

Difusão e acesso à informação europeia: políticas e utilizadores

Ana Lúcia Terra

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

Instituto Politécnico do Porto

Rua D. Sancho I, 981

4480-876 Vila do Conde

Tel: 252291700

E-mail: anatterra@eu.ipp.pt

RESUMO

Faz-se uma breve apresentação das políticas de informação e comunicação formuladas no âmbito das instituições da União Europeia. São depois analisados alguns dos resultados recolhidos através de três inquéritos: um a 88 responsáveis de Centros de Documentação Europeia (CDE) de 26 países, outro a 234 utilizadores de 55 CDE de 21 Estados-Membros da UE e um terceiro a 83 alunos de matérias europeias, de uma Universidade portuguesa. Serão analisados numa perspectiva comparativa dados sobre as motivações para o acesso à informação europeia, os meios e as fontes preferenciais para esse acesso e as condições facilitadoras do mesmo.

PALAVRAS-CHAVE: política de informação, União Europeia, práticas de acesso à informação.

INTRODUÇÃO

Nesta comunicação, analisa-se a temática europeia com base nos pressupostos teórico-metodológicos próprios da Ciência da Informação. De facto, são apresentados os resultados de uma pesquisa de doutoramento sobre as políticas de informação e comunicação formuladas pelas instituições da União Europeia (UE) e as práticas de comportamento informacional de uma amostra de utilizadores, reais e potenciais, dos Centros de Documentação Europeia (CDE) à escala dos Estados-Membros (Terra, 2008).

Do ponto de vista teórico, adopta-se a teoria sistémica como modelo de análise global. Assim, as políticas de informação da UE configuram um sub-sistema do supersistema representado pela União mas também uma *black box* onde se processam *inputs* e *outputs*. Dentro dos *outputs* cabem, naturalmente, os aspectos relacionados com o acesso à informação europeia. Simultaneamente, o estudo do comportamento informacional dos utilizadores desta informação deveria representar um *input* na formulação das políticas. Por conseguinte, a percepção do *feed-back* macro-micro representa uma linha estruturante da reflexão levada a cabo.

Além disso, entendendo-se a Ciência da Informação como ciência social aplicada, que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno info-comunicacional (origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação) (Silva, 2006), percebe-se a complementaridade entre o estudo das políticas de informação e uma abordagem de comportamento informacional, ficando também justificada a coerência interna da pesquisa realizada.

POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO: DIFUNDIR A CONSTRUÇÃO EUROPEIA

Combater a ignorância e promover o conhecimento do público sobre o projecto europeu constituem objectivos estáveis das políticas de informação das instâncias europeias. Se, desde a década de cinquenta, se tratava de formar uma opinião pública habilitada para compreender e dar apoio à construção europeia, na década de oitenta, mas sobretudo a partir da seguinte, a preocupação passou a centrar-se na formação de cidadãos europeus (Terra, 2008, 159-464).

A matriz das políticas de informação das instituições europeias foi definida pela Alta Autoridade da Comunidade Europeia do Aço e do Carvão. Tratava-se de uma política de informação dirigida a grupos alvos bem definidos, nomeadamente as elites políticas, académicas, económicas e os jornalistas. Estes actores deveriam servir como multiplicadores da informação europeia junto da opinião pública de todos os Estados-Membros, criando uma espécie de consenso passivo face ao projecto europeu.

Para preparar as primeiras eleições directas para o Parlamento Europeu, em 1979, iniciaram-se as grandes campanhas de comunicação vocacionadas directamente para o público em geral a fim de garantir a sua participação no acto eleitoral.

Mais tarde, no início dos anos noventa, depois da difícil ratificação do Tratado de Maastricht, as instâncias europeias procuram aproximar a UE dos cidadãos, encomendando numerosos relatórios de análise e

revido o funcionamento dos organismos encarregues de difundir a informação europeia. Desenvolve-se uma estrutura complexa de unidades de informação vocacionadas para áreas de actividade e públicos distintos, com marcados objectivos comunicacionais.

De facto, além de disponibilizarem informação aos cidadãos procuram motivar a sua participação nas decisões das instâncias europeias. Assim, promove-se a passagem de um consenso passivo a uma adesão activa dos cidadãos de todos os países membros face à construção europeia. Esta ênfase nos aspectos comunicacionais acentua-se com a Comissão Barroso, depois de 2004, com a definição de novos objectivos para a política comunicacional, em particular com a melhoria do aproveitamento das possibilidades oferecidas pelas tecnologias de informação e comunicação para o diálogo com os cidadãos, especialmente através do servidor EUROPA.

TÓPICOS DE REFLEXÃO SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO EUROPEIA

Portanto, a criação de redes de informação especializadas em assuntos europeus constituiu uma vertente das políticas de informação e comunicação definidas pelas instituições de Bruxelas. Neste contexto, torna-se pertinente conhecer o comportamento informacional dos utilizadores de uma rede específica, a dos CDE, vocacionada para o público académico.

Para o efeito, foram recolhidos dados sobre o acesso à informação europeia, combinando perspectivas complementares, com a distribuição de questionários aos responsáveis, aos utilizadores reais e aos utilizadores potenciais dos CDE. Assim, foram aplicados três questionários: um aos responsáveis dos CDE, outro aos utilizadores dos CDE além de um terceiro questionário a estudantes de matérias europeias, de cursos de licenciatura de uma Universidade portuguesa. Em qualquer dos casos, recorreu-se à amostragem com o objectivo constituir um grupo representativo de um determinado universo.

Sobre a constituição da amostra

Os CDE foram seleccionados a partir dos 378 que existiam em 26 Estados-Membros da UE, em Maio de 2007. Do elenco de CDE identificados, foi seleccionada uma amostra composta por duas unidades em cada Estado-Membro, excepto no caso da Finlândia (10), da Irlanda (5), da Hungria (13) e de Portugal (19), países onde se procurou abranger todos os CDE existentes.

O questionário aos responsáveis dos CDE foi o primeiro a ser distribuído, entre Agosto e Novembro de 2007. Foi usado um serviço especializado no alojamento e na distribuição de inquéritos através da Internet, onde esteve disponível uma versão em português e em inglês. Foram recolhidos 88 inquéritos [Tabela 1].

Na etapa seguinte, pretendia-se recolher dados sobre o comportamento informacional de cinco utilizadores de todos os CDE que tinham respondido ao inquérito inicial.

Havendo 88 CDE na primeira amostra, nesta segunda fase, deveriam ter sido recolhidos 440 questionários de utilizadores. Contudo, aqui a taxa de resposta foi nitidamente inferior, pois foram obtidos 234 questionários [Tabela 2], o que equivale a uma taxa de

resposta de 53%.

País	Total por país
Alemanha	2
Áustria	2
Bélgica	2
Bulgária	2
Chipre	1
Dinamarca	2
Eslováquia	2
Eslovénia	2
Espanha	2
Estónia	2
Finlândia	10
França	2
Grécia	2
Hungria	11
Irlanda	5
Itália	2
Letónia	1
Lituânia	2
Malta	1
Países Baixos	3
Polónia	2
Portugal	19
Reino Unido	3
República Checa	2
Roménia	1
Suécia	3
Total geral	88

Tabela 1: Origem geográfica dos CDE que formaram a amostra

País	Total por país
Alemanha	8
Áustria	10
Bélgica	7
Bulgária	9
Chipre	5
Eslovénia	10
Espanha	6
Estónia	3
Finlândia	16
Grécia	6
Hungria	28
Irlanda	15
Itália	9
Letónia	4
Lituânia	9
Países Baixos	1
Polónia	10
Portugal	64
Reino Unido	4
República Checa	6
Suécia	4
Total Geral	234

Tabela 2: Origem geográfica dos questionários recebidos dos utilizadores dos CDE

Os cinco exemplares do questionário foram enviados por via postal, ao cuidado do responsável pelo CDE. O período de aceitação das respostas estendeu-se de Novembro de 2007 a Março de 2008. Deste inquérito também circulou uma versão em português e outra em inglês.

Além destes dois questionários aplicados no âmbito dos CDE e no contexto europeu, foi elaborado e distribuído outro inquérito aos utilizadores potenciais do CDE de uma Universidade portuguesa.

Designação do Curso	Total por curso
Direito	45
Estudos Europeus	14
História	24
Total Geral	83

Tabela 3: Distribuição por curso dos questionários recebidos dos alunos de matérias europeias de uma Universidade portuguesa

Assim, este questionário foi preenchido por alunos de uma disciplina de Direito Comunitário I, de uma licenciatura em Direito, de uma disciplina de História da Unificação Europeia II, de uma licenciatura em História, e de uma disciplina de História da Unificação Europeia: a Ideia de Europa, de uma licenciatura em Estudos Europeus. Os docentes distribuíram os inquéritos durante o período de aulas, entre Fevereiro e Março de 2008. Foram obtidos 83 inquéritos preenchidos [Tabela 3].

Centros de Documentação Europeia e seus utilizadores (reais e potenciais)

Os CDE são a mais antiga rede de unidades de informação apoiadas pela Comissão Europeia. A sua origem, na década de sessenta, está ligada a um serviço de informação universitária existente no âmbito de uma Direcção-Geral da Comissão Europeia. Apesar da intervenção dos CDE na mediação da informação entre as instituições de Bruxelas e os investigadores, docentes e estudantes de matérias europeias ter uma tradição de perto de meio século, o primeiro estudo académico de que foram objecto é bastante recente e incide unicamente sobre a realidade inglesa (Parker, 2004).

Considerando a sua vocação para o ambiente académico, onde lhes compete disponibilizar fontes primárias, no sentido de permitir a investigação e o ensino do projecto de integração europeia, os CDE localizam-se maioritariamente em instituições de ensino superior. No caso da amostra estudada, na média europeia, 88% tinha como entidade hospedeira uma Universidade. Assim, os CDE constituem bibliotecas especializadas alimentadas, em muitos casos exclusivamente, através das remessas de documentos enviados a título gratuito pelo Serviço das Publicações da União Europeia, graças a um protocolo estabelecido entre a Comissão Europeia e a entidade onde o CDE está localizado. Como contrapartida, a instituição hospedeira do CDE fica com a obrigação de tratar e difundir a documentação recebida, graças à manutenção de funcionários especializados e de um espaço adequado. A partir dos anos noventa, os CDE começaram a receber cada vez menos quantidade de documentação impressa à medida que foi crescendo a informação digital disponível no portal EUROPA. Desta forma, se as despesas com os CDE diminuíram

significativamente para a Comissão Europeia, para as entidades hospedeiras esta alteração implicou a necessidade de disponibilizar aos seus utilizadores componentes tecnológicas (computadores e ligações à Internet) adequadas para aceder aos recursos acessíveis no portal EUROPA. Nos casos em que o CDE está integrado numa biblioteca de maiores dimensões, estes encargos acabam subsumidos nessa estrutura, mas quando o CDE ocupa um espaço autónomo os custos com a aquisição dessas componentes constituem uma despesa significativa.

Atendendo a este enunciado, não admira pois que, num relatório de avaliação encomendado pela Comissão em 2007, os CDE sejam apresentados como «(...) an efficient tool for providing personalised services regarding complex questions of researchers and other users regarding EU issues» porque as despesas mais significativas eram suportadas pelas instituições hospedeiras (Alleweldt, 2007, 43-51; citação p. 49).

Tendo em conta à inserção maioritariamente académica dos CDE, importa conhecer a origem institucional dos seus utilizadores reais de maneira a perceber se servem essencialmente o público ligado à sua estrutura de acolhimento e bastante especializado ou se conseguem extravasar para um âmbito mais alargado [Gráfico 1].

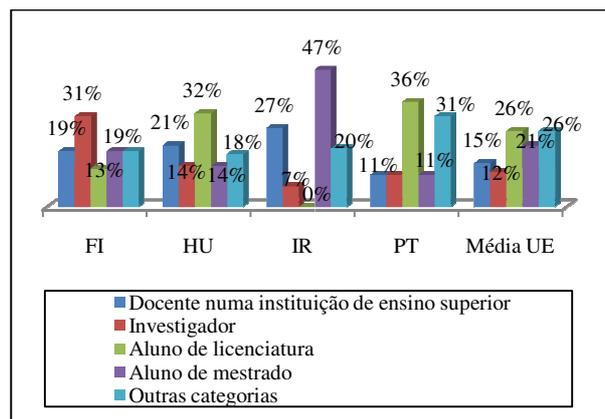


Gráfico 1: Origem institucional dos utilizadores dos CDE

Em termos globais, poderemos considerar que os utilizadores inquiridos na Finlândia e na Irlanda, serão os mais especializados, pois nestes países os investigadores e os estudantes de mestrados serão aqueles que apresentam um conhecimento mais aprofundado e necessidades de informação europeia mais específicas. De notar que, nestes dois países, os docentes de instituições de ensino superior representam o segundo tipo de inquiridos que mais respondeu ao inquérito, reforçando o mesmo perfil de utilizadores.

Já na Hungria e em Portugal, os alunos de licenciatura constituem o contingente de inquiridos mais representado e, portanto, nestes dois países os utilizadores parecem menos especializados, tendo necessidade de uma informação geral e de contexto sobre a evolução do projecto de construção europeia. Além disso, apresentarão também lacunas em termos de conhecimento das fontes de informação, das tipologias documentais e das modalidades de acesso que deverão ser bastante distintas daquelas que os docentes, investigadores e alunos de mestrado evidenciarão.

Curiosamente, na Hungria e em Portugal, o item outras categorias, onde foram incluídos os alunos do ensino básico e secundário bem como os funcionários de serviços públicos e de entidades privadas, apresenta as duas maiores percentagens entre os quatro países estudados monograficamente. Desta forma, podemos dizer que em ambos os países os CDE parecem ser os mais capazes para acolher um público externo ao ambiente académico e, conseqüentemente, bastante diversificado, com necessidades e competências informacionais distintas.

Além de conhecer a origem institucional dos utilizadores reais dos CDE, interessa também saber se um grupo de utilizadores potenciais de um CDE, estudantes de matérias europeias numa Universidade portuguesa, conhecem a existência desta unidade de informação e se já a utilizaram.

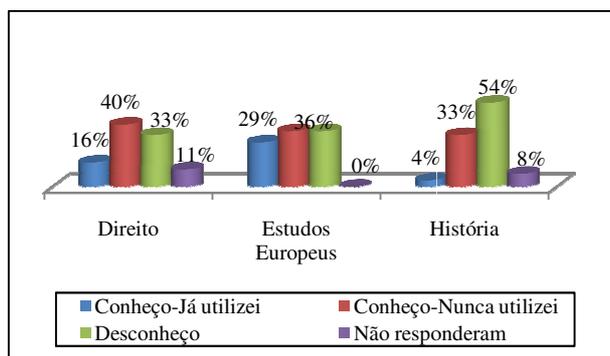


Gráfico 2: Relação dos estudantes de matérias europeias com o CDE da sua Universidade

Como se pode verificar [Gráfico 2], as escolhas mais representativas dizem respeito às opções indicando desconhecimento da existência do CDE na Universidade ou o seu conhecimento sem utilização efectiva. A soma destas duas opções é particularmente significativa nos estudantes de História, tanto mais que dentro deste grupo apenas 4% dos inquiridos declaram já ter utilizado os serviços do CDE. Os alunos de Estudos Europeus são os que mais declaram já ter recorrido ao CDE, pois a opção ilustrando esta escolha representa um pouco mais de um quarto. De qualquer forma, a soma das opções indicando não conhecer ou nunca ter utilizado é superior a 70% e muito semelhante à tendência dos alunos de Direito. Neste grupo, apenas 16% afirma já ter utilizado o CDE.

Face a estes resultados, podemos afirmar que o espaço de angariação de utilizadores por parte deste CDE é muito significativo. Para o efeito, serão importantes acções de divulgação dos serviços providenciados, enfatizando as possibilidades de acesso à informação e a disponibilidade de funcionários especializados para formar os utilizadores a uma utilização adequada dos instrumentos de acesso à informação de temática europeia. Naturalmente, a coordenação destas actividades será mais proveitosa se for realizada em sinergia com os docentes das disciplinas de Estudos Europeus. Aliás, os próprios docentes poderão ter uma participação activa na divulgação do CDE junto dos estudantes e na sua utilização efectiva.

Vemos, portanto, que através destes dois inquéritos temos dois grupos de utilizadores distintos no que diz respeito à sua relação com a pesquisa, o acesso e a

utilização da informação europeia. Assim, será interessante analisar numa perspectiva comparativa as motivações que os levam a procurar essa informação, os aspectos que consideram facilitadores para o acesso à informação europeia, os meios e as fontes preferenciais, bem como os elementos mais valorizados na escolha da informação. Pontualmente, iremos também apresentar a opinião dos responsáveis dos CDE sobre as mesmas matérias, verificando em que medida as suas opções coincidem com as dos utilizadores das unidades que dirigem.

Situações que determinam o acesso à informação europeia

O comportamento informacional dos indivíduos é motivado por factores decorrentes do contexto onde estes se inserem e por factores cognitivos inerentes ao próprio sujeito, mas que não deixam de ser também influenciados pelo seu meio ambiente, que ele próprio influencia. Partindo desta constatação e do meio académico onde decorreu esta investigação, o acesso à informação deve naturalmente ocorrer para concretizar actividades de índole profissional ou de estudo.

	FI	HU	IR	PT	Média UE
Para trabalhos escolares	0%	21%	0%	23%	10%
Trabalhos académicos	30%	24%	27%	32%	28%
Pesquisa sobre a UE	30%	15%	27%	25%	25%
Obter informação geral sobre a UE	3%	15%	7%	11%	10%
Resolver assuntos profissionais	20%	21%	20%	11%	17%
Conhecer direitos de cidadão da UE	3%	3%	0%	0%	3%
Para cultura/lazer	3%	0%	0%	0%	1%
Outros	0%	0%	0%	0%	0%
Não responderam	10%	0%	20%	0%	6%

Tabela 4: Situações que motivam os utilizadores a procurar informação sobre a UE, na opinião dos responsáveis dos CDE

Questionados sobre as três situações que motivam os utilizadores dos CDE a procurarem informação europeia, os responsáveis dos CDE consideram que essa procura ocorre sobretudo por dois motivos: para realizar trabalhos académicos e desenvolver pesquisa sobre a UE [Tabela 4]. De facto, estas duas opções ocupam o primeiro e o segundo lugar, respectivamente, na média europeia e em Portugal. Já na Finlândia e na Irlanda ambas as opções apresentam percentagens iguais. Apenas, na Hungria, depois do primeiro lugar ocupado pela escolha para realizar trabalhos académicos, encontramos a opção para realizar trabalhos escolares.

No geral, o terceiro lugar cabe à escolha para resolver assuntos de ordem profissional, com percentagens que variam entre os 11% em Portugal, em paridade com a opção “para obter informação geral sobre a UE”, e os 20% da Finlândia e da Irlanda, valores acima da média da UE de 17%. Também aqui a Hungria adopta uma posição distinta, pois o terceiro lugar cabe *ex aequo* às escolhas para desenvolver pesquisa sobre a UE e para obter informação geral sobre a UE, numa percentagem de 15%.

A partir destes dados, podemos concluir que os

responsáveis dos CDE consideram que os utilizadores procuram os serviços que dirigem para satisfazer necessidades de informação de índole profissional ou de estudo. Portanto, na sua opinião trata-se de um acesso ditado por razões de utilidade, já que os motivos de lazer/cultura apresentam valores nulos ou quase.

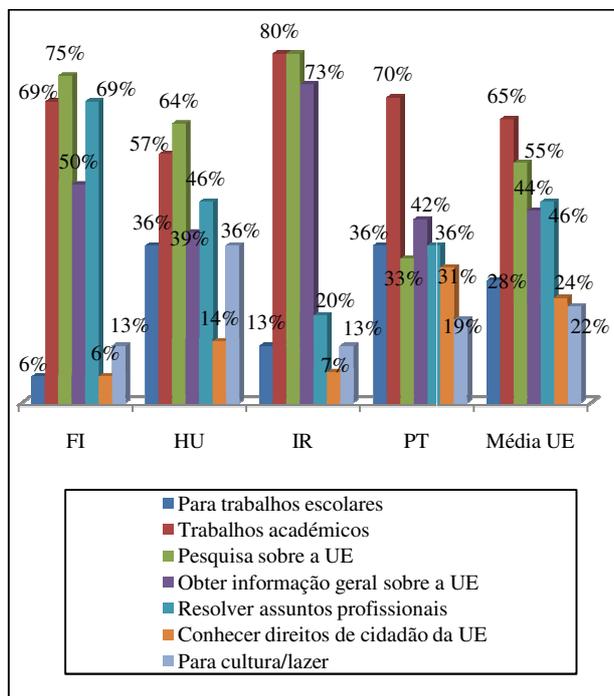


Gráfico 3: Situações que motivam os utilizadores a procurarem informação sobre a UE

Também foi pedido aos utilizadores dos CDE que indicassem as situações que os conduziam à procura de informação de índole europeia. Tratava-se de uma pergunta com sete opções de resposta, as quais, em teoria, podiam ser todas escolhidas em simultâneo.

Analisando os dados obtidos, pode-se constatar que as condições passíveis de levarem à procura de informação estão claramente interligadas e que funcionam de maneira complementar, pois a maioria dos inquiridos escolheu várias opções em conjunto. Assim, parece claro que os utilizadores dos CDE recorrem a esta informação para cumprirem tarefas decorrentes de obrigações profissionais ou de estudo. De facto, a opção relativa aos motivos culturais ou de lazer apresenta percentagens pouco significativas, de 13% na Finlândia e na Irlanda, registando-se o valor mais alto de 36% na Hungria. A este propósito, devemos salientar que nenhum dos responsáveis dos CDE húngaros apontou os motivos de lazer como uma razão inerente à procura de informação europeia.

De qualquer forma, a realização de pesquisas sobre a integração europeia justifica a procura de informação neste domínio para 80% dos irlandeses, 75% finlandeses e 64% dos húngaros. Em Portugal e na média europeia, esta opção apresenta percentagens inferiores, pois os inquiridos apontaram a realização de trabalhos académicos como a razão mais preponderante para acederem à informação. Na realidade, poderemos considerar que os trabalhos académicos representam um tipo específico de investigação, distinguindo-se pelo facto de implicarem uma avaliação qualitativa ou quantitativa para a obtenção de um grau académico.

Poderemos também notar que, apesar destes inquiridos estudarem ou ensinarem a temática europeia em contexto universitário, na Irlanda (73%) e em Portugal (42%), a segunda percentagem mais elevada corresponde aos que escolheram afirmar aceder a informação geral sobre a UE.

Também se tentou averiguar junto dos estudantes de matérias europeias qual o intuito específico subjacente à sua procura para aceder a informação sobre esta temática [Gráfico 4].

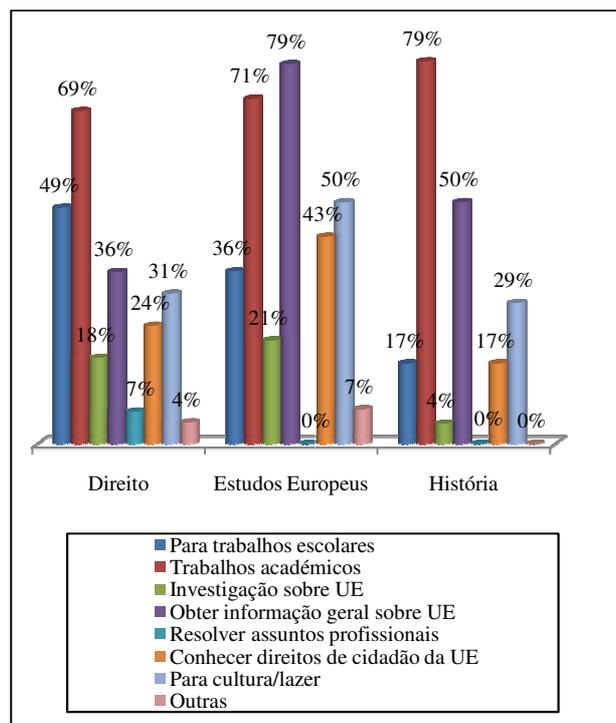


Gráfico 4: Situações que motivam os estudantes de matérias europeias a procurarem informação sobre a UE

Em Direito e em História, o que mais leva estes inquiridos a aceder a informação sobre a UE é a realização de trabalhos académicos. Todavia, em Estudos Europeus, os alunos procuram informação sobre a UE antes de mais para obter informação geral, o que não fará muito sentido, pois estes deveriam ser os inquiridos a buscar informação europeia de tipo específico e mais delimitada tematicamente. Naturalmente, por se tratar de alunos de licenciatura, as percentagens da opção para realizar investigação sobre a UE são relativamente baixas.

De salientar que entre este grupo de inquiridos, a pesquisa de informação europeia por motivos culturais ou de lazer apresenta percentagens significativas, variando entre os 29% e os 50%. Assim, parece que, para os alunos de Estudos Europeus, o acesso a informação europeia não constitui para muitos apenas uma obrigação académica mas decorre igualmente de um gosto pessoal pela temática, indiciando provavelmente uma escolha do curso de tipo vocacional.

Outro elemento distintivo prende-se com o facto de a vontade de conhecer os direitos decorrentes da cidadania europeia representar uma motivação na procura de informação sobre a UE para este grupo de

inquiridos, com percentagens entre os 16% e os 42%.

Meios e Fontes Preferenciais para o Acesso à Informação

Considerando estas motivações inerentes ao acesso à informação europeia, de seguida, iremos averiguar as fontes e os meios preferenciais utilizados para o efeito, tanto por parte dos inquiridos no âmbito do CDE como junto dos estudantes de matérias europeias.

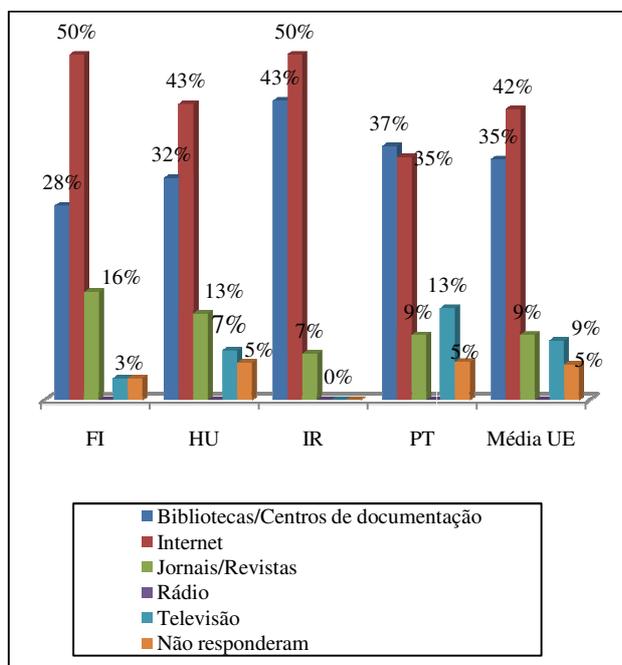


Gráfico 5: Os dois melhores meios para obter informação sobre a UE na opinião dos utilizadores dos CDE

Nos resultados obtidos, verificamos que as duas primeiras opções elencadas são as que apresentam destacadamente percentagens mais elevadas [Gráfico 5]. Assim, na média europeia e em três países analisados monograficamente, a Internet está em primeiro lugar nas preferências destes inquiridos. O caso português representa uma exceção, pois aqui as bibliotecas/centros de documentação aparecem em primeiro lugar e a Internet em segundo. Nos restantes países e na média da UE as bibliotecas/centros de documentação aparecem em segundo lugar, em alguns casos com percentagens muito próximas da Internet, enquanto noutros casos com uma diferença mais significativa. De resto, este lugar destacado das bibliotecas/centros de documentação era de esperar já que os inquiridos responderam ao questionário, porque justamente frequentavam um CDE.

Com valores muito distantes encontramos as outras opções. Os jornais e revistas, que tanto podem ser entendidos na sua versão impressa como on-line, ocupam o terceiro lugar na Finlândia, na Hungria, na Irlanda e na média europeia, aqui *ex aequo* com a televisão. Aliás, Portugal é o único país onde este meio de comunicação social se situa em terceiro lugar com 13%, pois nos restantes apresenta valores residuais. De realçar, igualmente, o facto de a rádio apresentar percentagens nulas em todos os países.

Estes resultados são compreensíveis se atendermos ao facto de estarmos perante uma amostra de indivíduos que procuram maioritariamente uma informação especializada e primária para estudar o fenómeno europeu e não uma informação genérica, como a que é habitualmente veiculada pelos meios de comunicação social. Por outro lado, fica também claro que a Internet veio ocupar o lugar das unidades de informação tradicionais no que diz respeito ao tipo de informação em causa.

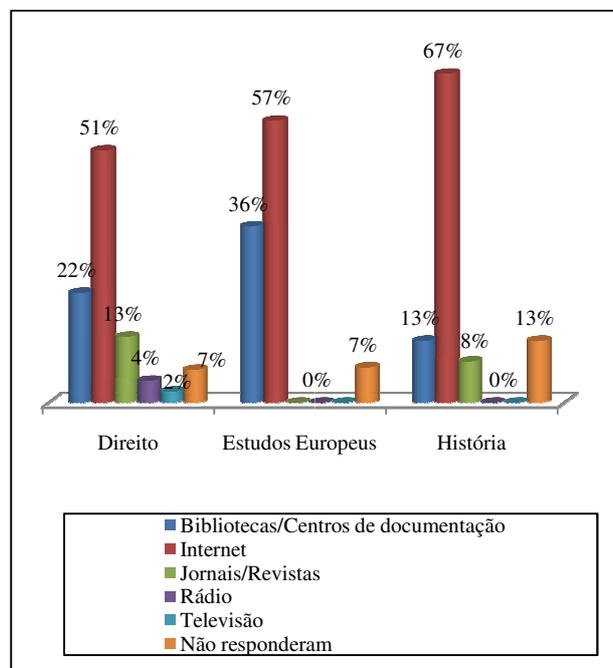


Gráfico 6: Os dois melhores meios para obter informação geral e quotidiana sobre a UE na opinião dos estudantes de matérias europeias

A tendência demonstrada pelos utilizadores dos CDE, para preferir a Internet e as bibliotecas/centros de documentação para aceder a informação sobre a temática da UE, acentua-se nos estudantes de matérias europeias para obter informação geral e quotidiana no mesmo âmbito [Gráfico 6]. De facto, este grupo marca uma preferência enfática pela Internet, já que esta escolha apresenta sempre percentagens acima dos 50%. Aqui as bibliotecas/centros de documentação ocupam igualmente o lugar de segunda opção mas com valores bastante díspares entre os cursos, nomeadamente entre os alunos de História e os de Estudos Europeus. Aliás, neste grupo, estas foram as duas únicas opções escolhidas. Em Direito e em História, o terceiro lugar cabe aos jornais e revistas, mas com valores pouco significativos.

Podemos ainda notar que a rádio, ignorada pelos utilizadores dos CDE, foi alvo de escolha por parte de 4% dos alunos de Direito, os quais também seleccionaram a televisão com uma percentagem de 2%. No que respeita à rádio, seria interessante apurar se os alunos tinham em mente um acesso através da Internet ou usando os aparelhos tradicionais.

No inquérito aos utilizadores dos CDE e aos alunos de matérias europeias, inserimos uma pergunta onde se solicitava que fossem identificadas as duas fontes consideradas mais fiáveis e objectivas para esclarecer uma questão sobre a construção europeia.

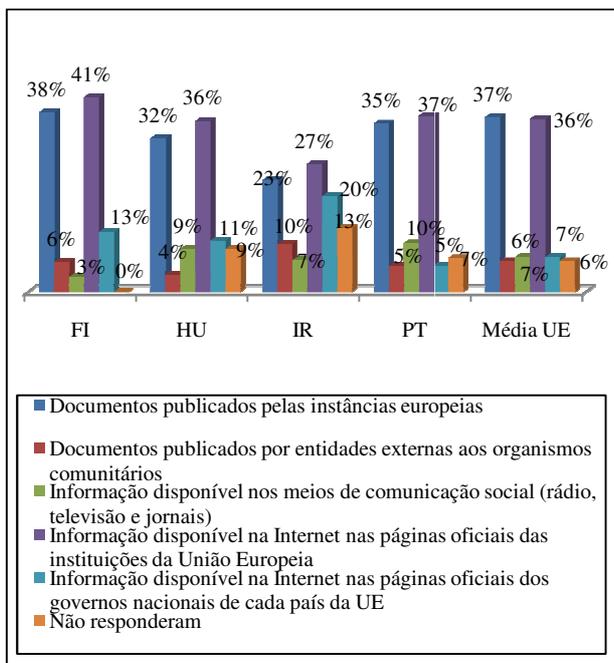


Gráfico 7: As duas fontes de informação sobre a UE mais fiáveis e objectivas na opinião dos utilizadores dos CDE

Para exprimir a sua opinião, os inquiridos dispunham de cinco opções de escolha, deste conjunto, as duas opções mais escolhidas pelos utilizadores dos CDE foram os *itens* documentos publicados pelas instâncias europeias e informação disponível na Internet nas páginas oficiais das instituições da UE [Gráfico 7].

Assim, os utilizadores dos CDE consideram que a informação objectiva e fiável sobre a construção europeia é essencialmente proporcionada pelas próprias instâncias comunitárias. Ora, esta postura não condiz com as críticas frequentes segundo as quais a informação enviada pelas instituições de Bruxelas segue uma orientação de marketing ou mesmo de propaganda, não se adequando ao público próprio dos CDE que procura informação factual rigorosa. Por outro lado, com as percentagens indicadas acima verificamos que os utilizadores não exprimem nenhuma preferência marcada por informação digital ou por documentos editados, pois as diferenças de percentagem entre ambas as opções são mínimas. O que mais lhes interessa é o facto de a informação ter origem nas instâncias europeias.

Com efeito, parecem confiar pouco em documentos publicados por organismos externos às entidades comunitárias, pois esta opção apresenta valores que variam entre os 10% e os 4%. Ora, também isto não fará muito sentido, porque estamos perante um público que é ele próprio, potencialmente, produtor de informação de análise sobre a UE. A mesma falta de confiança transparece em relação aos meios de comunicação social que também registam percentagens entre os 3% e os 10%. Neste panorama, destaca-se apenas o caso da Irlanda, em relação à informação disponível na Internet nas páginas oficiais dos governos de cada país da UE, visto esta opção registar 20%. Contudo, também poderemos estranhar esta escolha, pois os governos nacionais são frequentemente acusados de enfatizar as consequências negativas das decisões de Bruxelas, arrogando-se para si mesmo as vantagens das decisões

que possam ser percebidas pelo público em geral de forma positiva.

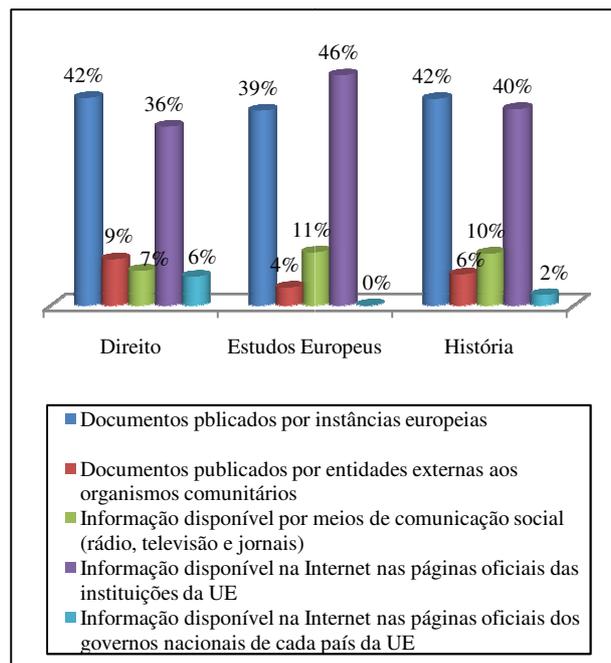


Gráfico 8: As duas fontes de informação sobre a UE mais fiáveis e objectivas na opinião dos estudantes de matérias europeias

Nesta questão, os alunos de matérias europeias seguem as preferências observadas nos utilizadores dos CDE. De facto, as opções relativas aos documentos publicados pelas instâncias europeias e a informação disponível na Internet nas páginas oficiais das instituições da UE são as duas opções que obtêm as percentagens mais elevadas, destacando-se nitidamente das restantes [Gráfico 8].

Como também podemos verificar, os valores registados nestas opções são muito semelhantes aos obtidos no inquérito aos utilizadores dos CDE. Aliás, mesmo nas outras escolhas existe igualmente uma grande semelhança nas percentagens de ambos os grupos de inquiridos.

Condições facilitadoras do acesso à informação europeia

A identificação dos aspectos susceptíveis de proporcionar um acesso facilitado à informação representa um elemento importante para determinar uma das variáveis fundamentais do comportamento dos utilizadores de informação europeia. Importa, por isso, saber em que medida as opiniões sobre esta matéria, do ponto de vista dos responsáveis do CDE, dos seus utilizadores e dos estudantes de matérias europeias, são coincidentes ou não.

Se a informação sobre o fenómeno de construção europeia, tanto na vertente de análises secundárias, como de dados produzidos e divulgados pelas instituições de Bruxelas, aumenta a cada segundo que passa, os seus utilizadores não deverão resolver problemas de falta de informação, mas antes de excesso. Neste contexto, as condições sentidas como facilitadoras da pesquisa e do acesso irão constituir uma componente essencial para determinar o acesso ou não às fontes de informação adequadas.

Segundo Christine Borgman (1995, p. 495), a pesquisa de informação convoca três níveis de conhecimento específicos: conceptual (capacidade para converter uma necessidade de informação num pedido de informação), semântico (capacidade de formular interrogações adequadas ao sistema de informação) e técnico (capacidade para utilizar adequadamente as funcionalidades disponíveis no sistema). Com base nesta distinção, pode considerar-se que os sujeitos têm a (falsa) sensação de fazer um aproveitamento adequado do sistema quando dominam apenas as competências técnicas, contudo, na realidade, só apresentando competências no âmbito conceptual e semântico é que, de facto, estão aptos para aproveitar de forma completa e eficaz as potencialidades do sistema.

No inquérito aos responsáveis do CDE, esta pergunta incluía oito opções de resposta. Não havendo limites pré-estabelecidos para o número de opções escolhidas, justifica-se o facto de a soma das percentagens dos resultados obtidos não perazer os 100%.

	FI	HU	IR	PT	Média EU
Utilizadores sabem exprimir necessidades de informação	30%	9%	0%	32%	23%
Utilizadores conhecem instrumentos de acesso à informação da UE	20%	9%	0%	5%	14%
Instrumentos de acesso à informação criados pela UE são eficazes	30%	45%	40%	42%	33%
Informação sobre a UE é objectiva e actualizada	40%	45%	40%	42%	34%
Informação sobre a UE tem apresentação apelativa	10%	27%	20%	37%	21%
Instituições da UE disponibilizam informação solicitada	20%	27%	20%	21%	17%
Não tenho informação para responder	30%	36%	20%	11%	18%
Outras	0%	0%	0%	16%	6%

Tabela 5: Razões que facilitam o acesso a informação sobre a UE adequada aos utilizadores segundo a opinião dos responsáveis dos CDE

Na média europeia e na Finlândia, a opção mais escolhida foi a que aponta para o facto de a informação sobre a UE ser objectiva e actualizada [Tabela 5]. Paralelamente, devemos realçar o facto de esta escolha ocupar o segundo lugar *ex aequo* com a opção indicando que os instrumentos de acesso à informação criados pela UE são eficazes em três países (Hungria, Irlanda e Portugal). Mas também esta segunda opção atinge percentagens muito próximas da primeira na Finlândia e na média europeia. Aqui, poderemos recordar as palavras de Magdalena Reifs López (2006, 20) sobre a política de informação da UE: «Por esta razón, la calidad de la información y los canales y formas en que la misma se proporciona constituyen el elemento característico y principal de la Política de Información de la Comisión Europea (PIC), en la certeza de que una información que no sea plena,

completa, sencilla, clara y com acceso no selectivo a las fuentes, redundará en una inflación de material transmitido pero no en un efectivo conocimiento del mensaje. Desde el punto de vista del receptor, la información tiene que ser de fácil uso, de rápida disponibilidad, fiable y formalmente adecuada para el público general, los dirigentes políticos, los formadores de opinión y otros tipos específicos de audiencia que pueda resultar destinataria de la misma».

Por outro lado, devemos atender ao facto de as opções indicando que as instituições da UE disponibilizam a informação solicitada e que a informação sobre a UE tem uma apresentação apelativa atingirem percentagens não displicentes.

Com base nestes elementos podemos verificar que os responsáveis dos CDE atribuem a facilidade de acesso a informação de índole europeia, não às capacidades dos utilizadores, mas às qualidades da informação, dos instrumentos de acesso e do sistema que a produz e divulga. Fazem, portanto, uma avaliação positiva destes factores externos aos indivíduos que procuram a informação em detrimento das suas capacidades intrínsecas para identificar as necessidades e efectuar a pesquisa.

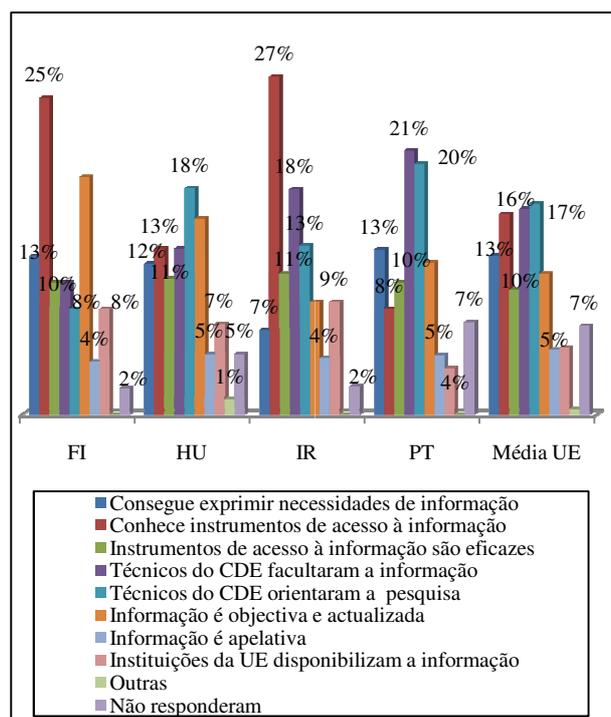


Gráfico 9: Razões que facilitam o acesso a informação sobre a UE adequada às suas necessidades segundo a opinião dos utilizadores dos CDE

Deveremos também salientar que a percentagem de responsáveis dos CDE a afirmar não dispor de informação para responder a esta pergunta atingiu, em alguns casos, percentagens relevantes.

Já no inquérito aos utilizadores dos CDE, pedia-se que escolhessem as três opções que consideravam facilitar o seu acesso à informação europeia. Em termos de resultados, as percentagens encontram-se mais diluídas por valores semelhantes do que na tabela anterior, pois a percentagem mais alta não chega aos 30% [Gráfico 9].

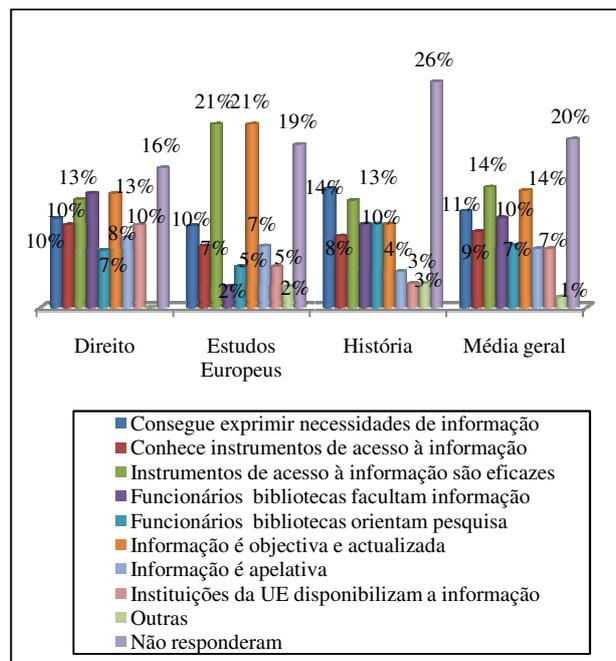
Com efeito, este lugar cabe a uma escolha dos utilizadores irlandeses, 27% dos quais consideraram que o factor de maior influência para facilitar o seu acesso a informação de índole europeia derivava do facto de conhecerem bem os instrumentos de acesso à informação comunitária, incluindo catálogos e bases de dados, entre outros. Esta categoria obteve também o valor mais elevado na Finlândia, enquanto na média europeia ocupa o segundo lugar em paridade com a opção indicando que os técnicos do CDE orientaram a pesquisa. De resto, na Hungria, fica em terceiro lugar, *ex aequo* com a opção indicando que os técnicos do CDE facultam a informação procurada. Já em Portugal, fica-se pelos 8%.

Aliás, devemos notar que em Portugal as duas percentagens mais altas correspondem às opções indicando a intervenção dos técnicos dos CDE. No entanto, para a situação em que os técnicos entregam a informação desejada ao utilizador, poderemos criticar uma postura demasiado passiva por parte deste que até obtém os dados desejados, mas não saberá como fazê-lo numa outra oportunidade, não desenvolvendo competências informacionais devido à ajuda total proporcionada pelo técnico.

No geral, a intervenção dos técnicos para o acesso à informação europeia parece ser bastante valorizada pelos utilizadores. Só no caso da Finlândia é que estas opções apresentam percentagens mais baixas.

Também aqui se verifica que os factores exteriores são predominantes no facilitar o acesso a esta informação, pois os factores atribuíveis a capacidades dos próprios indivíduos, presentes nas duas primeiras opções (consegue exprimir com exactidão as suas necessidades de informação e conhece bem os instrumentos de acesso à informação da UE) obtêm sempre menos de metade da percentagem total resultante da soma dos valores de todos os itens de resposta disponíveis. Portanto, também os utilizadores dos CDE atribuem o sucesso da sua pesquisa a factores que lhes são externos.

Quanto ao inquérito aos estudantes de matérias europeias [Gráfico 10], um dos factos mais relevantes decorre das percentagens mais elevadas caberem ao *item* indicando os que não responderam. Estes resultados podem ilustrar o fraco grau de adesão ao inquérito por parte dos alunos, mas podem também indiciar a sua incapacidade para identificar os factores que facilitam o acesso a informação sobre a UE. Com efeito, pode ser mais fácil descortinar os obstáculos que dificultam esse acesso do que os aspectos positivos que auxiliam a satisfação das necessidades de informação.



Com base nos que escolheram as opções disponíveis, podemos constatar que em Estudos Europeus as duas categorias mais escolhidas estão em paridade e dizem respeito à informação sobre a UE ser objectiva e actualizada e aos instrumentos de acesso à informação serem eficazes. Esta última opção foi a terceira mais escolhida pelos alunos de História, a seguir ao facto de conseguirem exprimir com exactidão as suas necessidades de informação. Já em Direito, a segunda percentagem aplica-se a três categorias: a informação é objectiva e actualizada, os técnicos facultam a informação desejada e os instrumentos de acesso à informação são eficazes.

Portanto, vemos que também aqui não existe uma avaliação positiva acerca das capacidades individuais de cada um para aceder a informação europeia. Já o serviço prestado pelos funcionários das bibliotecas é avaliado de forma bastante distinta por parte de alunos de cursos diferentes. Com efeito, se para os alunos de Estudos Europeus a soma das duas opções indicando o seu contributo atinge apenas os 7%, em Direito e História chega aos 20%.

Genericamente, poderemos considerar que os inquiridos não têm uma ideia positiva acerca das suas competências nos três níveis de conhecimento específicos (conceptual, semântico e técnico) enunciados por Borgman para a pesquisa de informação. Os CDE poderão desenvolver uma acção relevante neste campo, envolvendo-se na formação de competências de literacia da informação destes utilizadores de informação europeia, de maneira a desenvolver as suas aptidões nos três níveis de conhecimento necessários à pesquisa adequada de informação.

NOTAS FINAIS

O acesso à informação europeia em contexto universitário está ligado a grupos profissionais determinados e bastante homogêneos, em todos países incluídos na amostra estudada. Contudo, apesar das semelhanças, também se verificam diferenças, possivelmente derivadas do contexto multicultural em que ocorre o contacto com a informação, bem como das

diferentes áreas de estudo envolvidas (Direito, Economia, História, etc.).

Por outro lado, a maioria dos inquiridos de todos os países dá grande importância à origem da informação demonstrando uma preferência clara por aquela que provem das instituições europeias. Mas, ao darem primazia a informação com origem institucional, poderemos questionar em que medida os utilizadores conseguem, de facto, identificar e exprimir as suas necessidades reais de informação. Sobretudo tendo em atenção as críticas apresentadas à informação de divulgação publicada e distribuída pelas instituições europeias. Por outro lado, isto significa também uma valorização acentuada da informação enquanto reflexo do contexto e da actividade que lhe deu origem.

A Internet afirma-se como o melhor meio para obter informação europeia, mas poderemos interrogar-nos sobre as capacidades dos inquiridos para utilizar efectivamente os recursos aí disponíveis. Por outro lado, deveremos notar que as bibliotecas constituem o segundo meio mais privilegiado para aceder à informação europeia. Esta preferência é mesmo evidenciada pelos alunos de matérias especificamente relacionadas com esta área, apesar do seu desconhecimento acerca da existência do CDE no âmbito da sua própria Universidade.

Assim, os inquiridos parecem predispostos a compreender e confiar nos serviços dos CDE. Será contudo necessário desenvolver acções concertadas para incrementar o uso desta rede de informação, a qual constitui um elemento fundamental das políticas de informação e comunicação das instituições comunitárias.

REFERÊNCIAS

ALLEWELDT, Frank – *Evaluation of the EUROPE DIRECT European Documentation Centres: DG COMMUNICATION: Final report submitted by the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*. Berlin: CIVIC Consulting, 30.11.2007.

BORGMAN, Christine – “Why are online catalogs still hard to use?”. *Journal of the American Society for Information Science*. ISSN:0002-8231. Vol. 47, n.º 7 (1996), p. 493-503.

MARCELLA, Rita [et al.] – “The information needs and information-seeking behaviour of the users of the European Parliamentary Documentation Centre: a customer knowledge study”. *Journal of documentation*. ISSN 0022-0418. Vol. 63, n.º 6 (2007), p. 920-934.

MARCELLA, Rita [et al.] – “The pattern of provision of European information in France and the United Kingdom: a comparative study of services”. *Library management*. ISSN 0143-5124. Vol. 18, n.º 5 (1991), p. 243-252.

PARKER, Susan – *Provision of European information: Commission policy and its implementation in libraries and information services in the United Kingdom*. Aberdeen: Robert Gordon University, 2004. Tese de doutoramento.

REIFS LÓPEZ, Magdalena – “La política de la información y la comunicación en la Unión Europea”. *Cuadernos de integración europea*. ISSN 1885-1754, n.º 6 (2006), p. 14-24.

SILVA, Armando Malheiro da – *A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Afrontamento; CETAC, 2006. ISBN 978-972-36-0859-5.

TERRA, Ana Lúcia Silva – *As políticas de informação e comunicação da União Europeia. Uma leitura diacrónica e exploratória no âmbito da Ciência da Informação*. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2008. Tese de doutoramento.

THOMSON, Ian – “European documentation centres: their role in EC information provision, with particular reference to the United Kingdom”. *Government publications review*. ISSN 0277-9390. Vol. 17, n.º 2 (1990), p. 107-119.