

OS PROFISSIONAIS DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO. QUE FUTURO?

por

Maria Ernestina de Castro
Maria Leonor Bacharel Oliveira

RESUMO

A actividade de bibliotecário, arquivista e documentalista criou um tipo de profissional que designamos por profissional de documentação e informação. Possuidor de conhecimentos específicos, sistematizados e postos em prática, na sua área de trabalho, é reconhecido pela sociedade como um grupo profissional com autoridade, credibilidade e código ético próprio. Destacamos a diversidade de especialidades no exercício das suas funções e pretendemos chamar a atenção para a necessidade de manter claros os objectivos comuns.

INTRODUÇÃO

Ao apresentar esta comunicação ao Congresso, tivemos como objectivo reflectir e estimular o debate sobre o sentido da nossa actividade profissional, a diversidade e riqueza das funções a que somos chamados e as perspectivas do seu enquadramento nas realidades actuais e futuras.

Não pretende ser um estudo com base científica mas apenas uma reflexão teórica, baseada em sínteses pessoais que uma carreira de 20 anos já permite elaborar. Damos particular atenção às realidades em que estamos inseridas, às exigências das mudanças a que assistimos e às oportunidades de actuação que se configuram. Temos consciência que é apenas uma abordagem superficial mas que nos pode alertar para a variedade de funções em que os profissionais da nossa área podem exercer a sua actividade e desenvolver as suas aptidões naturais, enquadradas num conjunto mais vasto que tem o mesmo objectivo final: captar e organizar o conhecimento, preservar e transmitir, voltar a recolhê-lo e reiniciar o circuito do saber.

Ao escolhermos a designação de profissionais de documentação/informação temos consciência que é um dado adquirido o reconhecimento desta actividade como ramo diferenciado em relação às outras profissões. Na verdade, num mundo em que tudo é considerado informação há que ter bem clara a nossa identidade profissional que nos confere uma forma de pensar própria, atitudes comuns e actuação consonante. Não dedicamos particular atenção aos arquivistas, que apesar de os considerarmos profissionais desta área, merecem um tratamento próprio.

As fontes bibliográficas que nos serviram de apoio e a que tivemos acesso graças ao Serviço de Informação e Documentação de JNICT vieram confirmar e enriquecer muitas das ideias que já tínhamos e abriram-nos um campo de reflexão e aprofundamentos consideráveis que pomos à disposição dos nossos colegas de profissão.

1. A DEMOCRATIZAÇÃO DA CULTURA E O BIBLIOTECARIO POLIVALENTE

O acesso à cultura tornou-se, nos nossos dias um desejo de um número cada vez maior de pessoas. Não só a população escolar aumentou sobretudo a nível médio e superior como o interesse pelo saber se enraizou no público em geral. Estimulados pelos meios de comunicação social muitos indivíduos querem esclarecer as suas dúvidas, ou aprofundar a informação recebida. Outros desejam ocupar os tempos livres e ampliar os seus conhecimentos.

Os estudantes, desde os primeiros níveis de ensino são encaminhados para a pesquisa e consulta de fontes de informação onde devem recolher dados para os seus trabalhos.

Professores e investigadores são impelidos pela sua própria actividade a manter-se actualizados dentro das suas áreas de especialização pelo que exigem informação adequada e serviços que a ponham à sua disposição.

Também surge em certas camadas de população a necessidade de reciclar os seus conhecimentos, aprofundar algum aspecto peculiar, ou aprender algo de novo.

Em última instância podemos dizer que se assiste a uma maior democratização da cultura, uma abertura do conhecimento e do saber a um círculo cada vez mais alargado da população.

Não são apenas os eruditos, os investigadores que frequentam os centros de cultura mas para além deles todo um conjunto de novos clientes provenientes dos mais diversos graus etários e culturais e interesses também muito diversificados.

Face a esta solicitação verifica-se uma proliferação de bibliotecas dos mais variados tipos: infantis e juvenis, de bairro, de câmaras municipais, de associações profissionais, escolares para todos os graus de ensino, especializadas em diversas áreas de saber, etc. Por outro lado as já existentes veem-se confrontados com a necessidade de se adaptar a esta situação nova.

O profissional de documentação/informação nestas unidades **adquire características muito especiais.** Muitas e variadas funções lhe estão cometidas e outras aguardam que ele as assuma. Assim lhe é pedido que seja ao mesmo tempo especialista em diversas vertentes de biblioteconomia e polivalente em muitas outras matérias.

De facto deve ser **perito no tratamento das espécies** nomeadamente a catalogação segundo as normas internacionais sempre actualizadas, classificação e indexação documental adequada à sua área de trabalho, organização de bases de dados de acordo com os seus utentes. Tem ainda de ter particular atenção à **gestão e conservação das colecções** e do património documental proporcionando uma utilização eficaz e uma armazenagem segura independentemente do seu suporte.

O profissional desta área torna-se necessariamente um **gestor no sentido próprio do termo** pois tem à sua responsabilidade a organização global de grandes ou pequenas unidades. Assim, tem à sua responsabilidade a gestão dos recursos materiais e humanos com tudo o que isso implica: obtenção e canalização de verbas para as diversas actividades - aquisição de documentos, mobiliário, manutenção, salários, etc, recrutamento, formação e reciclagem, promoção do pessoal necessário, organização das tarefas, seu planeamento e avaliação, tendo em conta a satisfação e a qualidade de vida no seu ambiente de trabalho e os resultados a obter; terá que dedicar particular atenção e gestão dos espaços: às áreas de trabalho, áreas de armazenagem da documentação, áreas para o público facilitando-lhe o acesso à informação e proporcionando-lhe bem-estar.

Em muitos casos o profissional, transforma-se em **perito na área temática específica do seu serviço**. Como conhecedor das suas colecções, ele torna-se o melhor conselheiro para o encaminhamento da pesquisa, permitindo que o utilizador encontre com maior facilidade, rapidez e profundidade a informação que procura. É o que por vezes aparece designado como o **bibliotecário de referência**, o **conselheiro de informação**.

Noutras bibliotecas, sobretudo as dedicadas ao público em geral, o bibliotecário desenvolve a função de **animador da leitura** ou **animador cultural** tornado-se um perito em organização de exposições, de conferências, comemorações, tempos livres, etc. permanecendo atento à inserção social e marcando essas actividades pelos acontecimentos significativos do país, da localidade, da própria instituição.

Em alguns casos o profissional de bibliotecas mais eruditas surge como um **especialista em edições**. Na verdade ele tem que planear, conceber e acompanhar toda a parte editorial do seu serviço e dedicar especial atenção às edições comemorativas e de divulgação cultural.

Nesta tão grande diversidade de instituições e de actividades este profissional tem ainda a oportunidade de se tornar um conhecedor profundo, um **investigador** na sua especialidade: um perito em livro artigo, em catalogação, classificação linguagens documentais, informática documental, gestão, pesquisa de dados, etc. A ele deve muito a biblioteconomia pela reflexão e sínteses elaboradas que são conhecidas pelas publicações da especialidade.

Mais raramente vemos ainda aparecer alguns bibliotecários a investigar e a publicar sobre temas da área do conhecimento na qual exercem a sua actividade.

Dedicados a essa matéria, e conhecedores das fontes, não resistem ao impulso de aprofundar a investigação e de pôr à disposição da comunidade científica o resultado do seu trabalho.

2. A ERA DA INFORMAÇÃO E O ESPECIALISTA DA INFORMAÇÃO

A informação é nos nossos dias a palavra chave por excelência. O estar informado tornou-se sinónimo de eficiência, de prestígio, de valer e de poder, em última instância.

As empresas procuram informar-se para tomarem as decisões certas nas actividades que lhe são próprias: são informações económicas, previsionais, de gestão e organização, de produção e mercado.

O mundo do negócio procura também de forma rápida e com carácter permanentemente actualizado os últimos dados, as tendências, as alterações previsíveis e as possibilidades de intervenção.

Os serviços procuram estruturar-se na base da modernidade e manter-se actualizados e atentos às necessidades dos seus clientes.

O grande público exige também informação sobre as suas possibilidades de actuação, os seus direitos e deveres como cidadão.

Enfim, é uma exigência permanente de estar informado, ser informado. Por isso vemos frequentemente citações como: estamos na era da informação, a informação é o terceiro recurso.

Caracterizando um pouco o tipo de informação exigida podemos dizer que ela é informação especializada segundo o campo de investigação - a física, a medicina a economia a informática ou a engenharia, etc. e também segundo a actividade específica - agricultura, comércio, indústria, finanças, gestão e organização, etc.; por outro lado é também informação muito genérica, isto é, de carácter global, multidisciplinar exigida para todos os ramos da actividade humana, para o público em geral.

Para dar resposta a esta exigência de informação desencadeia-se uma explosão de serviços de documentação/informação nas mais diversas instituições; empresas e serviços públicos, todos se equipam com meios para responder eficazmente à crescente procura de informação investindo em meios materiais e humanos para ter acesso às fontes informativas, ter à disposição a informação devidamente tratada de acordo com as suas necessidades; exige-se informação "à medida" com actualização a todo o momento, com dados fiáveis mantendo a confidencialidade exigida pela organização.

Surgem também os serviços de informação para responder a determinado tipo de interesses: o acesso ao ensino, bolsas de emprego, ocupação de tempos livres, integração europeia, informação à agricultura, aos jovens empresários, etc. Esta informação, de carácter eminentemente prático e de aplicação imediata tem também um carácter efémero, temporizado pelo que precisa de ser actualizada de imediato ou corre o risco de já estar ultrapassada. É fundamental haver uma gestão eficaz dos recursos informativos tendo em conta os seus custos reais e a taxa de utilização, isto é os benefícios, sempre difíceis de contabilizar.

Exige-se cooperação activa inter-serviços congéneres, criam-se redes de informação, bases e bancos de dados que permitem uma redução de custos, aumentam o leque de fontes informativas à disposição e tornam a informação mais rápida e eficaz.

O profissional desta área de actividade aparece como o **intermediário da informação**, o que conhece as fontes informativas e aqueles que vão ter necessidade da informação - os seus utilizadores. É-lhe exigido que seja **perito em pesquisa** e em **difusão da informação**.

Para isso precisa de estar bem integrado no sector de actividade ou na temática da instituição e do sector de conhecimento ao qual tem que dar resposta acompanhando a evolução. Deve estar particularmente atento à selectividade das fontes e à sua imediata actualização permanecendo aberto aos novos produtos informativos. Na organização do seu trabalho terá em conta os novos métodos e procedimentos, ser particularmente inovador, aberto às novidades e hábil na sua aplicação. Surge como o **gestor da informação** e vai conquistando um espaço profissional que pela sua credibilidade o torna equiparado aos seus utilizadores. É muitas vezes o seu conselheiro, o seu **consultor de informação**.

O profissional de documentação e informação é muitas vezes olhado como um investigador, um informador privilegiado, a que os ingleses chamam o "**information officer**" e que em Portugal, se designa normalmente por **especialista da informação**.

Pode caracterizar-se como um profissional sempre atento à aquisição de novos conhecimentos, alargando o espaço de visão no sector de actividade em que trabalha, nos objectivos da instituição na qual está inserido e na evolução dos métodos próprios da profissão.

Da sua psicologia faz parte a facilidade de adaptação à mudança. A determinação e a persistência são fundamentais para conseguir obter e fornecer a informação.

É particularmente aberto aos contactos pessoais com os seus colegas de profissão sobretudo aos que trabalham na mesma área para implementar formas de cooperação, de complementaridade.

Sendo um interlocutor muito próximo dos destinatários da informação também é hábil nas relações interpessoais; saber ouvir e falar, comunicar, ser **bom entrevistador** é a sua especialidade.

Como gestor da informação é-lhe exigido que saiba adequar os recursos informativos disponíveis às reais necessidades de informação dos utentes conhecendo as fontes, seleccionando e tratando exactamente a informação pretendida e colocando-a à disposição no momento exacto.

3. CIENCIA DA INFORMAÇÃO E CIENTISTA DA INFORMAÇÃO

A documentação e informação tiveram um desenvolvimento mais técnico e científico motivadas pela necessidade de tratar de forma mais elaborada e rápida a quantidade de documentos informativos produzidos dando-lhe uma forma final mais acessível ao utilizador incapaz de por si só ter capacidade de trabalhar todas as fontes informativas primárias. Surge a necessidade de elaborar resumos, análises bibliográficas, encontrar termos de indexação que preparem a informação para ser divulgada e assimilada mais facilmente.

É o utilizador, incapaz de controlar e aceder a toda a informação produzida internacionalmente, que estimula o profissional de documentação e informação a procurar novas técnicas como meios de simplificar e tornar mais eficazes as operações técnicas que possibilitam o acesso a essa informação pretendida.

Da facilidade de aceder ao documento publicado passou-se para a necessidade de conhecer o seu conteúdo em profundidade. Da quantidade de documentação oferecida passou-se à informação pertinente e adequada ao utilizador específico. Do tratamento da documentação passou-se ao tratamento da informação. Da ciência de documentação - biblioteconomia passou-se à ciência de informação.

O salto mais recente da ciência da informação não é já a quantidade de informação a prestar mas a qualidade, o seu conteúdo original, válido e credível.

O desenvolvimento tecnológico e científico também contribuiu para que a disciplina de documentação se transformasse numa ciência.

Foi o recurso à informática que permitiu o desenvolvimento de bases de dados, de sistemas em linha, de novos suportes de informação e de documentação; foi o recurso à linguística que deu consistência às linguagens de pesquisa e aos thesauri que vão circunscrever as áreas temáticas e tornar mais acessível a informação; as telecomunicações vão permitir uma circulação e transferência de conhecimentos de forma espectacular, quase instantânea que dão novas perspectivas à difusão e à investigação a nível internacional.

Há necessidade de avaliação da metodologia utilizada até então. A capacidade de armazenamento e a rapidez de comunicação fazem desenvolver a profundidade do tratamento da informação. É neste cenário que se criam os métodos científicos que dão forma a uma nova ciência que, recorrendo a outras que lhe fornecem meios, se torna-se independente e autónoma. O seu objecto científico será conhecer e dar a conhecer a informação tendo em vista a sua utilização que por sua vez é enriquecida e transformada para voltar a ser incorporada no conhecimento.

As tecnologias utilizadas para esse fim também já vimos chamar a engenharia do conhecimento.

Da fase do tratamento passa-se para o mundo da aplicação da informação, da sua avaliação através de métodos próprios: a bibliometria.

O profissional da documentação e informação, liberto das tarefas pesadas de armazenamento, tratamento e difusão pode dedicar-se à reflexão e investigação. Surgem estudos técnicos e científicos que delimitam os campos do saber que lhe são próprios e teorizam sobre o lugar da Ciência da Informação no conjunto das outras ciências. Surge a designação de **cientista da informação**.

É através dos trabalhos publicados e do valor tecnológico e científico dos mesmos que o profissional de documentação/ informação vai sendo reconhecido no meio científico.

Para além de utilizar os meios técnicos que lhe permitem resolver os problemas de acesso e controlo dos documentos, acentua sobretudo a investigação no conteúdo da informação científica e na sua circulação. Torna-se um **perito na área do conhecimento** na qual exerce a sua actividade.

A sua posição e formação dá-lhe em consequência uma visão global frente a qualquer tema.

Ele não só conhece a informação como sabe onde encontrá-la o que lhe dá uma posição privilegiada, um lugar especial na cadeia do conhecimento humano. Aparece não só como o parceiro do investigador, ou o seu consultor mas já vimos designações do profissional de documentação, informação como **o cientista dos cientistas**.

Há também quem preveja, na mesma linha, o retorno ao seu papel de bibliotecário clássico - o erudito, e o humanista ou o cientista, o sábio, com a sua função primeira de impulsionador da cultura.

4. O MERCADO DA INFORMAÇÃO E O PUBLICITARIO DA INFORMAÇÃO

No fim do século XX - assistimos à predominância da corrente ideológica e da prática do que pode designar-se por economia de mercado. Subjacentes estão os consumidores, os produtores e os intermediários, a publicidade.

Isto mesmo na documentação/informação. A informação é reconhecida actualmente como um produto imprescindível para toda a actividade humana: formação, investigação, decisão, desenvolvimento. A quantidade de informação disponível cresce a ponto de tornar impossível a sua total absorção pelos seus destinatários.

Nascem os **produtores/vendedores de informação** e as consequentes técnicas publicitárias. Impõe-se a selecção e a qualidade.

Conceitos economistas invadem o sector: ao serviço gratuito, como oferta ao cidadão e ao público em geral, sucede a necessidade de obter benefícios materiais que rentabilizem o investimento, que suscitem formas de financiamento.

A análise custo/benefício, os relatórios e contas chegaram às bibliotecas e serviços da documentação e informação.

Nascem empresas especializadas na produção, distribuição e comercialização dos produtos informativos.

O consumidor ou cliente assume características especiais: o seu número e qualidade tem uma expansão acelerada; a comunicação social proporcionou um maior acesso à informação - a cultura de massas, mas também a actividade humana se foi tornando mais complexa e a ciência evoluiu na especialização, criando consumidores específicos em áreas do conhecimento cada vez mais restritas.

Por outro lado o consumidor da informação vê-se confrontado com uma quantidade excessiva de informação pois a produção é cada vez maior e a sua transmissão cada vez mais rápida. Para isso contribuem as chamadas tecnologias de informação no tratamento e na comunicação.

Aqui surgem novos posicionamentos, modalidades do profissional da documentação/informação. Além do seu papel de intermediário na componente de selecção e controle de qualidade do produto informativo é-lhe exigido que sensibilize o consumidor para a necessidade de utilizar e "gastar" a informação porque novos e melhores produtos estão a entrar no mercado. Tem de tornar-se uma espécie de **publicitário** e conhecer as técnicas e meios que lhe permitam "vender" mais e melhor informação. Tudo isto na perspectiva de rentabilizar os investimentos efectuados na aquisição e tratamento de informação e documentação.

A estas acções de promoção sucede-se o contacto com o consumidor que tem de ser acompanhado, encaminhado para a utilização cada vez maior da informação ao seu dispôr. O profissional desta área aparece então como **o relações públicas** dotado das técnicas específicas para desempenhar de forma eficaz esta função.

Além de ser "perito" em relações humanas vai-lhe ser exigido que seja um bom "fazedor de imagem" e um **formador de opinião pública**.

Os seus produtos e serviços vão tornar-se atractivos para os seus utilizadores, os seus clientes, o seu público e assim serão consumidos em quantidade necessária de modo a tornar rentáveis os investimentos efectuados.

CONCLUSÃO

Como explanamos nos quatro pontos anteriores, o profissional de documentação/informação tem à sua disposição uma diversidade de especialidades.

Do especialista do livro antigo ao especialista em relações públicas e publicidade, passando pelo classificador e indexador, e o gestor de informação e o especialista em informática documental, tudo são formas de actuação para o mesmo objectivo final - colaborar na criação do conhecimento humano, preservando-o, transformando para ser novamente criado e enriquecido por aqueles a quem se destina e que pela sua actuação vão contribuir para transformar o mundo e as coisas, voltando a dar origem a novas fontes do saber.

Ao rever-se nesta tarefa comum e actuando segundo a sua especialidade, o profissional de documentação e informação não só encontra a sua identidade como pode atingir a realização pessoal no trabalho de acordo com os seus interesses e aptidões naturais, criando métodos e sistemas próprios, contribuindo de forma cada vez mais eficaz para esse conhecimento e em última instância para a transformação do mundo, e do homem.

Para a criação desta identidade como profissional de documentação/informação não só devem contribuir as investigações mais profundas nesta temática como também uma formação sólida em cada uma das variantes profissionais descritas.

Em Portugal estamos talvez a iniciar e a despertar para esta realidade, sendo da nossa responsabilidade alertar para a criação de cursos específicos, colaborar na sua implementação, e participar activamente em todas as iniciativas que sejam tomadas para a sua concretização.

BIBLIOGRAFIA SELECCIONADA

AMAT, Nuria

El documentalista : un científico de científicos / Nuria Amat. - Revista Española Doc. Cient., Madrid, 14 (2) 1991, p. 179-186

ASWORTH, Graham

The role of the information profession in fostering academic: industrial liaison / Graham Asworth. - Aslib Proceedings, London, 36 (8) Aug. 1986, p. 231-237

BRINDLEY, Lynne

Management development for information professionals of the future / Lynne Brindley. - Aslib Proceedings, London, 39 (9) Sep. 1987, 235-243

CLAUSEN, Helge

The future information professional : old wine in new bottles: part II / Helge Clausen. - Libri, Copenhagen, 41 (1) Mar. 1991, p. 22-36

DAVIES, J. Eric

Information scientists and 1992 : a personal view from a british perspective / J. Eric Davies. - Journal of Information Science, Amsterdam, 16 (5) 1990, p. 327-355

DUCKITT, Pauline

The intermediary today and tomorrow / Pauline Duckitt. - Aslib Proceedings, London, 36 (2) Feb. 1984, p. 79-86

FONDIN, Hubert

L'évolution des systèmes et des métiers du traitement de l'information : la crise du monde documentaire [et bibliothécaire] / Hubert Fondin. - Documentaliste - Sciences de l'Information, Paris, 24 (1) Jan./Fév. 1987, p. 3-10

GASH, Sarah

Personal transferable skills for the modern information professional : a discussion paper / Sarah Gash, Denis F. Reardon. - Journal of Information Science, Amsterdam, 14 (5) 1988, p. 285-292

GILCHRIST, Alan

What the information scientist has to offer / Alan Gilchrist. -
Journal of Information Science, Amsterdam, 12 (6) 1986, p.
273-280

PICKUP, John A.

What business are we really in? / John A. Pickup. - Aslib
Proceedings, London, 39 (10) Oct. 1987, p. 281-291

WEBB, Sylvia P.

What's so special about the special librarian? / Sylvia P. Webb. -
Aslib Proceedings, London, 37 (9) Sep. 1985, p. 341-344