

INFORMAÇÃO E CIDADANIA INFORMATION AND CITIZENSHIP

Zita P. Correia, Ph. D.
Investigadora no INETI *

Resumo

Nesta comunicação é analisado o conceito de cidadania e é fornecida uma breve panorâmica da evolução dos direitos de cidadania: direitos civis, políticos, sociais e culturais. É ainda desenvolvido o conceito de informação para o exercício da cidadania, por referência ao conjunto de direitos antes mencionados; de igual modo, conceitos familiares como os de necessidade de informação, procura de informação e oferta de informação, são revistos à luz deste enquadramento específico; com base em investigação recente. Finalmente, é discutido o papel das políticas de informação ao cidadão, seus objectivos e principais actores e é analisado o papel das tecnologias de informação e comunicação neste contexto.

Abstract

This paper analyses the concept of citizenship and provides a brief overview of the evolution of the citizenship rights: civil, political, social and cultural rights. It also develops the concept of information for citizenship, with reference to the set of the above mentioned rights; similarly, familiar concepts such as information need, information demand and information supply, are reviewed in the light of this specific framework, based on recent research. Finally, the role of the information policies for citizenship, their objectives and main actors, are discussed, and the role of the information and communication technologies is analysed in this context.

* INETI / CITI

INFORMAÇÃO E CIDADANIA INFORMATION AND CITIZENSHIP

1. Introdução

Na literatura sobre bibliotecas abundam textos do mais variado teor: textos de carácter técnico, sobre como organizar e gerir uma biblioteca, textos sobre a função social - educativa e integradora - das bibliotecas, textos de investigação histórica sobre as grandes bibliotecas da Antiguidade ou de épocas mais recentes, sobre tesouros bibliográficos recuperados ou desaparecidos para sempre, e textos de leitores que, por razões diversas, mantêm uma relação especial com os livros e as bibliotecas e que, por isso, escrevem sobre uns e outras numa perspectiva que, mesmo quando é estritamente pessoal, se reveste do maior interesse por se tratarem de pessoas com uma visão do mundo especialmente rica. Quem não se lembra do texto de Borges (1995) em que a biblioteca se constitui em metáfora do Universo ou do texto lúdico de Eco sobre a “biblioteca ideal” (1987), ou ainda, mais recentemente, da biblioteca fantástica de Cavazzoni (1995)? Em Eco encontrei a seguinte reflexão sobre o papel das bibliotecas ao longo dos tempos:

“No início, no tempo de Assurbanípal ou de Polícrates, talvez [a função de uma biblioteca] fosse uma função de recolher, para não deixar dispersos rolos ou volumes. Mais tarde, creio que a sua função tenha sido de entesourar: eram valiosos, os rolos. Depois, na época beneditina, de transcrever: a biblioteca quase como uma zona de passagem, o livro chega, é transcrito e o original ou a cópia voltam a partir. Penso que em determinada época, talvez já entre Augusto e Constantino, a função de uma biblioteca seria também a de fazer com que as pessoas lessem, e portanto, mais ou menos, de respeitar as deliberações da UNESCO que pude encontrar no volume que chegou hoje às minhas mãos, e onde se diz que uma das finalidades da biblioteca consiste em permitir que o público leia os livros. Mas depois creio que nasceram bibliotecas cuja função era de não deixar ler, de esconder, de ocultar o livro....” (Eco, 1987, p. 15-16)

Eco identifica neste texto quatro funções básicas: *coligir*, *proteger*, *reproduzir* e *disponibilizar*. A importância relativa de cada uma destas funções tem variado ao longo dos tempos, traduzindo visões do mundo necessariamente diferentes, mas também diferentes estágios de desenvolvimento tecnológico. A *função de coligir* esteve na origem do próprio conceito de biblioteca, anterior mesmo ao conceito de livro tal como o conhecemos hoje em dia, biblioteca enquanto colecção de inscrições em tábuas ou placas de barro, ou manuscritos de pergaminho ou papiro. A raridade dos materiais e das capacidades necessárias para produzir tais documentos tornavam-nos objectos preciosos, daí que a *função de proteger* tenha adquirido tanta importância. Descrições de bibliotecas da Antiguidade (Canfora, 1989) dão-nos conta do grande cuidado que era consagrado à conservação destes documentos, e é sabido que a tecnologia recente tem posto à disposição de bibliotecas e arquivos técnicas e dispositivos sofisticados de restauro, conservação e preservação das espécies bibliográficas. A conjugação de duas grandes invenções - o papel e a imprensa - veio afastar das bibliotecas a *função de reprodução* dos textos, que passou gradualmente das mãos dos copistas para as prensas dos editores. Quanto à *função de disponibilização*, só há relativamente pouco tempo - nesta perspectiva de grande angular que adoptei - assumiu verdadeiro significado.

Com efeito, só com a democratização do ensino e com a conseqüente alfabetização em massa das populações, por um lado, e com a implantação de redes de bibliotecas públicas e a generalização

dos sistemas de empréstimo - nas bibliotecas e entre bibliotecas - e ainda com a conquista de tempos de lazer na organização social do trabalho, se tornou possível às bibliotecas assumirem o papel de verdadeiros centros de leitura pública, ou de acesso ao documento, primeiro, e de centros facilitadores do acesso à informação, numa perspectiva mais recente, em que as novas tecnologias de informação e comunicação desempenham um papel central.

Na realidade, Eco atribui ainda uma quinta função à biblioteca, a de *esconder*, perspectiva que tem a ver com o imaginário do autor e com o fascínio que desde sempre as bibliotecas exerceram como guardiãs, por vezes avaras, do saber. Numa época em que o acesso à informação se globalizou através de uma rede de cobertura mundial como a Internet, em que a consciência pública é extremamente sensível a qualquer tipo de censura, e em que os próprios conceitos de direito de autor e direito de cópia têm de ser adaptados a esta nova realidade (Thurow, 1997; Weiner, 1997), a função de esconder perdeu todo o sentido.

2. Conceito de cidadania e direitos de cidadania

O conceito de cidadania

O conceito de cidadania pode descrever-se simplesmente como a participação numa comunidade; por este motivo, diferentes tipos de comunidades políticas deram origem a diferentes formas de cidadania. A principal diferença entre a cidadania numa cidade-Estado da Grécia antiga e a cidadania no moderno Estado-nação democrático consiste na extensão ou no âmbito da comunidade política em cada um. Para Aristóteles, a cidadania era o estatuto privilegiado da classe dirigente na cidade-Estado, enquanto no moderno Estado-nação democrático a base da cidadania reside na capacidade de participação no exercício do poder político através do processo eleitoral.

O emergir do conceito de cidadania tal como o concebemos actualmente acompanha o desenvolvimento da sociedade industrial e a predominância que o Estado de direito vai adquirindo enquanto forma de estruturação das relações sociais. Por outro lado, o quadro normativo que possibilita esta extensão de direitos de cidadania resulta do processo de separação das esferas do político, do económico e do social, que é igualmente característico da evolução das sociedades modernas. Na União Europeia, a cidadania é complementar à cidadania nacional, e acarreta certos direitos, como a liberdade de circulação, o direito ao trabalho e à segurança social, mas não implica responsabilidades directas para o cidadão.

Direitos civis, políticos e sociais

O conceito de cidadania em Marshall (1992) é definido em termos de um quadro específico de direitos e instituições no qual são exercidos os direitos dos indivíduos. Esse quadro foi-se estruturando ao longo do tempo, e nele pode identificar-se três fases distintas. A primeira fase decorreu essencialmente no século xviii, e consistiu na estruturação da cidadania civil, que estabeleceu os direitos necessários à liberdade individual: o direito à propriedade, o direito à liberdade de expressão e, especialmente, o direito à justiça. A segunda fase foi, segundo Marshall, construída essencialmente no séc xix, e corresponde à cidadania política, ou seja, ao direito de participar no exercício do poder político, através do voto. A terceira fase foi construída no século xx e corresponde à cidadania social, ou seja, ao estabelecimento de padrões mínimos de educação e protecção social, que seriam assegurados pelo Estado-Providência e que, ainda segundo Marshall, tenderiam a reduzir as desigualdades sociais. A sucessão destes direitos, contudo, não corresponde a uma evolução linear.

O desenvolvimento dos direitos civis teve como resultado não apenas a igualdade perante a lei, mas sobretudo a consolidação da lei como instituição formalmente separada da esfera da propriedade privada e das suas relações sociais. A instituição mais claramente associada a estes direitos é o sistema judicial. O desenvolvimento dos direitos políticos reforçaram a separação formal da esfera do político - escolha e exercício do poder - da esfera da propriedade e dos detentores do poder económico. Estes direitos estão ligados à instituição parlamentar e às assembleias e órgãos de governo local. Por outro lado, o emergir dos direitos sociais teve consequências importantes na estruturação dos princípios de integração social e na criação de condições sociais mínimas para a concretização do exercício dos direitos de cidadania política. As instituições mais claramente relacionadas com estes direitos são o sistema educativo e o conjunto dos serviços sociais. Apesar da pretensa universalidade dos direitos de cidadania, nomeadamente dos direitos civis e políticos, o princípio da cidadania não foi alargado a todas as instituições sociais: as relações de mercado e o conjunto dos mecanismos e estratégias que lhe estão associados não foram inicialmente afectados pelo princípio da igualdade perante a lei e da capacidade de participação política.

Os direitos sociais, vão, em última análise, permitir intervir nas relações de mercado e nas condições de trabalho e de vida dos indivíduos. Nas sociedades europeias aparecem nos finais do século passado e sobretudo nos princípios do século xx, mas na sociedade portuguesa só se estruturam nas duas últimas décadas. Estes direitos não se configuram como processos de exercício do poder, mas como processos de atribuição de determinadas condições sociais (nível de vida digno, integração social) que contribuem para a modificação do estatuto social dos indivíduos inseridos num contexto de desigualdades sociais. Estes direitos, diferentemente das características de universalidade dos direitos civis e políticos, funcionam como mecanismos institucionais compensatórios entre o estatuto legal e político de igualdade dos cidadãos e as desigualdades sociais e económicas resultantes das relações de mercado.

Direitos culturais

Turner (1994) e outros autores criticam a teoria de Marshall por não cobrir a cidadania económica e cultural, isto é, a democracia económica e a democracia cultural. Turner evita colocar a ênfase em definições jurídicas ou políticas de cidadania, enquanto estatuto no seio de uma formação política (que determina a natureza dos direitos e deveres), e propõe uma definição sociológica, “um conjunto de práticas que constituem os indivíduos como membros competentes de uma comunidade” e acrescenta:

“Nesta perspectiva, a cidadania cultural consiste nas práticas sociais que habilitam um cidadão competente a participar em pleno na cultura nacional. As instituições educacionais, e em especial as Universidades, são por este motivo cruciais para a cidadania cultural, porque são um aspecto essencial da socialização da criança neste sistema nacional de valores” (Turner, 1994, p. 159)

O aparecimento de sistemas nacionais de educação de massas constituíram uma revolução educacional que Turner compara, em importância histórica, à Revolução Francesa e à revolução industrial:

“Um sistema de educação universal foi o pré-requisito necessário para a educação de cidadãos como participantes activos na sociedade, tal como a informação e o livre câmbio são vistos na teoria económica como as condições necessárias para a

participação económica dos consumidores.” (Turner, 1994, p.160)

Os direitos de cidadania em Portugal

A constatação, por Barbalet (1988), de que a mais óbvia condição para o desenvolvimento da moderna cidadania é uma base material de prosperidade económica, fornece um importante instrumento de análise para o desenvolvimento e estado presente da cidadania em Portugal. Sendo um país periférico em termos europeus e um país semi-periférico no sistema mundial, Portugal é também um país de escassos recursos económicos. O desempenho económico nunca permitiu a criação de um verdadeiro Estado-Providência, ao contrário do que aconteceu na maior parte dos países industrializados. Os direitos sociais garantidos pela Constituição e a inegável melhoria do desempenho económico ao longo dos últimos dez anos não levaram directamente a uma cidadania efectiva, isto é, a uma distribuição mais equitativa da riqueza e a uma base educacional suficientemente ampla para permitir a prática efectiva da cidadania, no sentido da definição de Turner acima referida, de “um conjunto de práticas que constituem os indivíduos como membros competentes de uma comunidade”.

A provar isto, veja-se os estudos de Filomena Mónica (1993) e de Boaventura de Sousa Santos (1996); qualquer dos estudos demonstra, por vias diversas, que o fosso existente entre o quadro legal que enforma a cidadania portuguesa e as práticas sociais, se traduz numa suspeição profunda relativamente a tudo o que venha “de cima”, incluindo a desconfiança nas instituições, o sentimento de que é inútil desafiar o sistema, e a incapacidade do cidadão comum de fazer valer os seus direitos. No estudo sobre o funcionamento dos tribunais em Portugal (Santos, 1996), concluiu-se pelo predomínio de uma cultura jurídica de cidadania passiva. Esta situação ilustra as palavras de Turner quando afirma que

“Onde a cidadania se desenvolve a partir de baixo (como consequência de lutas sociais), temos uma forma activa e radical de cidadania, mas onde a cidadania é imposta por cima, como uma estratégia de incorporação da classe dominante, então temos um tipo passivo de cidadania.” (Turner, 1994, p. 158-159)

O facto de as políticas sociais concebidas e parcialmente implementadas em Portugal durante o período revolucionário ou imediatamente depois não serem o resultado de um pacto social ou de um longo processo de negociação, tiveram como resultado a não existência de um processo social e cultural de maturação e apropriação, tanto por parte da Administração Pública como pelos detentores dos direitos sociais.

3. Informação para o exercício da cidadania

3.1. Informação para exercer direitos e cumprir deveres

A informação para o exercício da cidadania refere-se genericamente à relação entre o indivíduo e o Estado; esta relação envolve direitos e deveres de ambas as partes e implica troca de informação entre elas. Conforme o referido em 2., é pacífico agrupar os direitos de cidadania em direitos civis, políticos e sociais.

Os direitos civis constituem o quadro fundamental das liberdades individuais, que inclui o direito à liberdade de expressão e de pensamento, o direito de propriedade e de celebração de contratos, bem

como o direito à justiça. Os direitos políticos referem-se ao direito de participação no exercício do poder político, como eleito ou eleitor do conjunto das instituições de autoridade política. Os direitos sociais referem-se pelo conjunto de direitos relativos ao bem-estar económico e social, desde a segurança social até ao direito de partilhar de um nível de vida digno, de acordo com os padrões vigentes na sociedade, através do acesso a serviços e benefícios. Os deveres incluem o dever de pagar impostos e de observar a lei.

Neste contexto, um estudo recente encomendado pela Comissão Europeia (Steele, 1997) e efectuado por um consórcio constituído por organizações de cinco países membros, entre os quais Portugal, propõe uma classificação de cinco tipos para a informação necessária para o exercício da cidadania: i) informação para orientação do cidadão (onde ir para resolver um dado problema); ii) informação detalhada sobre direitos e deveres; iii) informação sobre procedimentos administrativos e processos políticos; iv) informação específica sobre casos individuais ou políticas específicas e v) informação factual sobre serviços e actividades.

Quanto às necessidades de informação para o exercício da cidadania, foram classificadas em três grandes categorias: i) informação acerca de direitos e protecções no domínio civil, político e social; ii) informação para habilitar as pessoas a participar nos processos democráticos e para capacitar um juízo crítico sobre aspectos civis, políticos e sociais do Estado e iii) informação sobre os deveres dos cidadãos nos domínios civil, político e social.

3.2. Necessidades de informação e procura de informação

A literatura especializada no domínio dos estudos de utilizadores de informação e de necessidades de informação distingue entre necessidades (*needs*), carências / aspirações (*wants*) e procura (*demand*). Line (1974), por exemplo, define *needs* como aquilo que cada indivíduo devia ter, *wants* como aquilo que um indivíduo gostaria de ter, e *demand* como aquilo que cada indivíduo tenta obter. Wilson (1981) alerta para a confusão que deriva de se juntar os termos “necessidade” e “informação”, dado que o conceito resultante desta ligação está impregnado da conotação inerente às necessidades básicas (necessidades fisiológicas, afectivas e cognitivas). Uma vez que todas estas necessidades interagem, poder-se-á assumir que, ao procurar informação, os indivíduos têm em vista satisfazer essas necessidades. E Wilson conclui:

“Se a totalidade das necessidades pessoais do ser humano está na raiz da motivação do comportamento de procura de informação (*information-seeking behaviour*), deve também reconhecer-se que estas necessidades são originadas pelos papéis que um indivíduo desempenha na vida social.... A busca de factores determinantes relacionados com necessidades e comportamento de procura de informação deve ser alargada para incluir aspectos do ambiente em que o papel-trabalho é desempenhado. O ambiente de trabalho circundante e o seu “clima” foram já mencionados, mas o ambiente sócio-cultural e o ambiente físico produzem também impactos particulares.” (Wilson, 1981, p. 9-10)

Ao colocar a tónica nos papéis desempenhados pelos utilizadores de informação e na influência do ambiente sobre o comportamento de procura de informação dos indivíduos, Wilson trouxe para o centro das atenções dos investigadores os *fins* do próprio comportamento de procura de informação, por oposição aos *meios* utilizados para obter informação. A conjugação deste enfoque com a relevância dada aos métodos de investigação qualitativos, veio conferir a esta perspectiva um papel decisivo na reflexão sobre os estudos de utilizadores de informação. Por outro lado, as razões

invocadas por Wilson para justificar a utilização de métodos qualitativos, servem igualmente, em minha opinião, para justificar o estudo de comportamentos de procura de informação *fora dos ambientes de trabalho* em que estes comportamentos têm sido tradicionalmente estudados. As razões que acabo de referir são as seguintes:

- descobrir factos da vida quotidiana das pessoas que nos propomos estudar;
- compreender o significado que a informação tem para o dia-a-dia das pessoas;
- compreender as necessidades que desencadeiam o comportamento de procura de informação dos indivíduos.

Como veremos a seguir, este quadro lógico é inteiramente adequado ao estudo dos cidadãos enquanto utilizadores de informação para o exercício da cidadania. Contudo, antes de avançarmos nessa direcção, justifica-se um comentário ao conceito de procura de informação. A procura de informação tem lugar apenas quando um indivíduo toma consciência de que lhe falta informação para resolver um problema e, tendo tomado consciência, resolve agir de modo a tentar obter a informação que lhe falta. Belkin denominou esse estado consciente de carência *estado anómalo de conhecimento* (Belkin, Seeger e Wersig, 1983).

No que diz respeito à procura de informação para o exercício da cidadania, ela está naturalmente dependente do grau de consciência que cada cidadão tem dos seus direitos e deveres como membro de uma dada sociedade. Quanto mais consciente um cidadão for do seu papel na sociedade, mais activo será na obtenção de informação que lhe permita ser um membro de pleno direito dessa sociedade. Por outro lado, tem-se mostrado extremamente difícil apurar se a procura de informação é determinada pela oferta de informação, se é independente da oferta de informação ou se, existindo uma relação com a oferta de informação, em que é que consiste exactamente essa relação. Trata-se, pois, de um factor importante para gerir políticas de informação.

3.3. Direito à informação e acesso à informação

Com o emergir da sociedade da informação, o direito à informação tornou-se não só um direito inquestionado, como um direito consagrado na Constituição da República Portuguesa. Contudo, como já vimos, é grande o fosso entre os direitos consagrados na lei e as práticas sociais efectivas.

Para que o direito à informação se traduza numa prática social generalizada de consumo de informação, é necessário viabilizar o acesso à informação; e para que isso aconteça é necessário i) um grau mínimo de literacia, o que nos remete para o domínio da alfabetização e ii) um grau mínimo de familiaridade com as tecnologias de informação e comunicação, o que nos remete para o domínio da info-alfabetização.

Alfabetização / Literacia

Um estudo recente (Rosa, Costa e Ávila, 1996) scandalizou o país por revelar o elevado grau de iliteracia entre a população portuguesa. Também Freitas, Casanova e Alves (1997) concluíram que 23% da população portuguesa não lê, incluindo neste grupo 12% de analfabetos e 11% de não-leitores absolutos entre a população alfabetizada. Este mesmo estudo dá-nos conta de que 27% dos inquiridos nunca entrou numa biblioteca; e dos 73% que dizem já ter entrado numa biblioteca, apenas 18% vão à biblioteca com alguma regularidade (pelo menos uma vez por mês).

A frequência de bibliotecas, por tipo de biblioteca (numa lista que inclui bibliotecas municipais (1),

escolares, itinerantes, de colectividade, de empresa, paroquiais, e a Biblioteca Nacional), coloca à cabeça da lista as bibliotecas municipais, com 79% de inquiridos a declararem já terem entrado numa biblioteca municipal, independentemente da assiduidade com que o fazem. Contudo, a análise dos frequentadores mais assíduos mostra que são as bibliotecas escolares e a Biblioteca Nacional que têm mais elevada percentagem de utilizadores neste grupo. Estes valores são explicados pelas respostas dadas à pergunta “Que necessidades acha que as bibliotecas deviam satisfazer?”: 45,5% dos inquiridos refere as necessidades escolares, 22% refere interesses ou curiosidades pessoais e 22% refere necessidades profissionais ou práticas precisas.

Estes valores indicam, por um lado, que os frequentadores de bibliotecas se encontram, essencialmente, entre a população estudantil e, por outro lado, que grande parte da população inquirida parece ver a biblioteca como um equipamento pouco vocacionado para satisfazer outras necessidades que não as escolares, ou seja, pouco vocacionado para servir a população adulta e as suas necessidades específicas, sejam de natureza profissional ou outra, incluindo a informação necessária para “práticas específicas”, onde se pode inscrever a informação que permita aos cidadãos resolver problemas que lhes são postos pela sua condição de cidadão, ou seja, para o exercício da cidadania.

Mas, como o recordam os autores deste estudo, mesmo a leitura destinada exclusivamente a necessidades ou curiosidades pessoais desempenha um papel importante na prevenção da auto-exclusão, pois:

“Ao promover o auto-conhecimento e a referência social, a prática da leitura potencia o diálogo e a participação cívica e política constituindo-se, assim, como factor de modernidade e democracia.” (Freitas et al., 1997, p.265)

Info-alfabetização / TIC

O termo info-alfabetização tem vindo a vulgarizar-se e foi adoptado pelo “Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal”, para designar os conhecimentos que são indispensáveis para participar da sociedade da informação, com destaque para o domínio das tecnologias de informação e comunicação:

“Em Portugal não prevalece um conhecimento generalizado das tecnologias de informação... Há todo um esforço a realizar para assegurar um nível adequado de utilização das novas tecnologias, que terá naturalmente de passar por programas de info-alfabetização, a concretizar em paralelo com o apetrechamento dos estabelecimentos escolares e dos centros de formação profissional.” (MSI, 1997, p. 75)

O Livro Verde considera ainda que entre as medidas indispensáveis para combater a info-exclusão se inclui a criação de condições de acesso à informação nas escolas, nas bibliotecas públicas, nas instituições de solidariedade social, nas associações locais, nas colectividades de cultura e recreio e nas autarquias. De entre este conjunto de instituições, compete-me naturalmente destacar as bibliotecas e, em particular, o papel insubstituível das bibliotecas públicas.

Um relatório recentemente divulgado no Reino Unido (New Library: the People’s Network, 1997) discute e reavalia o papel da rede de bibliotecas públicas naquele país, à luz da emergente sociedade

da informação e dos desenvolvimentos que lhe estão associados. Neste contexto, entende-se que “sociedade de informação” descreve uma economia e uma sociedade em que a aquisição, o armazenamento, processamento, transmissão, disseminação e utilização de conhecimento e informação desempenham um papel decisivo, e em que as tecnologias de comunicação interactiva constituem uma ferramenta indispensável. O referido relatório perspectiva as bibliotecas públicas como uma “rede do povo” que fornece pontos públicos de acesso às redes de informação, forma os utilizadores da rede, presta assistência na descoberta de recursos de conhecimento e fornecem, elas próprias, conhecimento.

Da lista de serviços que deverão ser prestados, na perspectiva dos autores do relatório, consta precisamente “informação ao cidadão para participar na sociedade”. Ou seja, entende-se que as bibliotecas públicas devem pôr ao serviço dos cidadãos a rede que estimulará a comunicação entre cidadãos, entre cidadãos e governo – acesso à informação sobre serviços públicos, que facilite a resolução de problemas do dia-a-dia e acesso ao diálogo com as instituições, a fim de desenvolver o sentido de pertença ao sistema político, legal e social – e entre cidadãos e associações não lucrativas, organizações de voluntários ou grupos de interesses, a fim de renovar o potencial de participação na sociedade.

4. Políticas de informação ao cidadão

4.1. Políticas

Este ponto é dedicado essencialmente a divulgar os resultados de um estudo já referido anteriormente (Steele, ed., 1997), dado ter-se tratado de um projecto pioneiro, essencialmente exploratório, que teve como finalidade averiguar a extensão da procura, real e potencial, de informação para a cidadania, e identificar a contribuição da indústria dos serviços de informação para satisfazer essa procura.

Como vimos, a informação para a cidadania refere-se à relação entre o cidadão e o Estado; nesta medida, o Estado e a Administração Pública geram grande parte desta informação e são responsáveis pelo seu fornecimento aos cidadãos. Por este motivo, e porque todas estas transacções envolvendo transferência de informação entre o Estado e os cidadãos são dispendiosas, como é sublinhado por Steele (1997), seria de esperar encontrar políticas e estratégias governamentais para estabelecer direitos e deveres no que diz respeito ao fornecimento de informação de ambas as partes e para orientar o desenvolvimento de serviços e a gestão de recursos. Mas, tal como acontece ao nível mais restrito de qualquer organização, quer se trate de uma empresa, de uma escola ou de um hospital, também ao nível governamental a informação, por ser parte integrante de qualquer função ou actividade, nem sempre é reconhecida como um recurso, ou uma área de responsabilidade específica, ou, neste caso, uma componente importante para o exercício da cidadania.

Na Europa, os cenários variam grandemente. Há países com políticas claras, consubstanciadas em legislação e regulamentos, outros com códigos de procedimentos com diferentes níveis de obrigatoriedade de cumprimento e de mecanismos de exigência de responsabilidades; por outro lado, as políticas podem ser gerais ou específicas. De um modo geral, as políticas podem ser agrupadas em dois grandes núcleos: a) as que regem o acesso a informação oficial e que têm a ver com a salvaguarda de princípios democráticos e com a responsabilização e b) as que obrigam o Estado a informar os cidadãos sobre os seus direitos, deveres e protecções.

Dos cinco países do consórcio que elaborou o estudo acima referido, e à data em que foram recolhidos os dados (1995), apenas a Holanda possuía legislação que obrigava ao livre acesso dos

cidadãos à informação governamental. O Reino Unido possuía um estatuto sobre o acesso à informação nas autarquias locais, mas o governo central era regulado por um código de procedimentos introduzido apenas em 1994. Na Irlanda, tinha apenas sido iniciada a discussão de legislação sobre a liberdade de informação. Na Alemanha, a Constituição garantia o direito à informação. Em Portugal, a Constituição refere o direito de acesso à informação oficial, e o direito de acesso aos documentos da administração é regulado por legislação de 1993 e 1995. De um modo geral, as políticas neste domínio tendem a preocupar-se mais com o fornecimento de informação do que com o direito de acesso à informação.

A existência de uma Constituição escrita, com referências específicas ao direito à informação, mostrou não ser uma garantia suficiente para passar estes princípios à prática, como se verificou nos casos da Alemanha e de Portugal. No caso de Portugal, o que se mostrou decisivo foi o desencadear da reforma administrativa, processo que veio redireccionar a administração para o serviço ao cidadão, em vez do serviço ao Estado.

4.2. Fornecimento de informação

A maioria da informação necessária ao exercício da cidadania é fornecida directamente pelos organismos do Estado, e é fornecida pelo organismo ou instituição responsável pela função ou serviço correspondente. Na maior parte dos países estudados, a tendência verificada, embora em graus diferentes, vai no sentido de levar a informação ao cidadão em vez de esperar que o cidadão vá procurá-la, mas o grau de coordenação entre os diferentes fornecedores de informação é muito baixo. Curiosamente, Portugal aparece na vanguarda no que diz respeito à coordenação entre fornecedores de informação, devido a uma iniciativa pioneira, o INFOCID. Este consiste num sistema de quiosques que fornecem informação sobre um largo espectro de serviços e funções, e baseia-se na cooperação de um elevado número de organismos da Administração Pública (2).

Como é natural, dada a própria natureza da informação para o exercício da cidadania, o peso do sector privado no fornecimento deste tipo de informação é praticamente nulo; quando acontece, é em condições muito particulares, como no caso de sub-contratação para gerir determinadas funções que competem ao governo. De facto, a informação para a cidadania não é atractiva do ponto de vista comercial, precisamente porque é gerada no contexto da relação cidadão-Estado, e se espera que ela seja fornecida gratuitamente, ou por um preço irrisório.

4.3. Tecnologias de informação e comunicação

A grande maioria dos cidadãos obtém a informação de que necessita sem recorrer a tecnologias de informação, se exceptuarmos o uso quase universal do telefone. A utilização de tecnologias é feita quase exclusivamente para apoiar os oficiais que informam e aconselham o público, para produzir material impresso e para a gestão de informação no sector público. O “negócio” da informação para a cidadania é pouco atractivo para o sector da indústria da informação, essencialmente devido à falta de poder de compra neste segmento de mercado, e também porque as necessidades de informação da generalidade dos cidadãos implicam o atendimento personalizado por parte de fornecedores que sejam simultaneamente profundos conhecedores dos problemas. Contudo, foram identificados alguns exemplos de sistemas de sucesso que recorrem a tecnologias e, sobretudo, foi identificado um elevado número de projectos-piloto em curso.

Enquanto o recurso ao videotex correspondeu a tentativas falhadas em três dos cinco países (Irlanda, Portugal e Alemanha) – por motivos que vão desde a falta de investimento até à fraca qualidade da

informação fornecida – já o sistema de quiosques é indicado como uma aposta de sucesso tanto na Alemanha como em Portugal, enquanto no Reino Unido começava a ser testado um protótipo utilizando a mesma tecnologia. Na Holanda e em algumas regiões da Alemanha, a Internet era já em 1995 largamente utilizada para este fim, falando-se já nessa altura no desenvolvimento de “cidades digitais”.

O desenvolvimento e disseminação de sistemas baseados em tecnologias de informação e comunicação são influenciados por factores de natureza diversa, desde factores económicos (os governos nem sempre estão dispostos a investir em projectos desta natureza), factores organizacionais (a cooperação entre organismos nunca é pacífica), até factores que têm a ver com a concepção do próprio sistema (é importante a qualidade do *design* e a forma como a informação é apresentada) e com as características dos utilizadores e das respectivas necessidades de informação: muitos dos grupos com maiores necessidades de informação incluem pessoas idosas, com fracos recursos e baixos níveis de info-literacia, pelo que os serviços devem estar acessíveis em locais públicos e de fácil acesso, e não só em casa ou no escritório, e devem dispôr de intermediários humanos.

5. Conclusões

Embora a informação para a cidadania seja de natureza global, uma vez que diz respeito a todos os cidadãos e é indispensável num sem-número de situações, o desenvolvimento de políticas é caracterizado por grande dispersão; contudo, a informação para a cidadania tem vindo a tornar-se incontornável, dado o seu papel na reforma administrativa, a preocupação crescente com a qualidade dos serviços públicos e a qualidade da democracia, e dado o potencial das tecnologias. Por outro lado, há indicadores de que o maior recurso às tecnologias tenderá a acontecer sobretudo através do desenvolvimento de sistemas para a administração de serviços em vez do desenvolvimento de sistemas específicos para o fornecimento de informação aos cidadãos.

No domínio da informação para a cidadania não existe um mercado no sentido habitual do termo, pelo que é difícil quantificar a procura de informação; por outro lado, há razões para crer que muitas das necessidades de informação para a cidadania não são sequer expressas através de comportamentos de procura de informação. É, pois, praticamente consensual que a informação para a cidadania deve ser fornecida gratuitamente ao cidadão.

A maior parte dos cidadãos não domina ou não tem acesso às tecnologias de informação. Tendo em vista o dinamismo notável que a Rede de Leitura Pública veio trazer ao panorama das bibliotecas públicas em Portugal, e tomando como exemplo a “Rede do Povo” no Reino Unido, é tentador perspectivar um futuro próximo em que cada vez mais bibliotecas públicas possam oferecer aos cidadãos portugueses acesso a redes de informação que lhes permitam utilizar fontes já disponíveis, e outras que venham a estar, para saberem quais as condições de acesso a uma prestação social, para aprenderem a preencher o impresso de declaração do IRS ou para discutirem uma iniciativa legislativa com um dos grupos parlamentares.

Notas

(1) A designação “bibliotecas municipais” foi adoptada pelos autores do estudo, que indicam em nota terem incluído nesta categoria unidades da rede de leitura pública e outras com estatuto diferente.

(2) Para informação mais detalhada, embora não exaustiva, sobre o panorama dos fornecedores de informação para a cidadania em Portugal, consultar Correia, Barrulas e Correia, in Steele (ed.), 1997. *Information for Citizenship in Europe*, p.218-275.

Referências Bibliográficas

- BARBALET, J. M. (1988). *Citizenship*. Milton Keynes, Open University Press.
- BELKIN, N. J.; SEEGER, T. e WERSIG, G. (1983). Distributed Expert Problem Treatment as a Model for Information Systems Analysis and design. *Journal of Information Science*, 5, p. 153-167.
- BORGES, Jorge Luis (1995). La Biblioteca de Babel. In *Ficciones*, Barcelona, Emecé, p. 87-99.
- CANFORA, Luciano (1989). A biblioteca desaparecida: histórias da Biblioteca de Alexandria. São Paulo, Companhia das Letras.
- CAVAZZONI, Ermanno (1995). As Tentações de Jerónimo. Lisboa, Caminho.
- ECO, Umberto (1987). A Biblioteca. Lisboa, Difel.
- FREITAS, Eduardo de, CASANOVA, José Luís e ALVES, Nuno de Almeida (1997). Hábitos de Leitura: um Inquérito à População Portuguesa. Lisboa, Dom Quixote.
- LINE, Maurice (1974). Draft Definitions. *Aslib Proceedings*, 26 (2), p. 87.
- MARSHAL, T. S., e BOTTOMORE, Tom (1992). *Citizenship and Social Class*. London, Pluto Press, 1992.
- MISSÃO PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (1997). *Sociedade da Informação: Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa, MCT/MSI.
- MÓNICA, Maria Filomena (1993). *Visitas ao Poder*. Lisboa, Quetzal.
- MOZZICAFREDO, Juan (1997). *Estado Providência e Cidadania em Portugal*. Oeiras, Celta.
- NEW LIBRARY:THE PEOPLE'S NETWORK (1997). Report commissioned from the Library and Information Commission by the Department for Culture, Media and Sport (UK).
- ROSA, Alexandre; COSTA, António Firmino e ÁVILA, Patrícia (1996). *A Literacia em Portugal*. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian / Conselho Nacional de Educação.
- SANTOS, Boaventura de Sousa et al. (1996). *Os tribunais nas sociedades contemporâneas: o caso português*. Porto, Afrontamento.
- STEELE, Jane, ed. (1997). *Information for Citizenship in Europe*. London, Policy Studies Institute.
- THUROW, Lester C. (1997). Needed: a New System of Intellectual Property Rights. *Harvard Business Review*, Sept./Oct., p. 95-103.
- TURNER, Brian S. (1994). Postmodern Culture / Modern Citizens. In van Steenberg, Bart (ed.). *The Condition of Citizenship*. London, Sage, p.153-168.
- WEINER, Robert S. (1997). Copyright in a Digital Age: Practical Guidance for Information Professionals in the Midst of Legal Uncertainty. *Online*, May/June, p. 97-102.
- WILSON, T. D. (1981). On User Studies and Information Needs. *Journal of Documentation*, 37 (1), p. 3-15.