

DA NECESSIDADE DE PROMOVER O USO DA INFORMAÇÃO

Nice Menezes de Figueiredo
Escola de Comunicação
Universidade Federal do Rio de Janeiro
22290 Rio de Janeiro, RJ

1 - INTRODUÇÃO

Há algumas décadas, desenvolvimento era sinônimo de progresso, e para muitos países em desenvolvimento, desenvolver-se significava alcançar em duas ou três décadas o progresso que os países industrializados já tinham atingido. Mas as percepções mudaram e, hoje em dia, aqueles países buscam o desenvolvimento que esteja de acordo com a sua cultura, com o caráter distinto do seu povo e das suas instituições.

O planejamento para o desenvolvimento deve favorecer não apenas os aspectos ideais ou idealísticos da nação, mas deve dar atenção à aspectos práticos, quais sejam:

1. Estabelecer metas atingíveis, dentro de espaço de tempo realístico e vinculadas à recursos financeiros adequados.
2. Identificar necessidades correntes e recursos humanos e tecnológicos disponíveis.
3. Fixar prioridades de acordo com as condições sociais, políticas, culturais, técnicas e econômicas do país.

Outras noções correntes são a de que o desenvolvimento deve abarcar todos os setores e todas as pessoas na sociedade, e de que o papel, reconhecido internacionalmente, da Informação em Ciência e Tecnologia (ICT) é crucial no processo do desenvolvimento sócio-econômico-cultural de um país. Assim, para que os serviços/sistemas de informação

RESUMO

Apesar de o uso da informação ser reconhecido como fundamental para o desenvolvimento, a UNESCO detectou subutilização da informação nos países em desenvolvimento. Barreiras generalizadas foram identificadas, bem como apontados diversos fatores como inibidores do uso da informação nestes países. No Brasil, os problemas assinalados pela UNESCO podem ser ainda exacerbados devido às condições deficientes das estruturas e serviços de informação no País. A UNESCO faz recomendações de curto e longo prazos para a superação destas barreiras. Com base neste conhecimento, foi apresentado e aprovado pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT), em 1985, um projeto visando a promover o uso da informação em sistemas selecionados no País.

possam cumprir o seu importante papel na solução dos problemas dos países em desenvolvimento, devem fornecer a informação que torne possível aos países identificar as necessidades locais e lidar as prioridades de ação para o desenvolvimento ajustado às suas condições e aspirações.

Paralelamente a estas noções, no entanto, surgiu também uma tendência de opinião a respeito da subutilização da informação existente nos países em desenvolvimento. Diz-se que nestes países parece haver um círculo vicioso: os tomadores de decisão (os governantes) não utilizam os sistemas de informação, quer seja porque estes sistemas não fornecem a informação necessária, quer porque os administradores dos sistemas não estão cientes de qual informação deva ser fornecida. Como resultado, os governantes não consideram os sistemas de informação como uma área prioritária e, assim, estes sistemas não recebem o suporte adequado nos planos nacionais de desenvolvimento.

E, neste caso, a impossibilidade de terem a informação adequada para poderem escolher e determinar quais ações são necessárias ao seu desenvolvimento, faz com que os países em desenvolvimento sejam expostos ou venham a aceitar, muitas vezes, a percepção dos países industrializados sobre o desenvolvimento. E, por outro lado, querendo ou não, estes países vêm a permitir que seus recursos sejam explorados através da adoção de tecnologias que são oferecidas a preços proibitivos.

Idealmente, não deveria existir imposição de um país sobre o outro; cada país deveria decidir suas próprias metas, prioridades e modalidades de desenvolvimento. Sob este ponto de vista, desenvolvimento deveria ser então considerado como uma cooperação entre as nações, tendo como objetivo a contribuição de recursos por cada um e a possibilidade de compartilhamento destes recursos para a melhoria da qualidade de vida em todos os países.

2 - BARREIRAS E FATORES QUE CAUSAM A SUBUTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Este problema de subutilização de fontes, serviços/sistemas de informação em países em desenvolvimento é complexo e sujeito a uma variedade de fatores, muitos dos quais não foram ainda adequadamente identificados e estudados. É uma mescla de vários aspectos, ou de barreiras de vários tipos e níveis, que diferem ainda conforme o estágio da transferência e uso da informação no país.

De modo geral, pode-se considerar três níveis de barreiras, conforme a nação:

1. Acesso à informação

- falta de controle bibliográfico a nível nacional;
- barreiras lingüísticas;
- falta de serviços referenciais;
- » falta de recursos para aquisição de fontes/bases de dados estrangeiros.

2. Disponibilidade de documentos

- falta de catálogo coletivo nacional;
- falta de depósitos ou repositários de documentos;
- restrições políticas, de segurança nacional, de *copyright*.

3. Absorção e uso eficiente da informação

- nível educacional dos usuários;
- falta de motivação para o uso da informação;
- falta de treinamento do usuário;
- falta de atividades promocionais para o uso da informação;
- atuação deficiente dos serviços/sistemas de informação;
- falta de entidades que façam traduções.

Outras barreiras que podem ainda ser citadas, são: volume excessivo de informação, existência dos colégios invisíveis, etc.

Como fatores que podem inibir o uso da informação, temos, conforme a literatura estrangeira, e relacionados:

- ao próprio usuário;
- ao ambiente organizacional;
- às fontes e sistemas de informação;

- à situação do problema para o qual a informação é requerida, isto é, urgência, complexidade, nível de importância, grau de inovação.

É bastante citada também na literatura estrangeira, como barreira ao uso da informação, a chamada lei do menor esforço que estabelece que nenhum sistema de informação é utilizado se não for de fácil acesso e de facilidade de uso; assim, muitas vezes, conveniência, proximidade, acessibilidade são mais importantes para motivar o uso da informação do que a própria eficiência do sistema e a amplitude da coleção.

Barreiras de ordem psicológica de vários tipos e níveis são também citadas e dizem respeito ao próprio usuário em potencial; este usuário pode trazer a sua própria autopercepção dos serviços e produtos oferecidos - se o usuário acredita que o sistema é eficiente, então para ele o sistema é eficiente, e o oposto é também verdadeiro; traz também preconceitos pessoais e comportamentos particulares na busca de informação. Para muitos destes usuários, o próprio sistema de informação traz ou representa barreiras ao uso da informação, quando impõe normas rígidas e inflexíveis ou não oferece ambiente conducente ao estudo e pesquisa.

É muito ressaltado o fato de que os sistemas de informação devem não só identificar as demandas existentes, como também criar demanda de informação. No entanto, um dos problemas mais conhecidos, quanto à subutilização dos sistemas de informação nos países em desenvolvimento, é a discrepância entre os serviços oferecidos e as necessidades reais dos usuários. Este fato é devido a que a introdução de modernos serviços de informação, nestes países, ter sido baseada ou derivada de serviços bibliotecários tradicionais, que não levavam em consideração as necessidades dos seus usuários; também, estes usuários não tinham qualquer participação no planejamento e operação dos serviços. Além do que, após o estabelecimento do serviço de informação, pouco esforço é dispendido para promovê-lo e para atrair os usuários, e para avaliar a eficiência no uso dos serviços/produtos *que estão* sendo oferecidos.

Muito serviço/sistema de informação possui, assim, suportes de informação não adequados aos seus usuários, quer em nível, formato, quantidade, idioma, e especialização e profundidade de assuntos, o que, logicamente, pode torná-lo subutilizado.

Outro problema importante é a falta de pessoal adequadamente qualificado e treinado para atuar nos serviços/sistemas de informação nos países em desenvolvimento; este *pessoal não tem capacitação* para o fornecimento de informação de alto nível, adequada e nos formatos e pacotes mais convenientes aos usuários.

Como foi exposto, as barreiras sócio-culturais à transferência da informação são profundas e de natureza complexa; são consideradas, em parte, como uma resistência cultural à própria mudança que ela vai ocasionar. Por outro lado, a busca por informação e o seu uso é uma parte integral da cultura e, a menos que a importância conferida à informação seja característica da cultura e das pessoas de uma nação, não é provável que estas pessoas busquem e usem informação..

Há uma contradição neste aspecto de subutilização, pois que se de um lado há uma abundância de informação e de mecanismos para o seu provimento, e um crescente aumento de atividades de informação, na maioria "os países que precisam de informação para suporte seu desenvolvimento, há, relativamente, menor uso de fontes de informação. Também, o fato de que a economia e os benefícios da informação não podem ser quantificados e são intangíveis, torna-se difícil aos planejadores aceitar que a informação é um recurso prioritário para o desenvolvimento do país.

Isto, sem dúvida, aguça o problema da subutilização dos serviços/sistemas de informação projetados para apoiar os esforços de desenvolvimento nacional. Compete, assim, a cada país tomar as suas próprias iniciativas e adotar provisão própria de informação, utilizando mecanismos que mais se adequam ao seu meio ambiente sócio-econômico-cultural.

3 - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO NACIONAL

O estudo da literatura estrangeira nos leva a inferir que, basicamente, estes mesmos fatores anteriormente discutidos podem criar barreiras à utilização dos serviços/sistemas nacionais de informação. Na verdade, estes fatores seriam ou poderiam até ser ampliados pelas condições do contexto nacional.

No diagnóstico proposto, ficam estabelecidos dois tipos distintos de barreiras existentes para o uso de serviços/sistemas de informação no País:

1. Barreiras institucionais - criadas ou existentes no próprio sistema de informação, tais como: coleções deficientes e não atualizadas; espaço físico insuficiente e com disposição inadequada não proporcionando ambiente conveniente; normas restritivas ao uso; serviço de referência precário; pessoal sem treinamento apropriado; falta de realização de estudos estruturais como: de levantamento das necessidades, hábitos, demandas dos usuários; treinamento destes usuários para utilização plena dos recursos existentes; de avaliação contínua das coleções para mantê-las ajustadas aos interesses dos usuários; promoção/marketing dos serviços e produtos para os usuários, inclusive para os usuários em potencial.

2. Barreiras dos usuários - falta de conhecimento dos recursos de informação; barreiras psicológicas, lingüísticas e de comunicação; preconceitos pessoais, hábitos próprios de busca de informação; auto percepção dos serviços; participação em colégios invisíveis.

Deve-se ressaltar, que tais barreiras criam a subutilização dos serviços/sistemas de informação, também para os chamados não usuários inconscientes (usuários em potencial que desconhecem ou evitam utilizar o sistema) e os não usuários conscientes, que não utilizam o sistema por pertecerem a um colégio invisível, por exemplo.

5 - RECOMENDAÇÕES PARA A PROMOÇÃO DO USO DA INFORMAÇÃO

Experiência em certos países em desenvolvimento, conforme estudos da UNESCO, indica que acumular meramente fontes de informação e ficar esperando pelos usuários não é suficiente. Além do que, correntemente, os usuários parecem esperar que os materiais informacionais sejam trazidos a ele (citações ou referências são agora mais fáceis de se obter do que os próprios documentos), existindo pouca motivação e esforços por parte dos usuários para buscarem informação e fontes de informação.

De acordo com estes estudos ficou claro para a UNESCO que a ênfase agora deve ser colocada muito mais nos aspectos de necessidade de informação e uso da informação, do que em aumento de suprimento de informação. Também, a necessidade de orientação dos usuários no uso da informação, em conexão com suas atividades no trabalho e no lar, é também óbvia (a chamada informação utilitária).

As recomendações da UNESCO para promover o uso da informação, diminuindo a subutilização dos serviços/sistemas de informação nos países em desenvolvimento, são de dois níveis. Primeiro, atividades de curto prazo incluindo a organização de cursos de demonstração para o treinamento de usuários; trabalho experimental para o *marketing* dos serviços; participação do usuário no seu planejamento e operacionalização; avaliação de serviços e sistemas selecionados. Políticas para servirem de guia às ações de longo prazo devem se concentrar no estudo dos fatores que motivam os usuários a buscar informação nos países em desenvolvimento, incluindo os aspectos social, cultural e educacional; as formas de como organizam o seu trabalho e como percebem suas próprias necessidades e, finalmente, sua atitude em relação aos serviços já existentes.

Detalhando cada um dos aspectos das medidas de curto prazo, acrescentamos que o treinamento no uso dos serviços/sistemas de informação deve ser o

mínimo necessário, após tudo que já se tenha sido feito para tornar os sistemas prontamente utilizáveis. Há a noção de que, muitas vezes, parece que os administradores destes sistemas tentam mais moldar os usuários para adequá-los ao sistema, do que organizar estes sistemas em tomo das necessidades, hábitos e preferências dos usuários.

Em todo o caso, treinamento para o uso de um serviço/sistema em particular tornou-se um conceito muito estreito e, hoje em dia, este conceito tem sido ampliado passando a ser visto como um processo para desenvolver proficiência no uso dos recursos informacionais. Existe um reconhecimento, que vem se ampliando, no sentido de que a habilidade de usar recursos de informação é um elemento essencial em toda educação e vital para o processo contínuo de auto-educação. Deve ser, portanto, parte integral do processo global de educação, desde os primeiros estágios, instruindo-se sobre o direito à informação e como usá-la.

Metas e objetivos gerais para um programa para o desenvolvimento de habilidades no manejo da informação devem incluir: desenvolvimento de habilidade no uso dos recursos locais, o conhecimento dos recursos nacionais e capacidade de explorá-los e, acima de tudo, a independência na busca de informação. Metas e objetivos mais precisos devem ser formulados para instituições particulares.

Quanto ao segundo ponto, da necessidade de *marketing* do sistema de informação e do envolvimento do usuário no seu planejamento, é necessário que os administradores de sistemas de informação saibam que é preciso o suporte dos usuários para que venham a obter sucesso com o seu sistema. É fato aceito, hoje em dia, que em primeiro lugar é pouco válido criar sistemas/serviços de informação que não atuam para prover a satisfação dos usuários. Assim, os usuários precisam ser informados dos problemas envolvidos, da possibilidade de melhoramentos e os meios através dos quais atingi-los, e das maneiras pelas quais eles podem ajudar para garantir esta melhoria. Esta medida evitaria a tendência, assinalada na literatura, de que os serviços/sistemas de informação em países em desenvolvimento são dirigidos mais para atender a satisfação dos bibliotecários do que a dos usuários.

É preciso saber, também, que existem implicações já firmadas a respeito da introdução de novos serviços/produtos nos sistemas de informação; tais como:

1. Usuários em potencial nem virão a saber da existência de um novo serviço/produto, se uma campanha de *marketing* não for planejada;
2. O novo serviço não se tornará rotina característica do comportamento do usuário até que ele seja

convencido de que o novo serviço vale o esforço associado à uma mudança de comportamento. Para muitos usuários, apenas o uso contínuo virá a produzir uma mudança de comportamento;

3. Quando pessoas são inquiridas para expressar suas opiniões sobre um serviço que é novo para elas, suas respostas provavelmente refletirão treinamento passado e experiência corrente;
4. Novos serviços devem ser planejados e introduzidos prevendo espaço de tempo razoável para a sua adequada difusão; o orçamento deve ser provido por um período de tempo necessário para assegurar que o novo serviço seja implantado.

Basicamente então, sabe-se que usuários de sistema de informação têm reagido como qualquer pessoa que tem que se defrontar com uma nova idéia, produto ou serviço: devem primeiro ser convencidos de que a nova idéia será de benefício suficiente para eles, a fim de motivar uma mudança no seu comportamento. E este fato deve ser a chave da campanha de *marketing* sobre o novo produto/serviço do sistema de informação.

A promoção do uso do serviço/sistema de informação não é meramente mais uma atividade bibliotecária, mas um reflexo do estilo de administração. No seu sentido mais amplo, promoção inclui a habilidade de antecipar mudança social ou organizacional, interpretar as implicações de tais mudanças e converter este conhecimento em benefício de alguém. Promoção tem a haver também com a visibilidade do serviço/sistema e daí, um maior uso e apreciação dos recursos disponíveis.

É muito necessário e importante fazer-se estudos de usuários, isto é, segmentar a população que irá ser servida, antes de desenvolver serviços/produtos, mas estes estudos em sua maioria, falam apenas sobre o público, nada dizem sobre os próprios serviços. É preciso lembrar que as mudanças que se propõem, devem ser anunciadas àqueles que podem ser, supostamente, beneficiados.

O efeito que a promoção pode ocasionar é também muito conhecido; obtém-se reconhecimento e este reconhecimento é convertido em mais verbas, estas verbas investidas para novos e melhores serviços e, com a promoção destes, recebe-se mais reconhecimento, mais verbas e assim por diante.

O profissional da informação deve avançar desfazendo-se dos seus modos arcaicos, eliminando práticas restritivas ao uso dos serviços/sistemas de informação (como, acesso fechado, limitações de empréstimos, pessoal sem desempenho adequado no trato com os usuários, existência de multas punitivas) e desenvolver uma imagem de entidade alerta, adiante

das expectativas sociais e criando uma sociedade ou instituição dependente de informação. Para isto, os sistemas de informação devem estabelecer programas de extensão, de treinamento de usuários, criar ambiente atraente, organizar coleções para empréstimo de curto prazo, prover dissiminação seletiva de informação, e serviços de comutação bibliográfica eficientes, etc.

Finalmente, para promover o uso da informação nos serviços/sistemas nacionais, foram propostas as seguintes providências por parte destes sistemas, conforme projeto aprovado para o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT):

1. Estudo de uso/usuários, definindo hábitos, motivações, necessidades, percepção e atitudes com relação às suas necessidades e aos serviços/produtos já existentes;
2. Avaliação dos recursos informacionais existentes para atender às demandas por informação, detectadas nos estudos anteriores;
3. Análise do espaço físico e da disposição geral da coleção/serviços, remanejando-os conforme padrões detectados no primeiro estudo, e providenciando-se ampla comunicação visual com indicadores para a orientação dos usuários;
4. Preparação de treinamento em serviço do pessoal, para capacitá-los à prestação de serviços de referência/informação de alto nível e a preparação de instrumentos de difusão da informação, de acordo com as necessidades detectadas no primeiro estudo;
5. Capacitação do especialista (usuário) para a utilização efetiva dos recursos informacionais disponíveis na sua área de atuação, bem como dos dirigentes da instituição, estes, conscientizando-os do papel motivador e incentivador que exercem com relação à utilização do sistema. Este tipo de capacitação é para evitar ao máximo o não uso e subuso destes sistemas, vital para o custo-benefício da entidade;
6. Realização de promoção e *marketing* nos serviços/produtos do sistema, através de guias, cartazes, contatos, comunicação, campanhas, etc.

Estas providências podem levar à organização de serviços/sistemas de informação no País a funcionarem dentro de padrões mínimos aceitáveis, propiciando aos usuários brasileiros, de qualquer nível, ou amplo uso de coleções adequadas, o que é, por sua vez, requisito primordial para o estabelecimento de redes de informação pelas diversas regiões do País.

É de se considerar que somente com o estabelecimento destas redes de informação é que se

poderá pretender preencher o fosso atualmente existente entre países em desenvolvimento e os industrializados em matéria de informação em ciência e tecnologia.

Artigo recebido em 30 de abril de 1987.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 CHAKRABARTI, A. K. Information use and training of industrial scientists and engineers. *Library Science with a slant to documentation*, 15 (2): 8991, June 1978.
- 2 CRONIN, B. From paradigm to practice: the logic of promotion. *Aslib Proceedings*, 33(10): 383-92, Oct. 1981.
- 3 DOUGHTERTY, R. M. & BLOMQUIST, L. L. *Improving access to library resources...* Metuchen, N.J., Scarecrow, 1974.
- 4 FIGUEIREDO, Nice M. de. *Coord. Metodologia para a promoção do uso de informação em ciência e tecnologia*. Rio de Janeiro, 1985. (Projeto PADCT)
- 5 LINE, M. & VICKERS, S. *Universal availability of publications* (UAP) München, K. G. Saur, 1983.
- 6 SALMAN, L. The information needs of the developing countries: analitical case-studies. *UJISLAA*, 3 (4):241-46, 1981.
- 7 *TRANSFER and utilization of information for development in the 1980's: main problems and strategies for their solution*. Issues discussed at a Consultation Meeting held in Toledo (Spain) 11-15 May 1981. Paris, UNESCO, 1981. (PGI. 81 WS/12).

The need to promote the use of information

ABSTRACT

The importance of information for the development has long been recognized, but according to a UNESCO study it was found that information is underutilized in developing countries. Barriers of different kinds and a number of factors were indicated as contributing to inhibiting the use of information. In Brazil, these problems can be exacerbated by lack of structure and diffident resources in the information services of the country. UNESCO recommendations to alleviate this problem are concerned with short and long term measures. Based on this knowledge, a project was presented to and approved by the Program to support the Scientific and Technological Development (PADCT), in 1985, with the objective of promoting the use of information selectively in some of the country's systems.