



GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO INTELIGENTE. A ARTE DE EXPLORAR O MEIO AMBIENTE

O livro de Chun Wei CHOO publicado em Portugal em 2003 é uma das obras de referência sobre o modo como as organizações devem gerir processos informacionais de forma a alargar o seu conhecimento e a adaptarem-se com sucesso ao meio envolvente. Encontra-se na sua 3.^a edição em língua inglesa, a primeira das quais datada de 1995. CHOO, professor associado da Faculdade de Estudos de Informação da Universidade de Toronto, é um dos mais reputados investigadores da temática e autor de vários livros, entre os quais *The Knowing organization* (1998), bem como de um *site* onde se encontram dados complementares sobre si e a sua produção científica (cf. <http://choo.fis.utoronto.ca/>). O impulso da tradução da obra para português deve-se a Zita Correia, responsável pelo prefácio da edição nacional, investigadora e docente empenhada na afirmação da área dos estudos de informação no país. A obra estrutura-se em oito capítulos, para além de um prefácio original, bibliografia e índices de nomes e assuntos. No prefácio, o autor parte de conceitos e pressupostos básicos na área da gestão da informação e da teoria das organizações, para realçar a importância dos recursos informacionais no desenvolvimento

de organizações inteligentes. Traça, depois, o percurso da sua argumentação ao longo do livro e a lógica da sua construção.

No primeiro capítulo define o que entende por organizações inteligentes, capazes de recolher informação acerca do ambiente interno e externo, memorizá-la e interpretá-la para criar ou alargar conhecimento destinado principalmente a resolver problemas, melhorar comportamentos e garantir a vida da organização num ambiente hostil e incerto. O conhecimento em questão pode ser implícito, explícito ou associado à cultura organizacional. Para CHOO, a organização inteligente é especialista em «revigorar continuamente o seu conhecimento em todas as três categorias» (p. 42-44) e capaz de aprender a partir de experiências passadas, mas também acerca do futuro. Para tal, necessita de estruturar convenientemente um conjunto de processos de informação.

Estes são o objecto principal do segundo capítulo, no qual aquele autor apresenta o seu modelo processual de gestão da informação necessária à aprendizagem organizacional. O modelo assenta em seis processos-chave: identificação de necessidades de informação; aquisição de informação; organização e armazenamento; desenvolvimento de produtos e serviços (centrados no cliente); distribuição; e utilização da informação, particularmente com vista à criação de conhecimento e à tomada de decisão.

No capítulo seguinte explora o papel central dos gestores nos sistemas

organizacionais, definindo o seu comportamento informacional (não é frequente manterem ou usarem sistemas globais para organizar e armazenar informação; nem sempre se servem desta, de uma forma completa, para a tomada de decisão; desconhecem frequentemente problemas similares detectados anteriormente; dependem muito da memória e da intuição pessoal etc.). Analisa ainda a função que estes podem ter na passagem do "feudalismo da informação" ao "federalismo", nas suas organizações, particularmente na implementação de uma cultura de partilha dos recursos informacionais.

O quarto capítulo assume uma certa centralidade na obra, procurando destacar a componente crítica da exploração do meio no fornecimento de informação para a interpretação organizacional, apresentado como o melhor modo de fazer face à incerteza do ambiente. Salienta, ainda, a importância da ligação entre esta actividade e o processo de planeamento estratégico.

O capítulo seguinte apresenta estudos de casos de sucesso, em vários países, referentes à exploração do meio ambiente e ao seu contributo para a aprendizagem das organizações. Estes estudos permitem concluir que a exploração deve integrar-se num processo formal e contínuo em que os utilizadores se devem assumir também como fornecedores de informação e que deve ser complementado com outras componentes do modelo processual referido por CHOO (organização, armazenamento, distribuição da informação etc.).

O capítulo seis assenta numa perspectiva holística da escolha e utilização das fontes de informação, em que estas se alimentam continuamente umas às outras, em cadeia (fontes em linha; fontes publicadas; fontes humanas externas; documentos internos; fontes humanas internas e utilizador da informação). O autor sublinha a preferência dos utilizadores pelas fontes humanas, sobretudo as que se encontram nos pontos mais altos da cadeia e particularmente em situação de maior nível de incerteza ou de necessidade de resposta imediata. Neste contexto, CHOO refere a necessidade das organizações terem uma política integrada de gestão de documentos (a tradução propõe, erradamente, a expressão "gestão de registos") e de arquivos, bem como de bons sistemas de indexação de documentos internos.

O penúltimo capítulo, um dos mais actuais, o autor destaca a importância da informação *on-line* e da sua partilha para a exploração ambiental.

A última parte da obra assenta numa leitura sistémica da realidade e apresenta a gestão da informação como a base mais sólida para a exploração ambiental e a construção da inteligência organizacional. Propõe um núcleo central para coordenar «as correntes díspares de informação e de análise produzida na organização», bem como o uso de diversos tipos de fontes de informação, a controlar de modo sistemático, num cenário de parceria e colaboração entre peritos técnico-científicos da informação

e das tecnologias da informação, no qual todos têm a ganhar (p. 297-301).

Poderíamos afirmar que *Gestão da informação para a organização inteligente* é um livro que não pode passar despercebido aos profissionais da informação em Portugal.

Um livro que aborda os problemas referidos rompendo as fronteiras disciplinares em que às vezes nos queremos encerrar e demonstrando qual é o caminho a seguir. Pela riqueza da sua abordagem, exige uma leitura e uma reflexão cuidadas. Trata-se de uma daquelas obras que merecia, seguramente, ser debatida num círculo de leitores interessados se existisse esta tradição em Portugal.

Mas é também uma obra que deveria ser lida pelos nossos gestores.

A pensar neles, em particular, ficam as seguintes linhas de Chun Wei CHOO:

1. «A incapacidade de aprender, significa muitas vezes a incapacidade de sobreviver» (p. 46);
2. «A organização inteligente escapa à fragmentação funcional» (p. 300);
3. «Infelizmente, a informação encontra-se fragmentada e as pessoas que têm a informação, muitas vezes não estão cientes do seu valor para a organização e da necessidade de a partilharem» (p. 297).
4. «A organização deve estabelecer uma gestão de registos e uma política de arquivos integradas de forma a criar, preservar e potenciar a sua memória corporativa» (p. 71);
5. «Uma organização aprendente deve ser capaz de estudar a história

da organização para, ao planear o futuro, poder ter o benefício completo de ter estudado e aprendido com o seu passado» (p. 73);

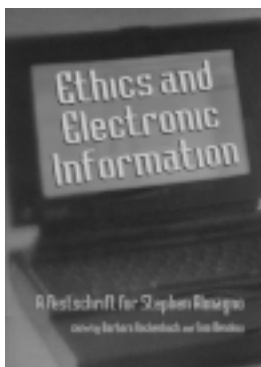
6. «Surpreendentemente, a preservação e gestão da memória organizacional encontra-se entre as tarefas mais descuidadas da organização moderna» (p. 73).

Pedro Penteadó

CHOO, Chun Wei – *Gestão da informação para a organização inteligente.*

A arte de explorar o meio ambiente.

Lisboa: Caminho, 2003.



ETHICS AND ELECTRONIC INFORMATION: AN HOMAGE TO STEPHEN ALMAGNO

Stephen ALMAGNO, nascido em 1939 em Providence (Rhode Island), padre franciscano desde os seus 27 anos, teve uma carreira brilhante como bibliotecário e professor de Biblioteconomia em diversas escolas e universidades nos

Estados Unidos e em Itália; em 1990 foi o primeiro professor de Ética da Informação na Universidade de Pittsburgh, cadeira que regheu até ser jubilado em 2001.

É, pois, absolutamente adequado que uma publicação de homenagem a este homem seja dedicada à ética profissional, tema que o apaixonou e no qual marcou lugar de destaque. Depois de uma breve biografia e de uma cuidada lista da sua extensa bibliografia, a obra transcreve uma série de quinze ensaios e comunicações, apresentados por estudiosos desta área de várias nacionalidades (gregos, sul-africanos, israelitas, norte-americanos, escoceses, canadianos, ingleses, incluindo a nossa colega portuguesa Antonieta Vigário) no simpósio sobre "Ética da Informação Electrónica no século XXI", que teve lugar na Universidade de Memphis, em Outubro de 2001.

Estas comunicações e ensaios cobrem temas como: ética dos serviços de informação, nomeadamente electrónica, representação dos profissionais da informação, ética dos utentes, ética do comércio electrónico, reciprocidade intercultural, questões éticas do controlo bibliográfico internacional, Internet e plágio, verificação automática da credibilidade de produtos de *software*, políticas da informação, dever de lealdade para com os utentes da Internet e até questões tão práticas como o conflito entre os direitos dos comerciantes e os dos utentes no que toca a *e-mail* publicitário não solicitado!

De entre esta variedade de temas e questões, pareceu-me particularmente

interessante o ensaio do canadiano Ian R. KERR, regente da cadeira de Ética, Lei e Tecnologia no curso de Direito da Universidade de Ottawa, sobre "Dependência do utente da Internet e o dever de lealdade dos operadores" (p. 166 a 176).

Na busca de uma cada vez maior eficiência, baseada sobretudo na rapidez e simplicidade de resposta pretendida pelos utentes, os grandes operadores de sistemas de comunicação electrónica / *e-mail* têm vindo a apostar cada vez mais no desenvolvimento de processos de concentração nos seus próprios sistemas da informação que se pretende fazer circular e de manipulação tecnológica desta – por forma a que tudo seja processado nos seus próprios servidores e o utente se limite a aceder a estes para, sem esforço nem perda de tempo, receber os produtos já tecnologicamente manipulados.

Aceitando estas propostas, realmente sedutoras em termos do resultado prometido, os utentes colocam-se contratualmente, mas sem disso se darem suficientemente conta, numa posição de extrema dependência e, portanto, de vulnerabilidade. Porque, para poderem garantir a aludida e pretendida rapidez e eficiência, dão aos operadores poderes quase ilimitados para estes acederem ao conteúdo da informação que via Internet pretendem fazer circular ou que lhes é dirigida, a copiarem e a manterem armazenada nos seus servidores.

Isto representa uma potencialmente perigosíssima capacidade de interferência com a privacidade dos utentes – que,

se for indevidamente utilizada por operadores menos escrupulosos, pode abrir caminho a todo o tipo de interferências indesejadas e ilícitas, desde a utilização não autorizada ao puro roubo de dados ou chantagem!

As relações contratuais que os utentes estabelecem com os operadores baseiam-se numa fidelidade meramente jurídica às obrigações mutuamente assumidas; mas o Professor Ian KERR pergunta-se, justamente, se esta mera fidelidade contratual – a única a que os tribunais poderão atender – será eticamente suficiente para garantir a privacidade daqueles.

No seu entender, este aspecto ético só pode ser garantido através de um "dever de lealdade" que impende sobre ambas as partes, nomeadamente neste caso os operadores – algo que decorre da confiança mútua pressuposta no relacionamento que se pretende estabelecer e que, portanto, pré-existe aos contratos que o possam vir a formalizar. E daí resultará que esses contratos devam ser vistos e entendidos à luz do respeito por essa confiança que está na base de todo o relacionamento voluntariamente procurado e socialmente institucionalizado. Embora este "dever de lealdade" não seja absoluto – e possa ser sacrificado se e quando outros interesses socialmente mais relevantes se sobrepuserem ao valor individual da garantia da privacidade dos utentes – é, no entanto, essencial que, sob pena de perderem a sua credibilidade (e portanto a longo prazo o seu mercado), os operadores assumam essa posição de respeito pelos seus clientes, e não se disponham a fazer,

em nome de valores abstractos tantas vezes questionáveis, uma utilização abusiva da informação que lhes é confiada pelas pessoas concretas que aceitam recorrer aos seus serviços.

Esta questão parece-me extremamente pertinente e a solução apontada mais do que apenas curiosa. Na verdade, o Professor KERR chama mais uma vez a atenção para a relevância das questões éticas – e a necessidade de rapidamente se criar uma "prática" jurídica e judicial que seja capaz de ultrapassar o aspecto meramente formal das situações e, finalmente, atenda (como elemento concreto a considerar, e não apenas como princípio ideal) aos tão apregoados "direitos humanos" que aquele tantas vezes distorce e desrespeita.

Alfredo Magalhães Ramalho

ETHICS AND ELECTRONIC

*INFORMATION: an homage
to Stephen Almagno*

Organizado por Barbara Rockenbach
e Tom Mendina. Jefferson (North Carolina,
EUA): McFarlands & Company, 2003

BIBLIOTECAS E ESFERA PÚBLICA

Resultado da adaptação parcial de uma dissertação de mestrado, defendida no Instituto Superior para as Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), este trabalho de João J. B. VENTURA sistematiza e equaciona o conhecimento actual sobre a Rede de Bibliotecas Públicas do nosso país. Elaborada em plena fase



de maturidade profissional do autor, esta é, com certeza, uma obra que reúne e problematiza os dados essenciais para a compreensão da "Leitura Pública" em Portugal, desde a implementação, em 1987, através do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, do Programa de Apoio às Bibliotecas Públicas, do Ministério da Cultura.

J. VENTURA começa por fundamentar, do ponto de vista teórico, uma «abordagem das bibliotecas enquanto lugares de efectuação de uma *esfera pública*», operando a partir do conceito de Jürgen HABERMAS e da literatura teórica e crítica que o foi actualizando. Fortemente alicerçado na vivência empenhada da profissão de bibliotecário, este trabalho dá igualmente a conhecer «a *matriz* moderna da biblioteca pública». Avançando também com uma reflexão articulada sobre os conceitos de livro e de leitura, «entre o *codex* e o ecrã», na que usualmente se apelida "sociedade de informação", esta obra termina reiterando uma visão prospectiva, assumidamente optimista, do desenvolvimento da Rede de Leitura Pública, sem com isso descurar uma

postura crítica, nem a identificação das responsabilidades que cabem ao poder político, tanto de âmbito local como nacional.

Mais do que constatar, como paradoxal, o desenvolvimento inegável das bibliotecas portuguesas nas últimas décadas face à evidente ausência de uma produção teórica sobre esta mesma realidade, o trabalho de João VENTURA chama-nos sobretudo a atenção, enquanto profissionais de Biblioteca, para a importância da reflexão teórica sobre a realidade que em Portugal temos e(a)fectivamente ajudado a construir. Com efeito, e por muito que a necessidade de "fazer" bibliotecas em Portugal tenha exigido uma dedicação profissional, em muitos casos demasiado absorvente, agressivamente invasora mesmo, para muitos de nós, dos nossos tempos de lazer e da nossa "esfera privada", esta obra de João VENTURA desafia-nos, agora, a centrarmos-nos mais na reflexão, individual ou colectiva, sobre o caminho que coube à nossa geração de bibliotecários de leitura pública ajudar a "caminhar".

De leitura indispensável a todos os "bibliotecários de leitura pública", designação pela qual, e na qual, se reconhecem os bibliotecários das bibliotecas municipais, propomos também a leitura desta obra a todos os profissionais – professores, psicólogos, sociólogos, responsáveis políticos... – que considerem as questões da leitura, da informação e da literacia como uma das bases e um dos fundamentos da sociabilização, da qualidade de vida e da cidadania. Cidadania entendida enquanto postura social e ética

do indivíduo, não apenas na comunidade em que se insere, no país em que vive, mas no que, enquanto *sapiens sapiens* desta nossa aldeia global, melhor nos identifica e irmana.

Por último, sublinhamos o apoio concedido à edição desta obra pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), do Ministério da Ciência e da Tecnologia, o qual tanto prestigia o trabalho desenvolvido por este autor, quanto atesta em favor do que tem vindo a ser desenvolvido pela FCT em proveito da ciência e da tecnologia no nosso país.

Vera Moniz de Oliveira

VENTURA, João J. B. (2002) – *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta.

CAMINHO

a prazer de ter bons livros para ler

Caminho das Bibliotecas & Informação

Um precioso auxiliar para profissionais



NOVIDADE

Gestão de Informação para a Organização Inteligente A arte de explorar o meio ambiente *Chun Wei Choo*

O objectivo deste livro é desenvolver o entendimento de como uma organização pode gerir os seus processos informacionais mais eficazmente, de forma a aumentar a sua capacidade de aprender e de se adaptar ao meio ambiente. Subjacente está uma visão ampla da Gestão de Informação, englobando processos e recursos informacionais e tecnologias da Informação.



Lista de Cabeçalhos de Assunto para Bibliotecas *Martine Blanc-Montmayeur* *e Françoise Danset*

A pesquisa por assuntos, utilizada para todos os tipos de suportes, é hoje praticada na generalidade das bibliotecas. A adaptação à língua e ao contexto cultural português (efectuado com profissionalismo por Joaquim Portilheiro e Maria Teresa Pires) da presente lista de cabeçalhos de assunto teve como objectivo colocar ao dispor das bibliotecas, em especial das bibliotecas públicas, um instrumento de referência e um método de indexação.

Já publicado

A Biblioteca Pública como Conhecimento Público

Bob Usherwood

Visite o nosso site em www.editorial-caminho.pt
e conheça o nosso catálogo