen los individuos en el desempeño de su trabajo?
- Qué barreras deben superar para acceder a la información que necesitan?
- Qué factores individuales, sociales, económicos o políticos los condicionan en la búsqueda de información?
- Qué revistas lee con mayor frecuencia un determinado grupo de profesionales?
- Qué documentos han solicitado con mayor frecuencia a un servicio de obtención dei documento primario?
- Qué grado de satisfacción tienen con el uso de determinado servicio de información?
- Qué beneficio les reporta el uso de la información obtenida en una determinada base de datoo?

Nesta categoria genérica denominada estudios de utilizadores, podem-se distinguir vários tipos distintos: os estudos de necessidades e usos, que investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação; os estudos de satisfação, que pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa, ou seja, pretendem saber se quem procura encontra aquilo que procura; e os estudos de impacto ou benefício, que procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efectuaram a pesquisa.

De todos estes tipos de estudos, os que mais directamente interessam, na perspectiva do acesso e uso dos recursos de informação que aqui nos detém, são os estudos de necessidades e

usos, pois os outros entram em linha de conta com variáveis de análise que extravasam para além da esfera do utilizador. Os estudos de satisfação, por exemplo, têm de considerar facetas da representação e organização da informação (meta - informação descritiva, linguagens de indexação, etc.) no sistema que condicionam os resultados da pesquisa e, portanto, o grau de satisfação da necessidade do utilizador. Os estudos de impacto, pelo seu lado, também necessitam de ter em conta os efeitos no trabalho dos utilizadores, o que implica conhecer resultados que estão para lá dos limites do sistema de informação.

Centrando-nos, apenas, nos estudos de necessidades e usos da informação, convém clarificar que eles se baseiam num processo de procura de informação, composto por diversos aspectos, sendo o seu ponto de partida, sempre, a existência de uma necessidade de informação, a qual desencadeia toda a estratégia de pesquisa. Esta não tem necessariamente de se cingir à procura num dado sistema de informação, podendo mesmo efectuar-se à margem de qualquer sistema. O importante é perceber qual é a informação mais adequada para satisfazer a necessidade informacional de um determinado utilizador e onde é possível obtê-la (em serviços de informação, em fontes informativas independentes de qualquer sistema de informação, como por exemplo, jornais ou revistas à venda no mercado, ou através de troca de informação informal com outras pessoas). Porém, o conhecimento das necessidades informacionais dos utilizadores será uma mais-valia importante para a gestão de um serviço de informação, que procurará adaptar os seus produtos informacionais aos perfis dos seus utilizadores já fidelizados e atrair novos clientes cujas necessidades de informação são conhecidas.

A preocupação com a caracterização dos perfis dos utilizadores, muito em voga nos anos setenta, não se cingia apenas à análise das pesquisas efectuadas (uso real dos sistemas de informação), mas também tinha em conta o uso das fontes ou recursos de informação e

a frequência do acesso aos mesmos, assim como o uso feito da informação obtida, medido por exemplo através das citações e referências, objecto por excelência dos estudos bibliométricos ou infométricos, que desde então conheceram uma expansão muito significativa.

Este tipo de estudos de utilizadores, que marcou a primeira fase de investigação sobre o comportamento informacional e que, como referimos antes, tinha uma abordagem de cariz mais sociológico configura hoje uma perspectiva considerada tradicional, que sofreu uma evolução nas últimas duas décadas, no sentido de uma orientação mais voltada para o conhecimento individual do utilizador (e já não para os perfis de grupos), independentemente do sistema ou serviço que utiliza para recuperar informação. Passa-se, portanto, de um modelo de análise centrado no sistema (system-oriented) para um outro, centrado no utilizador (user-oriented). No primeiro caso, o utilizador é visto como um receptor passivo, que tem de orientar a sua busca segundo as regras definidas pelo sistema fornecedor de informação; no segundo, já são tidos em conta os aspectos de contexto, psicológicos e emocionais que interferem na conduta do utilizador quando ele procura informação, conferindo-lhe, portanto, um papel mais activo, designadamente no que respeita à avaliação da informação, uma vez que o valor desta depende da utilidade que lhe é atribuída por cada utilizador em particular.

A mudança de perspectiva, que começa a fazer-se sentir na década de oitenta, obriga também a uma alteração do comportamento dos serviços face ao utilizador. Enquanto que, antes, as acções de formação do utilizador, que tinham por objectivo ensiná-lo a adaptar-se a um sistema de informação específico e a tirar partido de todas as suas potencialidades em prol de uma mais eficiente recuperação da informação, eram actividades consideradas fundamentais para atrair clientes, agora o foco direcciona-se para o próprio utilizador, na medida em que se procura conhecer como é

que ele procura informação para, a partir daí, se adaptar o sistema (em particular se se trata de sistemas automatizados), no que toca ao design, funcionalidades, usabilidade, etc., ao seu comportamento de pesquisa.

Mas, em pleno século XXI, a ideia de ensinar o utilizador e a atitude paternalista dos serviços de informação ainda não estão totalmente erradicadas, o que comprova que vivemos em plena época de transição de paradigmas, como temos vindo a afirmar ao longo deste livro. Exemplo desta permanência de perspectivas mais tradicionais podemos tê-lo, por exemplo, na obra coordenada por José Antonio Gómez Hernández, publicada em 2000, sob o título Estratégias y modelos para enseñar a usar la información, a qual se apresenta desta forma: Pretende dar ideas para que los profesionales de la educación y la documentación enseñen el acceso y uso de la información que sus centros ofrecen o en general la información socialmente disponible por medias convencionales y electrónicos. Isto porque nos encontramos en una sociedad donde el poder y la sobreabundancia de la información demanda a cada individuo herramientas cognitivas y documentales para seleccionar comprender, utilizar y compartir la información con los demás.

A mudança de perspectiva a que nos referíamos, pode ser percebida também na comunicação que David Streatfield, na qualidade de Head of Information Research and Development da National Foundation for Educational Research in England and Wales, apresentou no primeiro Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, que teve lugar no Porto, nos dias 19 a 21 de Junho de 1985. De forma bem incisiva, Streatfield assinalava já nessa altura esta nova atitude relativamente aos estudos de utilizadores, incidindo sobre o caso português e estabelecendo uma perfeita sintonia com as tendências internacionais. Apreciando uma série de relatórios produzidos por estudantes do Curso de Especialização em Ciências Documentais, não só considerava que tais



estudos teriam muita utilidade para se conhecer as necessidades de informação nos serviços analisados (Biblioteca Nacional, Biblioteca da Fundação Calouste Gulbenkian e vários arquivos de Lisboa), como também defendia que deveriam ser elaborados estudos mais ambiciosos e mais focalizados nos utilizadores do que nos sistemas de informação. Esses estudos seriam, em sua opinião, muito importantes para um maior conhecimento do comportamento e dos pedidos de informação dos utilizadores, rematando com a seguinte afirmação: If people are ever likely to appreciate the value of information services and support their development, it will be because those services are seen to provide the information that people need for living and working. This is why user studies seem worthwhile to me.

A preocupação com as necessidades individuais dos utilizadores e seu comportamento na pesquisa de informação obrigou também a alterar os métodos tradicionais de investigação na área dos estudos de utilizadores, uma vez que novos conceitos operatórios e novos procedimentos metodológicos precisavam de ser desenvolvidos. A resolução deste problema levou diversos autores à concepção de modelos interpretativos dos comportamentos informacionais, que fizeram escola e serviram de orientação para muitos dos estudos levados a cabo nas décadas de oitenta e noventa.

Fazendo uma síntese dos principais modelos e teorias, podemos referir, desde logo, a chamada teoria do Sense-Making, desenvolvida por Brenda Dervin, nos anos oitenta. Baseia-se na ideia de que cada indivíduo tem uma concepção do mundo, que vai variando à medida que absorve mais informação e, assim, procura compreender o modo como cada utilizador usa a informação ao longo do processo de busca, tendo em conta o contexto e a situação em que se insere.

Pela mesma época, também Tom Wilson desenvolve um modelo para explicar a motivação que conduz à pesquisa de informação. O seu modelo de comportamento informacional, conhecido pela

designação de information seeking behaviour dá particular importância às necessidades psicológicas, afectivas e cognitivas, por considerar que elas estão na base, isto é, geram a necessidade de informação. Considera, ainda, que qualquer destas necessidades pode estar condicionada pelo contexto de vida e de trabalho do utilizador e pelo contexto político, económico, social e tecnológico em que ele se insere, podendo estes contextos constituir um constrangimento (serem inibidores) da busca de informação.

Um outro autor que se preocupa com a questão do uso da informação é David Ellis, centrando-se mais nos comportamentos dos cientistas sociais e dos engenheiros e procurando identificar uma série de características comuns, a saber: starting (começo), chaining (encadeamento), browsing (navegação), differentiating (diferenciação), monitoring (monitorização) e extracting (extracção). Segundo Ellis, um utilizador pode manifestar qualquer um destes comportamentos e, se formos capazes de identificar o comportamento de um utilizador, poderemos adaptar o sistema de recuperação da informação a esse seu comportamento.

De forma idêntica, também Carol Collier Kuhlthau procura caracterizar o processo de pesquisa de informação como uma sucessão de diversas etapas - iniciação, selecção, exploração, formulação, colecção e apresentação - e, tal como David Ellis, estabelece padrões de comportamento informacional, mas com o objectivo de ajudar o profissional que trabalha no serviço de referência a responder às solicitações dos utilizadores.

O desenvolvimento destes modelos comportamentais no uso e na pesquisa da informação, seguindo de perto modelos largamente usados nas ciências sociais, foi um contributo importante do ponto de vista da investigação na área da Ciência de informação, não só porque permitiu identificar e delimitar bem os problemas inerentes ao processo de pesquisa da informação, como estabeleceu uma base teórica para interpretar o comportamento que se manifesta na

sequência de uma necessidade de informação. Além disso, nas décadas subsequentes, os estudos de utilizadores sofreram um grande incremento, graças aos fundamentos orientadores estabelecidos nos anos oitenta.

A investigação produzida nos últimos quinze anos, além de aprofundar, do ponto de vista teórico, o que havia sido antes consolidado, debate-se com alguns problemas novos. Dado que a questão do contexto em que se insere o utilizador tem ganho cada vez mais importância quando se produz qualquer estudo de comportamento informacional, o ambiente proporcionado pela Web, como meio privilegiado para obter informação, acarreta a necessidade de enfrentar novos desafios, como seja a adaptação dos modelos desenvolvidos anteriormente ao cenário da realidade virtual. Nesse sentido temos, por exemplo, os trabalhos de Chun Wei Choo, Brian Detlor e Don Tumbull, que procuram adaptar o modelo proposto por David Ellis à busca de informação na Internet.

Como salienta Aurora González Teruel, na esteira de autores como Karen E. Pettigrew, Raya Fidel e Harry Bruce, está emergiendo un cuerpo teórico que, centrado en el usuario, enfatiza en la importancia del contexto cognitivo, social, cultural, organizacional y afectivo y considera que el fenómeno de la conducta informativa forma parte del proceso de comunicación humana.

### **3 ponto 3 QUE MEDIAÇÃO ESTÁ A SURGIR?**

Ser digital em rede não é, hoje, um lema futurista e visionário, mas a síntese simples do real (não ilusório e nada virtual, se usarmos, equivocadamente, este adjectivo no sentido de ilusão, de desiderato fantasista ou inviável) que estamos já a construir no dia-a-dia das nossas vidas e das nossas sociedades. A rede informática com a sua infra-estrutura telemática e a tecnologia digital na base da produção, do armazenamento, da recuperação e da disseminação de

doses gigantescas de informação, constituindo o ciberespaço (Pierre Lévy), o espaço de fluxos (Manuel Castells) ou a infosfera (Luciano Aoridi), está a revolucionar e a instaurar o reordenamento possível para os serviços de informação e para os comportamentos de mediadores (arquivistas, bibliotecários, documentalistas, gestores de informação, designers de conteúdos multimédia, etc. e de utilizadores (em especial, os info-incluídos e os bom digital ou nativos da internet).

A inquietação de Ortega y Gasset, nos anos trinta do século XX, pode parecer-nos irrisória, sobretudo se tivermos apenas em conta uns números algo desactualizados, incluídos por Luciano Aoridi no Prefácio ao seu Blackwell Cuide to the Philosophy of Computing and Infonnationso. Aí é dito que, cada ano, o mundo produz entre 1 e 2 exabytes de dados, que será aproximadamente 250 megabytes por cada ser humano na Terra. A enormidade destes números ilustra-se dizendo que seria preciso toda a história da Humanidade para acumular 12 exabytes de dados. Medida em 1999, a produção de informação no mundo atingiu os 2120000 terabytes! E, na década seguinte, a explosão quantitativa não tem parado de se expandir, em associação estreita com a multiplicação de microcomputadores ou computadores pessoais (PC's): entre 1995 e 2007 estimava-se que ultrapassassem, em todo o planeta, mil e cem milhões. E Aoridi, comentando estas cifras, observa apropriadamente: Theya also show that the end of the information society, understood as the mature stabilization in the growth of quantity of data and number of computational machines, is not in sight.

O fenómeno da explosão informacional information overload desafia-nos totalmente com a agravante de que não podemos pensar apenas no que, em cascata, pode ir sendo visualizado no monitor do portátil ou do computador fixo, mas o que está sendo impresso em papel, a música ainda editada em cd, os filmes em dvd, as fotografias feitas e memorizadas em máquinas digitais cada vez mais potentes,

sofisticadas e profissionais, tudo isto se acumula nas bibliotecas públicas e especializadas, em arquivos da administração pública e das organizações mais diversas e é ou deve ser mediado para a partilha geral e ilimitada. Como? Uma pergunta breve e singela que coloca o problema de sabermos como se estão a ajustar os serviços ao imperativo, cada vez mais pleno, indiscutível e irrecusável, do acesso. E com outra pergunta, bem mais longa, atingimos outra dimensão do tópico em foco: como sabemos que essa partilha é efectiva, que os utilizadores acedem e assimilam criticamente a informação encontrada? Não sabemos exactamente como, embora precisemos saber e, daí, vimo-lo no ponto anterior, a crescente valorização, na segunda metade de novecentos, dos estudos de utilizadores e do comportamento informacional. Daí, também, continuar e até acentuar-se a pertinência da avaliação e da selecção da informação a fim de ser assimilada criticamente e usada com proveito máximo.

Como pôde ver-se ao longo do capítulo dois, foram-se multiplicando e complexificando os serviços de informação até se instalarem na Internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos actores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação - deslocalizada ou dispersa (na Internet / redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Possíveis traços caracterizadores, entre os quais importa destacar a interacção e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante.

A propósito da interacção, Alex Primo distinguiu, em livro recente, dois grandes tipos ou grupos, propondo-se esmiuçar os meandros, os equívocos e as limitações de um conceito-chave (dentro da cibercultura), convertido, desde meados da década de

oitenta, em modismo obrigatório entre todos os que, tanto na teoria quanto na prática, vêm explorando os desafios postos pela revolução digital. A opção clara do autor firmou-se na abordagem sistémico-relacional, com que pretendeu resgatar a comunicação interpessoal e grupal, e mostra-nos que a interação não pode ser reduzida à transmissão de informações, que a cognição não pode ser reduzida à simples cópia do real. Assim, a partir de um olhar focado no que se passa entre os interagentes (sem que esse foco recaia exclusivamente sobre a produção, ou recepção, ou sobre o canal), no relacionamento ali estabelecido, propôs-se dois tipos, dois grandes grupos de interação mediada por computador.

Na interacção mútua, os interagentes aderem a contínuas problematizações, e a relação entre eles é um problema que gera uma constante negociação, desenvolvendo-se uma dinâmica com impacto recursivo sobre a relação e sobre a conduta dos interagentes: Devido a essa dinâmica, e em virtude dos sucessivos desequilíbrios que impulsionam a transformação do sistema, a interação mútua é um constante vir a ser, que se atualiza através das ações de um interagente em relação à dos outros, ou seja, não é mera somatória de ações individuais. Nas interacções reactivas, as predeterminações condicionam directamente as trocas: Diferentemente das interações mútuas (cuja característica sistémica de equifinalidade se apresenta), as reativas precisam estabelecer-se segundo determinam as condições iniciais (relações potenciais de estímulo-resposta impostas por pelo menos um dos envolvidos na interação) – se forem ultrapassadas, o sistema interativo pode ser bruscamente interrompido. Por percorrerem trilhas previsíveis, uma mesma troca reativa pode ser repetida à exaustão (mesmo que os contextos tenham variado).

Apesar de diferentes, estes dois grupos ou tipos de interacção não são exclusivos e pode-se, por isso, admitir uma multi-interacção, sendo várias as interacções simultâneas: em um chat, ao mesmo

tempo em que se conversa com outra pessoa também se interage com a interface do software e também com o mouse [rato], com o teclado. Nesse sentido, em muitos casos pode-se estabelecer interações reativas e mútuas ao mesmo tempo.

A distinção operatória, não exclusiva, de Alex Primo, é-nos útil para melhor compreendermos as nuances de uma mediação informacional que já não se estabelece apenas ao nível tridimensional e presencial dos interagentes e que, cada vez mais, se joga em rede suportada na telemática e na micro informática. Em tempo de transição vertiginosa e não menos paradoxal, em que se acentuam as alterações e se mantêm certas permanências e atavismos, ousamos responder à pergunta, escolhida para encerrar o nexu discursivo deste manual, insistindo no anúncio, feito uns parágrafos atrás, da emergência de um novo tipo de mediação com alguns traços fortes, Mas, podemos ser mais precisos e anunciar uma multi-mediação, com a qual queremos significar a prevalência, em crescendo, do primado da variedade ou da pluralidade de articulações e de interações centradas na colecta / produção, na organização e na promoção do acesso da informação.

Através da digitalização crescente da informação em papel, iniciativa que se tornou já uma moda e um apetecível negócio, acervos bibliográficos e séries documentais, com destaque para as fotografias, os bilhetes-postais e os mapas / desenhos, das instituições culturais Arquivo e Biblioteca, ficam acessíveis na Internet, através de home pages ou sites institucionais, concebidos em moldes de usabilidade que ainda convocam algumas características da mediação custodial, ao imporem ao utilizador os esquemas de catalogação, de indexação e os sumários descritivos – considerados suficientes para o potencial interessado – e ao pretenderem ensiná-lo a seguir a via de acesso indicada paternalmente. Perspectiva patente na obra Estratégias y modelos para ensinar a usar la información de 2000, citada no ponto anterior,

e que, apesar de remanescente, convive e tende a ser superada por uma maior atenção prestada às necessidades do utilizador, que os estudos e modelos de comportamento informacional, desenvolvidos em surto finissecular e atrás referidos, têm vindo a impor como tendência teórico-prática incontornável.

No entanto, e prosseguindo com o exemplo dos planos de digitalização intensiva nas instituições culturais, o papel de mediação assumido pelos bibliotecários e pelos arquivistas está, hoje, fortemente condicionado pela influência e pelo poder dos informáticos, que, efectivamente, controlam o processo tecnológico e o desenho e fixação no software dos metadados (elementos descritivos que foram, durante décadas, atributo exclusivo dos profissionais BAD). São eles que modelam activamente a interacção reactiva (mediada por computador), definida acima por Alex Primo, e é natural que se preocupem, há algum tempo, com questões de usabilidade e com a implementação de dispositivos capazes de atrair mais e mais cibernautas dentro de uma lógica classificada de *mass self communication* (mashups, microformatos, web semântica ou web 2 ponto 0, serviços on-line, etc.).

O diálogo entre bibliotecários e informáticos é, consensualmente, considerado necessário e inevitável, mas o desafio posto, segundo López Yepes, pelo homo digitalis em evolução para o homo documentator; que será capaz de procurar por si só a informação de que necessita disponibilizada pelo especialista da informação (o homo documentalís), parece desvalorizar a vertente dialógica, obrigando a pensar em formas criativas e dinâmicas de gerir a tensão entre práticas de mediação substancialmente diferentes, o especialista em informação demarca-se do informático, embora deva possuir, cada vez mais, competências formativas que são conferidas a este último, ao mesmo tempo que continua obrigado a coligir, a organizar e, sobretudo, a avaliar / seleccionar para acesso volumes consideráveis de informação. Mas como pode ser fiável e



criterosa tal avaliação e escolha se não se apoiar em estudos rigorosos e profundos das necessidades e perfis de utilização tanto presencial, como, preferentemente, digital? Não pode!... Tais estudos são um trunfo do especialista da informação que o designer de sistemas interactivos centrados no utilizador deve acolher e realizar, não obstante as flagrantes limitações formativas próprias, superáveis mediante a constituição de equipas interdisciplinares, sem dúvida, indispensáveis, desde que bem geridas e desenvolvidas. Do lado da informática, o conceito de Arquitectura de Informação, criado, em 1976, por Richard Wurman, evoluiu até ao ponto de ser definido como a combinação entre esquemas de organização, nomenclatura e navegação dentro de um sistema de informação. É o design estrutural de um espaço de informação a fim de facilitar a realização de tarefas (tasks) e o acesso intuitivo a conteúdos. É a arte e a ciência de estruturar e classificar os websites e intranets com o objectivo de ajudar as pessoas a encontrar e gerir informação. Evoluiu, claramente, no sentido de chamar os utilizadores, preferencialmente born digital ou digital native, a uma participação activa ou colaborativa. Esta estratégia, desenvolvida pelos informáticos e designers de sistemas interactivos, está conforme a sua formação tecnológica, diversa do lastro cultural e educativo de bibliotecários ou documentalistas, que confluem no especialista da informação (esteja ele profissionalmente em que entidade estiver).

Temos, aqui, um aspecto - o processo colaborativo - muito em evidência e que confronta a coexistência de mediações diferentes, embora, forçosamente, complementares: a mediação assumida pelo especialista da informação, situado como interagente nas instituições culturais com sites interactivos (reactivos), ou em entidades de outro tipo (empresas, grupos, pessoas..), localizadas apenas no espaço de fluxos ou na infoesfera, através de sites, portais, blogs, video-sharing services (Youtube e Metacafe), caracteriza-se por uma interferência directa na escolha dos conteúdos, uma marca própria deixada na

elaboração dos metadados e, pelo menos, a preocupação com o excesso de informação e o receio de que o utilizador se perca e não capture os bons conteúdos de que necessita; por outra parte, a mediação do informático ou do designer de sistemas interactivos e, sobretudo, colaborativos (exemplos diversos: o Repositório universitário de informação científica, a Wikipédia e o Enterprise Content Management System ou ECMS) é condicionadora ao nível dos quesitos lógico-matemáticos de software e exige uma crescente inclusão digital ou digital literacy do utilizador, deixando-o, porém, à vontade quanto à escolha, inserção e indexação dos conteúdos. Para o especialista da informação, é tópico importante a literacia informacional, entendida como o conjunto de competências críticas (cognitivas) dos utilizadores na busca, na avaliação e no uso da informação disponível, embora a sua capacidade de intervenção neste domínio seja cada vez mais reduzida e partilhável com professores, formadores, comunicação social (sobretudo televisão e rádio), amigos presenciais e encontrados em comunidades virtuais, etc., ou seja, a função de guia pela selva do Information overload vai-se repartindo por diversos interagentes e não conseguimos ainda perceber muito bem os contornos mais estáveis que possa estar a adquirir.

O tópico da colaboração dos utilizadores está a seduzir, indiscutivelmente, o especialista da informação, obrigando-o a acompanhar as iniciativas, em crescimento exponencial, baseadas na web 2 ponto 0 e até já há, circulando, pela imprensa e pelo ciberjornalismo, uma problemática do cérebro 2 ponto 0, que traz, de novo, ao debate a célebre tese de Marshall McLuhan de que o canal / meio afecta o receptor de acordo com as características que apresenta, mas a adesão discursiva e retórica vai demorar, certamente, a materializar-se numa prática coerente. Ao invés, os informáticos, nomeadamente os peritos em Arquitectura de Informação, estão a ser os artífices e os que, científica, tecnológica e comercialmente, colhem benefícios dos processos e iniciativas

colaborativas, apostando nesta via de mediação que parte de uma interacção reactiva permeável à influência possível da interacção mútua.

Para finalizarmos, não pode ser omitido um tópico, já salpicado brevemente neste derradeiro ponto, e que merece algum destaque, porque confirma a justeza do anúncio de uma multi-mediação em devir...

Estamos a pensar em todos quantos estão a contribuir, aproveitando o gigantismo e força da onda internética, para que o conceito de serviço on-line se torne bastante difuso e complexo, o que significa que em rede digital surgem, crescem e morrem, em movimento exponencial contínuo e sem limite à vista, milhões de recursos de informação, muitos deles concebidos e animados por pessoas ou grupos, onde não vemos o especialista da informação como categoria profissional ou o vemos apenas como graduado e pós-graduado em Ciências da Informação, mas voluntários de perfis múltiplos, apostados em praticar mediação informacional de acordo com uma lógica relacional. A interacção mútua pode começar e prolongar-se em espaço digital, mas não se circunscreve aí, alimentando-se de contactos presenciais e, nesta medida, não disputam a função mediadora ao especialista da informação. Coexistem com ele, operando uma inversão criativa. Esses voluntários são mediadores, mas já foram e continuam a ser, também, utilizadores. Significa isto que se condensam, no espaço e no tempo, de forma unificada fases ou momentos que, antes das possibilidades tecnológicas da nossa actual Era, eram separados local e cronologicamente: a colecta/busca, o uso intelectual (cognitivo) dos conteúdos obtidos e organizados e a produção informacional constituíam um ciclo fragmentado; agora, porém, a simultaneidade, a sincronia ocorre dentro da rede. E a simples activação de links ou remissivas mútuas entre os serviços institucionais com site no espaço

de fluxos e todos os outros instaura-se, como passo natural, corrente e normal, a fim de estimular trocas mais estreitas e ousadas...

Que mediação está a surgir?

Sem dúvida a que todos os info-incluídos do planeta, enfrentando as barreiras que governos e sistemas políticos monolíticos e anti-democráticos vêm montando na rede digital global para a controlarem e se protegerem de seus efeitos corrosivos e alegadamente anti-sociais, se empenham, dia a dia, a construir e a multiplicar. Várias mediações se realizam, concretizando, assim, a utopia técnica contida nos textos fundadores (de especialistas americanos quase desconhecidos na Europa), que permitiram a Patrice Flichy penetrar no imaginário americano da Internet e, a partir daqui, ir em busca de um imaginário francês, europeu, em suma, global.