

# Consultoria informatológica em revisão: uma alternativa para serviços de informação personalizados

Mariano A. Maura

## INTRODUÇÃO

Enfrentamos, atualmente, uma situação que se caracteriza, por um lado, pelas constantes mudanças na própria natureza da informação requeridas para um adequado processo decisório e, por outro, pela nossa incapacidade de identificar as necessidades de informação dos nossos usuários, de forma eficiente, e o que é pior: de interpretar tais necessidades no processo de busca e recuperação em fontes apropriadas.

O crescimento crescente da demanda por informações vem motivando o surgimento de uma quantidade extraordinária de repertórios informacionais, como também propiciando o desenvolvimento de uma diversidade de tecnologias para facilitar o tratamento da informação.

No mundo dos negócios, a situação anteriormente descrita é ainda mais complexa em conseqüência das características de seu meio ambiente (isto é, grande quantidade, urgência e natureza das decisões). Tal situação vem se transformando em um problema crítico para os administradores e homens de negócios.

Um estudo realizado por um grupo de grandes organizações norte-americanas<sup>1</sup> revelou que uma das demandas mais comuns entre os seus principais administradores, cientistas e engenheiros era a necessidade de orientação a ser prestada por um intermediário no processo de monitoramento de informações, por causa de seu volume crescente. Mais ainda: expressaram a angústia pelo temor de perderem informações vitais por falta de um mecanismo de classificação e filtragem apropriados. O intermediário pretendido deverá

ser um profissional capaz de entender a psicologia do cliente, particularmente as suas necessidades informacionais, assim como a sociologia da cultura organizacional de sua instituição, além da natureza e localização das diversas fontes de informação. Deverá ser capaz de analisar, sintetizar, reformatar e organizar a informação obtida de modo apropriado para satisfazer os requerimentos dos usuários.

Com relação às novas funções que se requerem dos bibliotecários de referência no manuseio da informação, Dosa<sup>2</sup> propôs que estes deveriam considerar a consultoria informatológica como "uma abordagem de aprofundamento na orientação ao usuário". Dosa projetou uma série de cenários e situações peculiares mediante a qual os consultores informatológicos deverão oferecer seus serviços. A autora enfatiza a relação necessária existente entre o processo de busca da informação e a necessidade de orientação, considerando que um aprimoramento no primeiro fator deverá produzir um aperfeiçoamento no segundo.

Seguindo o mesmo raciocínio, Spaulding<sup>3</sup> recomendou aos bibliotecários de bibliotecas especializadas ampliar as formas pelas quais habitualmente atendem a seus usuários, em vez de meramente armazenar e prover informações. Segundo esse autor, o consultor informatológico deveria assumir o papel crítico do analista e intermediário da informação entre o usuário e os recursos informacionais disponíveis. O de que os usuários realmente necessitam "não é apenas mais documentos e dados, mas de uma análise que possibilite que eles avaliem se o que estão obtendo, efetivamente, vai contribuir para a solução de seus problemas imediatos"<sup>3</sup>.

## Resumo

*Discute o conceito e a importância da consultoria informatológica (knowledge counseling), cuja formulação, apesar de ter sido proposta há bastante tempo e de merecer a atenção de vários autores, está sendo retardada pela ausência de uma metodologia adequada. O presente trabalho discute uma alternativa e a aplicação de tecnologias da informação em seu contexto.*

## Palavras-chave

*Consultoria informatológica; Serviços de informação; Serviço de referência; Bibliotecas especializadas.*

Curiosamente, não obstante as múltiplas propostas e cobranças para a criação da consultoria informatológica como uma nova tendência na formação de profissionais da informação, poucas foram até agora as iniciativas concretas para sua implementação. Sem dúvida, a tentativa mais notável foi o Programa de Ensino em Consultoria Informatológica desenvolvido por Devons na Escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação, de Pittsburgh, a partir de 1975. Como parte do curso, foram propostos os fundamentos básicos da consultoria informatológica. Apesar do relativo sucesso obtido, o programa foi interrompido em 1987.

Este trabalho parte do pressuposto de que o atraso no desenvolvimento da consultoria informatológica se deve à falta de uma metodologia apropriada. A presente metodologia alternativa baseia-se na experiência de Pittsburgh, com o apoio de um teste complementar que foi realizado na Escola de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, da Universidade de Porto Rico. Em tal contexto, discutem-se também as possíveis aplicações de tecnologias da informação no processo de atendimento dos usuários, segundo seus perfis e necessidades, assim como os padrões correspondentes no tratamento de dados recomendados para cada caso.

## DEFINIÇÃO DE CONSULTORIA INFORMATOLÓGICA

Consultoria informatológica (*knowledge counseling*) é um serviço que tem por objetivo auxiliar usuários no processo de busca em fontes de informação essenciais para suas atividades. Compreende três funções básicas: 1°) a interpretação das necessidades de informação dos usuários – a função de diagnóstico; 2°) a localização, obtenção e organização de produtos informacionais (isto é, livros, relatórios, materiais audiovisuais, cadastros de especialistas etc) adequados para as atividades dos usuários – a função prospectiva; 3°) a constatação de que as necessidades manifestadas pelos usuários foram ou não eficientes e efetivamente atendidas mediante os procedimentos utilizados durante a consultoria – a função avaliadora (Debons et alii<sup>4</sup>).

## METODOLOGIA EMPREGADA

O processo de consultoria informatológica baseia-se em dois instrumentos básicos: a taxonomia de objetivos educacionais de Bloom<sup>5</sup> e o conceito de mapeamento (*concept mapping*).

Entende-se que o processo de satisfazer uma necessidade de informação determinada está relacionado com o processo de ensino-aprendizagem.

No ensino, deve-se considerar o nível cognitivo dos textos recomendados, ao mesmo tempo em que se definem as categorias apropriadas para atingir os objetivos pretendidos. Um processo semelhante ocorre quando se pretende satisfazer a necessidade de informação de um usuário. A mesma informação/conhecimento demandada deve ter diferentes níveis cognitivos (isto é, percepção, amplitude, aplicação, análise, síntese e avaliação). Conseqüentemente, a estratégia desenvolvida para satisfazer uma necessidade particular de informação/conhecimento deverá afetar não apenas a compreensão da natureza de tal necessidade, como também de seu nível cognitivo.

Assumindo tal proposição como válida, então a aplicação da taxonomia de Bloom pode oferecer um mecanismo de classificação para os diversos níveis cognitivos de uma determinada informação demandada.

A necessidade específica de informação nem sempre é devidamente expressa pelos usuários. Frequentemente, necessidades de informação estão imersas em uma estrutura complexa na qual idéias, sentimentos e intenções intervêm, dificultando uma definição simples das mesmas. Ao enfrentar-se o problema, recomenda-se o uso do conceito de mapeamento para a identificação e organização dos componentes da informação requerida.

Tal como foi desenvolvido por Novak<sup>6</sup>, o conceito de mapeamento facilita a identificação de conceitos em uma determinada área do conhecimento, mediante a listagem dos mesmos, partindo do mais geral até o mais específico. O mapa resultante apresenta um arranjo hierárquico dos conceitos, demonstrando suas inter-relações.

A prática da consultoria informatológica se desenvolve mediante quatro entrevistas com o cliente. Os propósitos das entrevistas são os seguintes: 1) identificar a(s) necessidade(s) de informação/conhecimento do cliente; 2) determinar o nível cognitivo da(s) necessidades(s); 3) facilitar a organização das fontes de informação; 4) conforme o nível da informação detectado pelo consultor, predeterminar o uso específico das fontes de informação; 5) avaliar a validade dos fatores de diagnóstico, proposição e satisfação, considerados na execução do serviço, na satisfação da(s) necessidade(s) do usuário.

Em detalhe, a prática da consultoria informatológica compreende os seguintes passos:

- O cliente preenche um questionário fornecido pelo consultor. Algumas das questões relacionam-se com a descrição das necessidades de informação do usuário.
- A primeira entrevista serve para ampliar as informações contidas no questionário.
- O consultor estabelece um nível de empatia com o cliente.
- A(s) necessidade(s) de informação/conhecimento é/são definida(s).
- O mapeamento conceitual da necessidade do cliente é esboçado.
- Tomando-se em consideração as informações obtidas por intermédio do questionário, o consultor tenta determinar a natureza e o nível cognitivo da necessidade de informação identificada, segundo a taxonomia de Bloom.
- De acordo com o mapa estabelecido, o consultor desenvolve sua estratégia de busca de informação.
- As fontes de informação são avaliadas segundo as preferências manifestas dos usuários por determinados formatos ou tipos, conforme especificadas nos questionários.
- A informação obtida pelo consultor no processo de busca e recuperação é então por ele analisada.
- Informação redundante ou duplicada é descartada, reduzindo-se a informação a um mínimo que seja o mais relevante e pertinente possível.
- A informação obtida será organizada de acordo com o mapeamento conceitual e segundo seus níveis cognitivos.
- Apresenta-se e explica-se ao cliente o diagnóstico de caso, assim como o *rationale* que levou à organização das fontes de informação e a forma proposta para sua utilização.
- O consultor avalia tanto o diagnóstico quanto a prescrição, de acordo com os seguintes fatores: 1) satisfação da necessidade do usuário; 2) identificação do nível cognitivo; 3) relevância e efetividade da prescrição; 4) o nível de satisfação do usuário (de acordo com parâmetros preestabelecidos) em relação ao serviço de consultoria informatológica como um todo.

## FATORES IMPORTANTES A SEREM DESENVOLVIDOS

Além do grau de satisfação do cliente, a aceitação generalizada do conceito e da prática de consultoria informatológica estarão na dependência direta com o seu grau de eficiência, particularmente com relação à diagnose e à prospecção que o serviço deverá alcançar.

Em tal sentido, faz-se imprescindível a identificação de padrões aplicáveis com relação aos níveis cognitivos das necessidades de informação. Tais padrões devem ser categorizados e classificados. Também é importante desenvolver testes suficientemente precisos como para estabelecer as diferenças entre os diversos níveis cognitivos. Conseqüentemente, o arranjo e prescrição de uso das fontes de informação também requerem uma categorização conforme os níveis cognitivos aludidos.

## TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO APLICADAS

Várias são as tecnologias da informação a serem empregadas para o desenvolvimento dos fatores descritos anteriormente. Por exemplo, um programa DBMS (Data Base Management System) apropriado deverá ser usado para o registro da informação obtida através das sessões de consultoria com os clientes. Fatores como o diagnóstico dos níveis cognitivos, a organização dos recursos informacionais para responder a cada nível cognitivo específico, o nível de

eficiência alcançado pelo serviço em cada caso e o nível de satisfação manifestado pelo usuário com a prestação do serviço deverão ser indexados. Para facilitar a identificação dos padrões aplicáveis, informações de diferentes casos deverão ser comparadas. Eventualmente, padrões isolados podem ser agrupados e categorizados.

Espera-se que regras específicas para o diagnóstico e a prospecção das necessidades de informação poderão vir a ser inferidas do processo de consultoria bibliotecológica; sobretudo, o desenvolvimento de sistemas especialistas (*expert systems*) constitui uma possibilidade definitiva para o aperfeiçoamento do serviço.

Embora pareça óbvio, outro uso de novas tecnologias a ser considerado é o acesso às diversas bases de dados disponíveis em linha e em CD-ROM para a obtenção de informações ou referências, que poderão ser fornecidas aos usuários diretamente, em forma de textos ou listagens, como forma de atender às necessidades específicas de informação. Como os usuários costumam manifestar urgência para o atendimento às suas solicitações, o consultor informatológico deve estar suficientemente familiarizado com as bases de dados comerciais nos vários formatos e ter acesso quando necessário for.

## OBSERVAÇÕES FINAIS

A consultoria informatológica representa uma área fértil para a pesquisa e o desenvolvimento. Tal serviço não apenas poderia oferecer soluções para as amplas demandas de administradores e do público em geral, mediante a assistência de um profissional intermediador capaz de filtrar, reformatar e organizar recursos informacionais de forma factível para atender a tais necessidades dos usuários, mas também converter-se em uma oportunidade para testar alguns princípios e desenvolver algumas teorias.

Uma vez revalidada, a sistematização do serviço de consultoria informatológica talvez possa converter-se em um modelo para outros serviços bibliotecários, principalmente os serviços de referência.

A esta altura, caberia enfatizar a conveniência de nossa comunidade profissional vir a adotar uma verdadeira visão científica de questões como a aqui apresentada, para garantir mais adequada consideração e experimentação da consultoria informatológica na teoria e na prática, antes de ignorá-la. Obviamente, a adoção generalizada do conceito de consultoria informatológica ainda precisa vencer muitas etapas e obstáculos, enquanto isso seu futuro

aparece apenas como promissor, até que venha a ser adotado adequadamente como uma alternativa sistemática e eficiente na transformação de serviços bibliotecários tradicionais.

A Escola de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, da Universidade de Porto Rico, está empenhada no processo de desenvolvimento do conceito da consultoria informatológica, em vista do qual está programando o oferecimento de um curso específico sobre esta nova especialização. Tal programa experimental certamente criará a oportunidade para a validação do conceito.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DEBONS, Anthony. *Information services in selected U.S. corporations*. Unpublished manuscript, University of Pittsburgh, School of Library and Information Science, 1991.
2. DOSA, Marta L., HOLT, Darla. Information counseling and policies. *The Reference Librarian*, n. 17, p. 7-21, Spring 1987. p.9
3. SPAULDING, Frank H. Special librarian to knowledge counselor in the year 2006. *Special Libraries*, v.79, n. 2, p. 83-91. Spring 1988. p.90
4. DEBONS, Anthony, ENCARNACION, Jorge, FIGUERAS, Consuelo, FREIBAND, Susan J, MAURA, Mariano A., REYES, Edwin, THOMPSON, Annie F., Knowledge counseling, the concept, the process and its application. To be published in *Infomedary*, 1993.
5. BLOOM, Benjamin S. *et alli. Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals*. Handbook I: The cognitive domain. New York: David McKay, 1958.
6. NOVAK, Joseph D., GOWIN, D. Bob, *Learning how to learn*. Cambridge: Cambridge Univ. Pr, 1984.
7. HERSHFIELD, A. Information counselors: a new profession? In: *Humanization of knowledge in the social sciences*, a symposium. Edited by Pauline Atherton, New York: Syracuse University Press, 1972. p. 29-34.
8. HORTON, Jr., Forest Woody, The emerging information counselor: A new career path in need of a champion. *ASIS Bulletin*, v.8, n.5, p. 16-19.

Artigo aceito para publicação em 23 de outubro de 1993.

### Mariano A. Maura

Professor da Escuela Graduada de Bibliotecología y Ciencia de la Información da Universidad de Puerto Rico, San Juan, PR.

## Knowledge counseling in review: an alternative for personal information services

### Abstract

The knowledge counseling concept and its importance are discussed. Despite the time elapsed since the first appearance of this concept and the support of many authors, its advent has been retarded by the lack of an appropriate methodology. This paper discusses an alternative and some possible applications of information technology within this context.

### Keywords:

Knowledge counseling; Information services; Reference service; Specialized libraries.