

A busca da informação por parte de entidades representativas enquanto formadoras de opinião: um problema gerencial

Dulce Maria Baptista

Investiga as necessidades de informação, bem como formas e mecanismos de sua obtenção por parte de entidades representativas brasileiras em sua qualidade de formadoras de opinião. Considerando as necessidades de informação relacionam-se aos objetivos de cada entidade e envolvem aspectos políticos e gerenciais, o estudo aborda principalmente os aspectos gerenciais, ao descrever comportamentos de busca de informação, recursos utilizados nessa busca, e a própria utilização da informação, a qual serve, de um modo geral, para fundamentar posições e como subsídio indispensável para a influência que as instituições pretendem exercer. Para o estudo foi selecionada uma amostra composta de nove entidades representativas dos seguintes setores: indústria, educação, sindicatos, trabalhadores, setor bancário, mulheres, cultura negra e consumidores. Para a coleta de dados foi utilizada a triangulação de técnicas, com realização de entrevistas informais, aplicação de questionário e análise documental. Os resultados revelam que as fontes impressas têm, para as entidades, a mesma importância que a Internet; a comunicação informal não constitui o principal recurso informacional; existem convergências tanto em termos de necessidades de informação, como em termos do comportamento adotado pelas entidades ao buscarem a informação de seu interesse.

Palavras-chave: *Gerência da informação; Entidade representativa; Fontes de informação; Formação de opinião; Recursos de informação.*

1 INTRODUÇÃO

O tema proposto nesta pesquisa foi o da informação destinada à formação de opinião, tal como ela é buscada e utilizada no contexto de entidades representativas, procurando trazer essa discussão para o âmbito da Ciência da

Busca da Informação por parte de entidades representativas

Informação. O universo da pesquisa compôs-se de nove entidades relacionadas aos seguintes setores: educação, indústria, setor bancário, trabalhadores, sindicatos, mulheres, cultura negra e consumidores.

O estudo teve como principais motivações a constatação da importância da opinião numa sociedade democrática, e ao mesmo tempo, de que a formação de opinião não constitui função exclusiva da mídia. Considerou-se também a importância da opinião informada na promoção de mudanças e o papel a ser desempenhado por entidades associativas que, ao representarem interesses específicos, demonstram, cada vez mais, uma grande capacidade de exercer influência não só nos respectivos setores, como também junto ao poder público e ao restante da sociedade.

A literatura consultada não deixa dúvidas quanto à estreita vinculação entre informação e cidadania. Considerou-se ainda o fenômeno da explosão da informação, o qual vem impondo continuamente uma série de desafios a usuários e profissionais da informação, no sentido de se buscar a compatibilização ideal entre os recursos disponíveis e os objetivos institucionais. Nesse aspecto, a literatura consultada apresenta uma série de alternativas, tanto do ponto de vista tecnológico como em relação à própria gerência da informação. Um dos autores citados é Choo (1998), que tem uma proposta interessante de modelo de gerência, de acordo com o qual, muda-se o enfoque da resposta a perguntas para o da resolução de problemas.

No caso das entidades representativas, a informação tem conteúdo e tempo de validade determinados pela constante mudança nos cenários de interesse e se constitui sobretudo em fator de vantagem competitiva.

No contexto do conflito de interesses vivido pelas entidades, o acesso à informação já constitui um problema em si. É um problema de natureza política e gerencial, porque tanto se relaciona aos usos que se irá fazer da informação, como aos recursos e organização envolvidos em sua obtenção.

A pesquisa procurou se deter principalmente nos aspectos gerenciais do problema, estabelecendo como seu objetivo geral a identificação de necessidades informacionais de entidades representativas, tendo em vista a importância da informação como subsídio na elaboração e divulgação de pareceres, trabalhos, pesquisas, relatórios e documentos que atendem à necessidade de formar opinião e influir no poder público. Os objetivos específicos foram: identificar o tipo de informação buscado por formadores de opinião que atuam nas entidades; observar se existe algum padrão na busca da informação; identificar formas de acesso à informação; verificar a facilidade de acesso às fontes utilizadas; verificar a necessidade de serviços especializados.

Partiu-se de dois pressupostos, a saber: 1) As entidades representativas são formadoras de opinião; 2) O acesso à informação é essencial ao formador de opinião.

Esses pressupostos e o contato preliminar com pessoas e entidades voltados à formação de opinião levaram à formulação das seguintes hipóteses: 1) Para as entidades representativas as fontes de informação impressas são tão importantes quanto a Internet; 2) A comunicação informal tem maior importância que as demais fontes de informação; 3) Há convergência em termos do interesse predominante por uma tipologia da informação. Como base para a discussão dessas hipóteses, foram consideradas algumas variáveis, as quais levaram em conta os pressupostos estabelecidos.

Em relação às entidades, procurou-se saber o tipo de entidade (governamental, patronal, sindical, não governamental, com ou sem fins lucrativos, fiscalizadora, etc.) e a opinião que deseja formar (ou seja, qual a área em que a entidade busca exercer influência). Quanto ao acesso à informação, indagou-se sobre fontes existentes, tecnologia da informação, tipos de informação procurada e facilidade do acesso à informação.

O universo das entidades é evidentemente tão diversificado quanto os interesses e setores a serem representados na sociedade. Observa-se, de um modo geral que os estudos referentes à atividade de *lobby* consideram essas entidades como grupos de interesse ou de pressão, não se detendo exatamente na descrição da instituição em si, e de suas necessidades de informação. Por essa razão, buscou-se estabelecer critérios específicos para a delimitação do universo da pesquisa, os quais, embora respeitando a diversidade inerente à representação de interesses, fornecessem elementos para a seleção de uma amostra que se adequasse às finalidades do estudo, e cuja análise possibilitasse um certo nível de generalização.

Foram então considerados como padrões comuns às entidades, e portanto como critérios para a delimitação do universo, os seguintes atributos: 1) Representatividade, a qual se traduz na delegação de poder que as entidades obtêm para se manifestar ou agir em nome de determinado grupo; 2) Caráter permanente, em oposição a associações que são constituídas para solucionar certos problemas temporários; 3) Abrangência nacional; 4) Formação de opinião, ao procurarem construir uma imagem positiva e procurar a adesão dos representados e de outros setores para as posições defendidas; 5) Mediação entre a sociedade e o poder público.

De acordo com os critérios descritos acima, foi selecionado aleatoriamente um grupo de nove entidades que, de forma mais ou menos direta, conforme o caso, procuram exercer sua influência nas questões relacionadas a meio ambiente, trabalho, educação e cidadania. São elas: Confederação Nacional da Indústria; Associação Nacional dos Funcionários do Banco do Brasil; Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras; Central Única dos Trabalhadores; Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar; Centro Feminista de Estudos e Assessoria; Fundação Cultural Palmares; Instituto de Estudos Sócio-

Econômicos; Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Convém salientar que a proposta dessa pesquisa não era a realização de estudos de caso que dessem margem a comparações indevidas, mas estudar-se, na verdade, o processo da busca da informação, tal como ele ocorre no ambiente de entidades representativas.

Como esse é um assunto praticamente inexplorado na Ciência da Informação, não parecia haver uma metodologia que se aplicasse ao estudo. Considerada em princípio como pesquisa qualitativa, na medida em que se interessa mais por processos e comportamentos do que propriamente por resultados numéricos, surgiu desde logo a necessidade de se encontrar uma técnica adequada para a coleta de dados. A fundamentação para a adoção do procedimento foi então encontrada na literatura da área de Psicologia Organizacional. Jick (1983) enumera uma série de vantagens no que denomina de "triangulação", que consiste justamente na utilização paralela de questionário, entrevista informal e análise documental.

Foi realizado um pré-teste com duas entidades não integrantes da amostra, com a finalidade de se verificar a eficácia dos instrumentos. As entrevistas e análise documental se revelaram suficientes na caracterização das entidades, e forneceram elementos para o aperfeiçoamento do questionário. Constando de um total de dezessete questões, este leva em conta objetivos, pressupostos e variáveis da pesquisa. Para isso foi estruturado, distribuindo-se as questões em três blocos: 1) caracterização da entidade, 2) opinião que deseja formar e 3) informação que precisa obter.

A aplicação do questionário foi feita dentro de uma seqüência de etapas, consistindo uma delas na identificação das pessoas a serem entrevistadas em cada instituição. Optou-se por consultar os profissionais mais diretamente envolvidos com a busca da informação, tais como jornalistas, assessores parlamentares e executivos, num total de vinte e oito pessoas.

O tratamento dos dados obedeceu também a uma seqüência de etapas. Primeiramente atribuiu-se uma codificação às entidades consultadas, já que, conforme dito, o objeto da pesquisa não era um estudo de caso ou de casos específicos, mas o processo da busca da informação. A codificação visou também preservar a identidade dos respondentes. Em seguida, os dados foram tabulados com utilização do programa Microsoft Excel, e descritos de forma padronizada, de acordo com a seqüência dos blocos do questionário.

A visualização e descrição dos dados forneceu os elementos para a discussão das hipóteses. Ao se constatar, por exemplo, que ao mesmo tempo que a Internet é amplamente utilizada, atribui-se grande importância a publicações oficiais e a documentos de circulação interna, e que quase tudo o que se procura na rede precisa ser impresso, confirmou-se a hipótese de que, para as entidades representativas, as fontes impressas e a Internet são igualmente importantes.

Quanto à tendência a se atribuir à comunicação informal uma importância maior que às demais fontes de informação, é possível que esta se deva à própria atividade de *lobby* exercida pela maioria das entidades consultadas, a qual valoriza grandemente o relacionamento interpessoal como um meio - por vezes privilegiado - de se ter acesso a informações exclusivas ou confidenciais. Ainda assim, os resultados obtidos permitiram concluir que a necessidade de credibilidade em relação à informação que se busca impõe a necessidade de algum tipo de registro. Foi portanto negada a hipótese de que a comunicação informal é mais importantes que as demais fontes de informação.

Confirmou-se, por outro lado, a hipótese de que há convergência quanto ao interesse predominante por uma tipologia da informação. Em que pesem todas as diferenças que caracterizam as entidades analisadas, diferenças essas determinadas pelos próprios objetivos de cada uma delas, foi possível identificar interesses convergentes por informações de natureza legislativa, política e econômica. Da mesma forma, identificaram-se padrões de comportamento semelhantes na busca da informação.

A partir da discussão das hipóteses foi possível, portanto, identificar necessidades informacionais e padrões comportamentais comuns na busca da informação. Por outro lado, embora não sendo possível definir os serviços que seriam mais adequados para cada caso, observa-se que há uma ampla gama de serviços e formas de gerenciar a informação que, a partir de conhecimentos próprios da Ciência da Informação, podem apresentar utilidades às entidades representativas. Na criação e desenvolvimento de serviços e na gerência da informação como um todo, destaca-se também o papel a ser desempenhado pelo profissional da informação, na medida em que este detém um conjunto de conhecimentos especializados que lhe permitem agregar valor à solução de problemas relacionados às necessidades, busca e utilização da informação.

Esse estudo pretendeu contribuir, entre outros aspectos, ao entendimento da relação ente informação e opinião no contexto das entidades representativas e também ao entendimento de que, tal como ocorre em outros ambientes, nessas entidades a informação é um recurso a ser gerenciado em função do objetivo último de cada instituição.

Como sugestões propõe-se que: futuros estudos possam contribuir ao entendimento de que a gerência da informação não deve permanecer como atividade periférica, mas como atividade central, integrada às instâncias decisórias da entidade; se procure verificar o papel do profissional da informação como elemento chave na consecução dos objetivos finais da entidade formadora de opinião; a partir da particularização de casos, se busque verificar o impacto da informação em termos de usos e conseqüências; se busque caracterizar situações em que a terceirização dos serviços ou a parceria na criação e utilização de recursos informacionais se constituam em soluções adequadas para a gerência da informação.

2 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHOO, Chun Wei. *Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning Environment*. 2nd ed. Medford, NJ: Information Today, 1988 (ASIS Monograph Series).

JICK, Todd D. Mixing qualitative and quantitative methods: triangulation in action. In: *Qualitative Methodology*. Ed. by John Van Maanen. Newburg Park, CA: Sage Publications, 1983, p. 135-148.

Information search as performed by representative institutions in their role of opinion makers

Investigation about information needs as well as forms and mechanisms for its procurement by Brazilian representative institutions in their role of opinion makers considering that information needs are related to each entity's objectives and involve political and managerial aspects. The study deals mainly with the managerial aspects, describing information search behavior, resources that are used in this search, and the use of information itself, which is generally meant to work as an input for positions to be assumed and for the influence that entities intend to exert. A sample of nine institutions was selected, being it related to the following sectors: industry, education, labor, banking, women, black culture and consumers. Triangulation was used as a means for collecting data. The results show that to the studied entities, paper sources and Internet are equally important; informal communication is not regarded as their main informational resource; there is convergence, both in terms of information needs and in searching the information that is of interest.

Key words: *Information management; Representative institution; Information sources; Opinion making; Information resources.*

Dulce Maria Baptista

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília. É bibliotecária de referência, especialista em pesquisa e divulgação de informação eletrônica. Está vinculada ao Information Resource Center, State Department, USA.

E-mail: dmbbsb@pd.state.gov

A presente comunicação baseia-se na pesquisa desenvolvida para a tese de doutoramento em Ciência da Informação, defendida em 7 de julho de 2000, no Departamento de Ciência da Informação e Documentação, da Universidade de Brasília.
