

# COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO: um fator crítico para a comunicação na atualidade

Ana Flávia Sípoli Cól\*  
Regina Célia Baptista Belluzzo\*\*

## RESUMO

A informação é uma das principais matérias-primas do jornalista, assim, saber trabalhá-la com qualidade é premissa para o bom desempenho desse profissional em qualquer meio de comunicação no qual atue. Nesse sentido, o desenvolvimento das competências em informação pode ajudá-lo a desempenhar sua tarefa com mais responsabilidade e eficiência. O que é imprescindível diante da importância do discurso jornalístico como mediador perante a abundância de informações disponíveis atualmente, bem como devido aos desafios que os jornalistas enfrentam com a chegada de novas tecnologias da informação e da comunicação.

**Palavras-chave:** Competências em Informação. Jornalismo. Responsabilidade de informar. Papéis sociais.

\* Jornalista, mestranda da Pós-Graduação em Comunicação Midiática da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, da UNESP-Campus de Bauru. anacol@gmail.com

\*\* Doutora em Ciências da Comunicação (ECA-USP). Consultora em Gestão da Informação e do Conhecimento, e professora da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". rbelluzzo@gmail.com

## I INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vivencia o impacto da interação cada vez mais dinâmica entre homens e novas tecnologias da comunicação e da informação - TIC. Em verdade, a técnica sempre esteve presente na história como um dos agentes (não o único!) que contribui para promover mudanças, a exemplo das navegações, da indústria, do telégrafo, do rádio, entre outros. É o caso também de inventos mais recentes como a Internet e as TIC contemporâneas, as quais têm ajudado a transformar a informação em matéria-prima estratégica e cuja influência já é comparada, em grau de importância, a revoluções como as industriais, segundo reflexões de Castells (1999) sobre a emergência da sociedade informacional ou sociedade em rede.

No entanto, o próprio Castells, assim como outros autores, demonstram o aspecto paradoxal das TIC. Se por um lado são úteis, por outro, despertam preocupações quanto a questões como: acesso e acessibilidade; consequências da exclusão digital de pessoas e países; predominância da revolução tecnológica

facilitando o progresso econômico e comercial em detrimento do cultural e social; e a concentração dos conglomerados de tecnologia e mídia em mãos da minoria economicamente já dominante. Haveria ainda outros aspectos a considerar.

O pensador francês Dominique Wolton (2004, 2004, p.70), por exemplo, questiona o conceito sociedade da informação, entre outros argumentos, por considerar que "Mesmo que as sociedades troquem informações como antes elas trocavam bens e capitais" isso não significa que a sociedade da informação será o modelo dominante, como a sociedade industrial não se desenvolveu do mesmo modo devido a diferenças ideológicas, políticas e culturais encontradas em cada região do mundo, em cada sociedade.

Todas essas ponderações demonstram que é preciso olhar com critérios o contexto contemporâneo, com cuidado para não valorizar em excesso e ingenuamente o poder da tecnologia e seus efeitos. Mas também não se pode desprezar sua influência. É inegável que as TIC facilitam o processamento, armazenamento e disseminação da informação e, por consequência, contribuem para a multiplicação do volume de informação disponível de forma inédita

até então, rompendo barreiras de tempo e espaço. E essas transformações proporcionam mudanças significativas na sociedade com um todo, nas organizações, na família, no trabalho, no indivíduo e em sua convivência particular e profissional. As mudanças atuais, por exemplo, são extremamente dinâmicas, velozes e até inesperadas em comparação com passado não tão distante. E, com isso, a informação passa a ser mais valorizada como ferramenta para redução das incertezas. Sendo vista como pré-requisito para administrar conflitos, inovar, gerar soluções, tomar decisões estratégicas, é percebida como ativo indispensável para o desenvolvimento de pessoas e organizações (BEAL, 2004; DAVENPORT, 1998).

Naturalmente, a abundância de informação disponível por meio das mais diversas tecnologias existentes, não significa que as pessoas e organizações a utilizem com eficácia e eficiência a ponto de impulsionar a sociedade ao conhecimento e à aprendizagem<sup>1</sup>. A facilidade tecnológica não determina a melhor utilização da informação porque, para isso, além de dominar a ferramenta de busca, é preciso ter habilidades e competências para lidar com a informação, separando o que é útil daquilo que é excesso, e avaliando com capacidade crítico-reflexiva. Ao contrário disso, como assinala Henriger (2004), a falta de preparo para manejar a profusão de informações pode acarretar o sub-aproveitamento ou o estresse informativo, causado pela incapacidade de hierarquizá-la e pela pressão por atualização constante.

[...] vivemos numa sociedade da informação que soterra os indivíduos com dados. O acesso ao conhecimento é global (claro que a exclusão digital existe, mas trata-se de uma outra dimensão) e ocorre em tempo real. Apenas um exemplo para dar a dimensão desse quadro: em outubro de 2002, quem fizesse uma busca no Google para a palavra diabetes encontraria 4.110.000 sites; em agosto de 2004, o resultado seria de 13.900.000 sites; em fevereiro

<sup>1</sup> Sociedade da Informação ou Informacional pode ser entendida minimamente pela utilização das TIC dando maior rapidez ao armazenamento e consulta de informações. A Sociedade do Conhecimento está mais focada no indivíduo em sua capacidade de uso das tecnologias e também do valor que pode agregar a informação até mesmo com base no que já conhece. Já a Sociedade da Aprendizagem é um passo além em que as tecnologias são utilizadas, a informação ganha valor e o indivíduo se apropria dela para proporcionar transformações na realidade, ou seja, compreende seu papel de ator social.

de 2006, esse número era de 85 milhões! Diariamente são criadas na World Wide Web uma média de 1,5 milhão de páginas cuja credibilidade já não pode mais ser checada pelos métodos convencionais porque cada uma delas tomaria muitas horas para ser conferida. [...] a era da tecnologia da informação também gerou um problema novo para os usuários – sejam eles ouvintes, leitores ou telespectadores: são muitas as fontes, mas quais são confiáveis? [...] Quais são capazes de se tornar ferramentas para entender a cidade, o país, o mundo? Quais servirão para formar opiniões, se tomar decisões? (TAVARES; FARIA, 2006, p.47-48).

Diante do excesso informativo, e da multiplicidade de discursos (políticos, econômicos, ideológicos, culturais) que vigora nesse universo, a educação básica é, sem dúvida, primordial para desenvolver o pensamento crítico, seletivo. No entanto, os meios de comunicação possuem importante papel como mediadores capazes de auxiliar a produção de conhecimento e aprendizado ao longo da vida (aquele adquirido além da escola por meio de novas experiências e conhecimentos indispensáveis à atualização e desenvolvimento do indivíduo).

Ao que se pode destacar também o valor do jornalismo. Em obra já citada, Dominique Wolton (2004) ressalta a força do discurso jornalístico, cuja capacidade está em apresentar de forma mais analítica a confusão dos demais discursos, de maneira que o público receba a informação contextualizada e a compreenda. Já que o valor não está em ter acesso a tudo ao mesmo tempo, mas em saber utilizar a informação disponível para fim útil, em compreender melhor o mundo por meio dela e até em perceber qual informação é necessária em cada caso e onde pode ser encontrada. Nesse sentido, o jornalismo poderia (e até deveria) constituir-se como uma daquelas fontes confiáveis, um norteador em meio ao mar de informações disponíveis. Ocorre que a tarefa de servir como mediadores “entre o espetáculo do mundo e o público”, como propõe Wolton (2004), nem sempre é desempenhada da forma ideal. Em vez de melhorar a profundidade e a contextualização das informações que comunicam, em alguns casos, os jornalistas adotam subterfúgios - tais quais a dramatização da notícia e o apelo excessivo aos furos e

segredos - como alternativas para diferenciar as informações que oferecem de todo montante existente. De fato, o apelo midiático ao espetáculo está ao alcance dos olhos e ouvidos nos canais de televisão, nas páginas dos jornais, das revistas, e já foi teorizado na “Sociedade do Espetáculo” (1988) de Guy Debord, e na “Sociedade de Consumo” (1970), de Jean Baudrillard. Nessas duas obras, trata-se do papel dos meios de comunicação enquanto fomentadores do espetáculo e do consumo do valor sógnico dos objetos em detrimento de seu valor de uso.

O viés das coberturas jornalísticas também fomenta posturas e concepções associadas à realidade social e de mercado das organizações de mídia, que são submetidas a regras econômicas, comerciais e ideológicas da quais não é possível prescindir. Assim como, reflete concepções associadas às influências da própria cadeia produtiva dentro dos meios de comunicação, são exemplos: pressões por agilidade; excesso de trabalho; estresse de *deadline*; problemas de comunicação e relacionamento dentro das equipes de jornalistas, a exemplo das discrepâncias, em alguns casos, entre a percepção que o repórter traz do campo e informa no texto e a versão final, depois da edição.

Ao ponderar sobre esses fatores de influência, o objetivo passa longe de denegrir o jornalismo ou seus profissionais. Traçando esse contexto inicial, trata-se apenas de considerar esses aspectos que influenciam sobremaneira a prática jornalística, sobretudo porque seria ingênuo e superficial traçar qualquer reflexão sem considerá-los. A despeito das dificuldades que caminham a braços dados com a profissão, o papel dos jornalistas como mediadores para a democracia existe e deve ser constantemente melhorado. Especialmente no atual contexto em que a sociedade está mais complexa e em que a maioria dos problemas “não se resolve mais na oposição preto/branco, certo/errado” (WOLTON, 2004, p.272). É nesse sentido que o autor aponta o papel imprescindível do jornalista para selecionar, organizar e hierarquizar a informação e os múltiplos discursos vigentes. A partir desse papel, é possível demarcar questão bastante importante dentro do jornalismo: diante da tarefa que lhe é proposta, o jornalista necessita aperfeiçoar constantemente suas capacidades no trabalho com a informação, a fim de superar o

mero discurso descritivo predominante na área e caminhar para uma articulação de informações mais interpretativo/reflexiva.

O trabalho com a informação é destacado nessa reflexão justamente porque se considera a informação uma das matérias-primas básicas e essenciais à atividade jornalística em qualquer meio de comunicação no qual se atue. Do jornal até a televisão, passando por qualquer outro veículo, é necessário que o jornalista consiga realizar um processo de gestão da informação (com identificação de necessidades, coleta, tratamento e disseminação) a fim de oferecê-la da melhor forma a seu público, o que faz parte do papel social que cabe a esses profissionais. Dessa forma, em sua vivência diária, o jornalista lida com os diversos valores que a informação pode assumir: é recurso, para seu trabalho, por exemplo; é mercadoria já que os produtos jornalísticos têm valor econômico; mas também é força social, na medida em que pode ser utilizada para fins práticos pelo público em prol de melhorias pessoais, profissionais, sociais e até mesmo contribuir para a produção do conhecimento. Vale lembrar, que a comunicação envolve o compromisso público, ainda que seja desenvolvida por organizações privadas, por ser direito de todos.

No entanto, aperfeiçoar o trabalho com a informação requer diferentes capacidades as quais perpassam desde o domínio da tecnologia para o acesso, passando pelo trabalho com dados e a informação propriamente dita e ainda envolvendo a preocupação com a aplicabilidade social da informação. Sendo assim, adaptar-se às novas tecnologias e possibilidades da linguagem dos meios de comunicação é uma das habilidades necessárias para ser competente no trabalho com a informação, contudo permanece longe de ser a única e até mesmo a mais importante.

Ao lançar um olhar para o trabalho do jornalista sob o viés da informação como um de seus recursos básicos, evidencia-se a importante contribuição do conceito de “competências em informação” para as vivências desse profissional. Embora seja mais explorado na área da Ciência da Informação, o conceito citado é útil por demonstrar as diferentes capacidades necessárias para a competência no acesso e uso da informação. Tratam-se tanto de habilidades práticas, quanto daquelas relacionadas à capacidade reflexiva e

interpretativa, as quais convergem no sentido de valorar a informação. Portanto, trata-se de capacidades que dizem respeito ao desempenho das atividades de qualquer profissional que lide com a informação, o que envolve não somente os bibliotecários como também os profissionais da comunicação, inclusive, jornalistas, que possuem responsabilidade perante a informação que coletam, tratam e comunicam (MIRANDA, 2004).

A responsabilidade, assim colocada, não está relacionada à objetividade, já que esse conceito é bastante questionado em virtude da dificuldade de julgar fatos com isenção de sentimentos ou predileções pessoais. Além das influências internas (concepções pessoais, pontos de vista do jornalista), há também muitas variáveis externas que relativizam a capacidade objetiva. Ser responsável, nesse caso, consiste em aperfeiçoar o trabalho com a informação a fim de ser o mais honesto possível. Na relação honestidade *versus* objetividade, Wolton (2004, p.312-313) oferece a seguinte contribuição:

Reivindicando mais a honestidade do que a objetividade, o jornalista é mais credível para o público, pois o volume de informações trocadas, dentro de um incessante movimento browniano, torna caduca a idéia de objetividade. Essa poderia servir de referência em um universo pobre em informação. Hoje, ela é inadaptada em um mundo supermediatizado.

O compromisso do jornalista perante a sociedade perpassa seu compromisso de obter e tratar a informação com competência. Vale lembrar que o termo *competência*, ou ainda *competências*, é complexo e polissêmico, compreende variadas definições coerentes. A concepção mais resumida define *competência* como conjunto de conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer) e atitudes (saber ser, de preferência, saber ser ético), segundo Beal (2004). Aplicado à informação, significa desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes em relação à informação, cuja qualidade impacta diretamente o sentido do jornalismo e dos meios de comunicação na sociedade. E Wolton lembra que sem a credibilidade de quem comunica perante o público, a informação perde boa parte de seu valor.

## 2 O DESAFIO DE INFORMAR COM RESPONSABILIDADE

No discurso corporativo do jornalismo, bem como nos ideais de seus profissionais, já estão formuladas algumas condições para o bom exercício da profissão. Várias delas podem ser encontradas em material publicado em 2002 pelo portal “O Último Segundo” (OBSERVATÓRIO DA IMPRENSA, 2002). O site brasileiro adaptou idéia desenvolvida originalmente pelo jornalista norte-americano John Hatcher. O qual reuniu conselhos de jornalistas veteranos aos recém-chegados na profissão e os publicou no site do “Poynter Institute” ([www.poynterinstitute.com](http://www.poynterinstitute.com)), organização de ensino e pesquisa dos Estados Unidos.

Embora os oito anos decorridos da pesquisa no Brasil, as respostas ainda referenciam a expectativa sobre as capacidades que devem nortear o trabalho do jornalista. Lá, são encontradas sugestões como: ler muito; conhecer muito bem o assunto antes de ir para a entrevista (ou para campo); escrever bem; saber escolher boas fontes de acordo com o tema; saber conduzir entrevistas (leia-se saber lidar com o entrevistado para tirar dele informações preciosas); fazer as perguntas-chave; ser crítico, portanto, questionar fatos, dados, declarações; escrever um bom texto, ou seja, saber contar a história e passar a informação. O jornalista Alberto Dines vai mais longe e sugere: “Antes de dormir, pergunte a você mesmo se naquele dia ajudou a humanidade a buscar a verdade, atenuar os ódios e melhorar as pessoas. O resto são técnicas.” (OBSERVATÓRIO DA IMPRENSA, 2002).

Numa apreciação rápida, todas essas dicas – ainda que apresentadas de forma isolada – objetivam trabalhar a informação de maneira competente, ou seja, obtê-la, tratá-la e distribuí-la da melhor forma possível. O que, como já foi defendido anteriormente, corresponde a uma das principais finalidades do jornalista e, ao mesmo tempo, um de seus compromissos mais importantes, já que o trabalho com a informação faz parte de sua atuação em essência. O gerente nacional de jornalismo do Sistema Globo de Rádio, Giovanni Faria, ressalta em parte essa idéia da seguinte forma: “O profissional de rádio é, antes de tudo, jornalista, e deve, como tal, ter texto com qualidade para exercer a atividade

em qualquer outro meio, como jornal e revista” (TAVARES; FARIA, 2006, p. 130).

Todavia para existir um texto de qualidade é preciso ter informação de qualidade e desenvolver a capacidade de tratá-la e transmiti-la de acordo com o público e o veículo a que se destina. Naturalmente, ao enfatizar a importância da informação como recurso para os jornalistas, o objetivo não é desprezar a tecnologia e a linguagem do veículo porque isso seria ignorância. Adaptar-se à linguagem do meio é condição *sine qua non* para realizar bem seu trabalho, contudo, não se deve atribuir à tecnologia o papel prioritário porque melhorar a performance por meio da técnica não garante a qualidade. Numa comparação vulgar, é como argumentar que saber “apertar botões” é importante, mas não é o atributo predominante para a qualidade, a menos que seja utilizado estrategicamente em prol da significação.

A informação imediata não é mais fácil de se fazer hoje do que outrora, quando os meios técnicos eram mais rudimentares, pois o mais difícil continua sendo a análise e não a cobertura do acontecimento (WOLTON, 2004, p. 285).

As técnicas de construção do *lead* e as regras de padronização editorial, contidas nos manuais de redação, tampouco garantem a qualidade porque seu objetivo não é desenvolver a capacidade de análise. O mesmo vale para os conhecidos critérios de noticiabilidade - atualidade, importância, relevância no contexto social, exclusividade, interesse público, oportunidade, ineditismo, entre outros. Isso porque não basta informar um fato importante em nível mundial, por exemplo, é preciso torná-lo compreensível dentro de suas dimensões históricas e conseqüências práticas.

Assim, o trabalho com a informação requer várias habilidades que, de forma genérica, estão relacionadas ao uso das tecnologias, a utilização da informação propriamente dita, e a clareza quanto ao papel e o impacto social da informação. Concatenadas a todas essas dimensões, muitas outras habilidades específicas são consideradas indispensáveis para o profissional, ou usuário, ser considerado competente no acesso e uso da informação. Várias delas estão reunidas em Belluzzo (2007), que apresenta opiniões de

diversos autores sobre as características que definem pessoas competentes em informação. Destacam-se nesse cenário a atuação de organismos internacionais como a Internacional Federation of Libraries Associations e Institutions - IFLA, a Organização das Nações Unidas para a Educação e Cultura - UNESCO e nacionais como o Instituto Brasileiro em Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT e a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições - FEBAB, envolvendo manifestos, diretrizes e indicadores como subsídios ao desenvolvimento das competências em informação. Uma síntese das habilidades que envolvem as diferentes dimensões dessa competência, segundo Belluzzo (2007) pode ser estabelecida, a saber :

- a) Conhecem como a informação é produzida e como é aplicada socialmente;
- b) Reconhecem a importância da informação precisa e detalhada como base para tomada de decisão inteligente;
- c) Reconhecem suas necessidades de informação;
- d) Formulam perguntas baseadas nessas necessidades;
- e) Desenvolvem estratégias de busca com êxito e são capazes de encontrar a informação;
- f) Acessam as mais diferentes fontes de informação e identificam as fontes potenciais a ser consultadas, bem como sua qualidade e confiabilidade;
- g) Conhecem o mundo da informação, incluindo tecnologias de informação e comunicação;
- h) Tem também competência visual, midiática, informática, de conhecimentos básicos ou instrumentais, ou seja, aprendem a lidar com a tecnologia para utilizá-la em seu proveito;
- i) Sabem dominar o excesso de informação e aplicá-la a problemas reais, ou seja, organizam a informação para aplicação prática e para transformá-la em conhecimento;
- j) Sabem utilizar o tempo e trabalhar em equipe;
- k) Avaliam e interpretam a informação em diferentes formatos e meios, empregando a análise crítica;

- l) Integram a informação nova a uma área de conhecimento existente;
- m) São competentes em relação à expressão escrita;
- n) Possuem habilidade de avaliação de potenciais humanos e das TIC;
- o) Possuem capacidade crítica de conhecer uma nova área;
- p) Usam a informação, também a intuição e introspecção criativa;
- q) Usam a informação para tornarem-se atores sociais em prol da comunidade;
- r) Conhecem e preocupam-se com o processo de interação usuário-informação, ou seja, preocupam-se com as estratégias que os usuários adotarão;
- s) Fazem o armazenamento que facilite a pesquisa para o usuário;
- t) Aceitam mudanças e transformações sociais;
- u) Preocupam-se com o uso crítico e inteligente da informação para a formação de novos conhecimentos e geração de novas idéias, soluções criativas com aplicabilidade social;
- v) Avaliam a informação acessada em relação a sua pertinência e relevância;
- w) Aprender a aprender de forma contínua e autônoma;

Todas essas habilidades podem facilitar o trabalho nas diversas etapas que compõem o fluxo ou processo da informação, que são: identificação das necessidades de informação, obtenção, tratamento, distribuição, armazenamento, uso e descarte. Ainda, segundo Autor (2007), a competência em informação pode ser reconhecida como requisito indispensável desde a formação básica até a continuada para incentivar a investigação e a interação com os ambientes de expressão e construção de conhecimento.

De acordo com Dudziak (2003), são componentes da competência em informação: o processo investigativo, o aprendizado ativo, o aprendizado independente, o pensamento crítico, o aprender a aprender, aprendizado ao longo da vida. Esses componentes, bem como a desenvolvimento de habilidades para a fluência em informação, devem fazer parte da preocupação, e até da formação, dos jornalistas.

Reiterando essa idéia, habilidades ligadas à competência em informação são semelhantes a várias habilidades que o jornalista deve possuir segundo documento do Conselho Nacional de Educação, ligado ao Ministério de Educação do Brasil, que contém as diretrizes curriculares para cursos de ensino superior e foi aprovado em 2001 (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2001). O documento, no que concerne às habilidades gerais para profissionais da comunicação, apresenta como requisitos: compreender conceitos e teorias e aplicá-las na apreensão crítica da sociedade, dominar as linguagens utilizadas no processo de comunicação (na criação, produção, interpretação e técnica) e promover inovação nessas linguagens, refletir sobre as práticas profissionais da área, e também ser capaz de interpretar textos gerais e os específicos da área. Já entre as habilidades esperadas especificamente de jornalistas, estão:

- registrar fatos jornalísticos, apurando, interpretando, editando e transformando-os em notícias e reportagens;
- interpretar, explicar e contextualizar informações; investigar informações, produzir textos e mensagens jornalísticas com clareza e correção e editá-los em espaço e período de tempo limitados;
- formular pautas e planejar coberturas jornalísticas;
- formular questões e conduzir entrevistas;
- relacionar-se com fontes de informação de qualquer natureza;
- trabalhar em equipe com profissionais da área;
- compreender e saber sistematizar e organizar os processos de produção jornalística;
- desenvolver, planejar, propor, executar e avaliar projetos na área de comunicação jornalística;
- avaliar criticamente produtos, práticas e empreendimentos jornalísticos;
- compreender os processos envolvidos na recepção de mensagens jornalísticas e seus impactos sobre os diversos setores da sociedade;
- buscar a verdade jornalística, com postura ética e compromisso com a cidadania;
- dominar a língua nacional e as estruturas narrativas e expositivas aplicáveis às mensagens jornalísticas, abrangendo-se leitura, compreensão, interpretação e redação;

- dominar a linguagem jornalística apropriada aos diferentes meios e modalidades tecnológicas de comunicação (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2001)

Diante das semelhanças encontradas, percebe-se que as competências em informação respaldam as atividades jornalísticas desde o registro básico até a avaliação dos processos e produtos noticiosos. A qualidade de qualquer apreciação, formulação de pauta ou outra atividade da área está relacionada à competência para o acesso e uso da informação por parte do jornalista e sua equipe. E, dentre todos os desafios que cercam o trabalho com a informação, vale destacar a importância do desenvolvimento do raciocínio interpretativo e crítico, apontado nas competências, e que requer exercício de habilidades associadas à reflexão, análise, avaliação, inferência, explicação. Afinal, como o jornalista poderá desenvolver boas apurações, produtos, pautas ou coberturas sem essas capacidades? Certamente, quanto mais competente for naquele exercício, melhor será o resultado de seu trabalho. Naturalmente, o desenvolvimento dessas capacidades e competências esbarra diretamente na educação – formação escolar de base e também formação universitária, as quais deveriam estimular o pensamento reflexivo e não apenas o descritivo, que é predominante por ser mais fácil e pode incorrer na superficialidade. Se a capacidade de avaliar sob viés mais interpretativo é importante para qualquer pessoa ou profissional, é também para o jornalista devido a sua tarefa de mediação que influencia grande número de pessoas. Além disso, esse profissional convive com exigências sempre atuais, dadas às mudanças rápidas no campo das novas tecnologias e no contexto social-digital. Refletindo sobre esse contexto, a professora da Universidade de São Paulo (USP), Elizabeth Saad Corrêa apresenta conclusões pertinentes:

A era digital nos traz jornalistas não só com ênfase naquelas competências básicas do fazer jornalístico - o julgamento da notícia, a arte de bem reportar, o uso da narrativa, da análise e da linguagem; ou naquelas competências de valores do ser jornalista - a ética e a importância da cidadania. Ela inclui competências típicas da virtualidade e da interatividade:

- a competência numérica, de saber buscar, processar e operar com números enquanto importante fonte informativa;
- a competência tecnológica de lidar com as novas tecnologias de informação e comunicação;
- a competência visual, pois, cada vez mais a informação digital é uma agregação de texto e imagens; e
- a competência cultural, fundamental nessa sociedade sem fronteiras e de horizontes infinitos (CORRÊA, 2007).

Como vem sendo apontado, já é esperado que jornalista desenvolva suas capacidades para administrar a informação em mais de um aspecto e em mais de uma nuance. A competência em informação não se refere apenas à tecnologia, não é só intuição e inferências, tampouco apenas habilidade de escrita ou inserção nas necessidades sociais, ao contrário, é um composto de tudo isso, é tudo isso relacionado – é capacidade em relação à tecnologia, ao tratamento da informação propriamente dita (com capacidade de análise, como apontou Wolton em 2004) e aplicabilidade social. Pode parecer exagero atribuir aos jornalistas essa enorme gama de responsabilidades e é nesse sentido que as habilidades apontadas pelo Ministério de Educação são fundamentais para demonstrar formalmente que essas são atribuições básicas esperadas e para as quais os graduandos em jornalismo deveriam ser formados. Enquanto as diretrizes curriculares focam-se nas práticas gerais a que o jornalista deve estar capacitado, sem aprofundar a maneira como podem alcançá-las com êxito, os itens que compõem as competências em informação demonstram mais especificamente quais são as capacidades que podem respaldar o trabalho de qualidade com a informação para essas práticas jornalísticas.

Ao demonstrar como é laboriosa a busca pela competência em informação para a atuação do jornalista ressalta-se, também, que não lhe basta o “faro jornalístico”, metáfora bastante comum na área que compara que os bons jornalistas farejam “notícias quentes”, assim como, os animais farejam a caça ou o perigo. Essa metáfora é incompleta em sua tarefa de representação da realidade desses profissionais. Por um lado, os jornalistas realmente estão

constantemente em busca de fatos, os “caçam” de certa maneira, e os bons profissionais são os que mais os encontram e melhor os trabalham. “É incrível como os fatos mais importantes, interessantes e inéditos estão ao alcance da vista de todos, e como só um bom jornalista é capaz de enxergá-los” (OBSERVATÓRIO..., 2002). Mas, aquela não é uma metáfora totalmente aplicável porque o faro é atributo exclusivamente do instinto, ligado a certo automatismo inato, enquanto as competências exigem aprendizado constante e dedicação. Obviamente algumas pessoas são mais talentosas do que outras no exercício de várias atividades, inclusive, a jornalística. O *feeling* também é um diferencial e até desenvolve-se com a experiência. Entretanto, parece mais lógico crer que a qualidade da mediação desenvolvida pelo jornalista esteja relacionada às competências que se empenha em modelar por meio do aprendizado contínuo. E, as competências estão associadas a capacidades que podem ser desenvolvidas e aperfeiçoadas, logo não é preciso nascer com elas.

Por fim, cabe ao jornalista o aperfeiçoamento constante e a reflexão sobre suas próprias práticas profissionais, assim como a valorização do conhecimento, que necessita de esforço, de tempo e de distanciamento para ler e compreender. “A *lentidão do conhecimento* torna-se o meio de contrabalançar a velocidade da informação (WOLTON, 2004, p. 277)”. A consequência direta dessa afirmativa é o destaque para a importância de aprender constantemente.

Cada vez mais cabe a esse profissional aproveitar a informação como recurso e como força social, sem lhe caber ignorar a existência de seu valor mercadológico. No contexto da digitalização, os desafios envolvem administrar a profusão de informações, mas também a corrida das empresas de comunicação em busca de alternativas para: adaptar os meios tradicionais para concorrer com os novos suportes; e desenvolver conteúdo para especificamente para essas novas tecnologias, como televisão digital, Internet, e até mesmo o telefone celular. Essas atribuições são impostergáveis e implicam conhecer as novas linguagens (investigá-las e até criá-las), estudar soluções aplicáveis para comunicar a informação nas novas interfaces e até assumir o papel de gestor. Esse último envolve tomada de decisões estratégicas baseadas em planejamento, pesquisas, *feeling*

e trabalho em equipe, não raro, administrando tempo (de preferência mais rápido que o concorrente!), recursos humanos e financeiros. Sob esse último aspecto entra em jogo a estratégia de quem vai pagar a conta dessas novidades, e de que maneira – por enquanto, muitos conteúdos ainda são gratuitos, mas o modelo atual não será para sempre um negócio atrativo e todos estão preocupados em sair na frente. Todas essas soluções estratégicas apostam na tecnologicamente avançada, mas só poderão sobreviver com usabilidade, acessibilidade e utilidade.

Decerto os desafios desse início de século podem até apontar para a destreza em relação à tecnologia como diferencial, mas permanece a preocupação (de viés até mercadológico) com “velhas” questões envolvendo a informação: o que informar, de que maneira e para quem? A maior ou menor qualidade do conteúdo que partirá daí está submetida a regras de mercado, mas também passará pelas mãos dos jornalistas, que poderão contribuir de acordo com suas habilidades.

## 2.1 Mediador confiável

Da habilidade interpretativa e da competência para lidar com a informação, depende o grande sentido do jornalismo, enquanto mediador de informação – o significado. Fazer sentido é uma das características que diferencia informação e dado. Embora Thomas Davenport (1998) considere imprecisa essa diferenciação, explica que em geral, dados são entendidos como os fatos propriamente ditos, sem contexto e cujo significado fica limitado. Já as informações são conjuntos de dados contextualizados, compreensíveis e que fazem sentido. Esse autor valoriza o sentido do tratamento jornalístico da informação, enquanto diferencial a ser cultivado.

Por causa do estilo sedutor e da apresentação concisa, procuro o New York Times ou Wall Street Journal quando quero saber do que trata o último estudo populacional feito pelo governo, em vez de me aventurar a ler o próprio estudo (DAVENPORT, 1998, p.187).

De certa maneira, o jornalista precisa estar capacitado para transformar dados que

lhes caem em mãos em informações úteis, utilizando para isso sua capacidade reflexiva e interpretativa na articulação e contextualização dos fatos. O prejuízo de permitir que os meios de comunicação se convertam em meros depósitos de dados é o perigo de que os primeiros percam até mesmo seu valor mercadológico porque o objetivo, o negócio, a responsabilidade dos meios de comunicação é oferecer informações úteis para as pessoas no dia-a-dia.

Wolton (2004, p.300), ao destacar a seguinte função “quanto mais há informação, comentários e opiniões, mais a função do jornalista, como mediador para selecionar, organizar, hierarquizar a informação, é indispensável” , apresenta de certa maneira alguns dos procedimentos que aumentam o valor da informação enquanto bem econômico, que são: a precisão, a combinação de informações e o uso, sendo que a informação só será utilizada se oferecer algum sentido, atender a alguma necessidade (MCGEE; PRUSAK apud BEAL, 2004, p.22-28). Para Davenport (1998), a informação deve ser exata a ponto de ser aplicada e, para isso, é preciso condensá-la, ou seja, cortar o obsoleto, e ainda contextualizá-la, quer dizer, “comparar a informação disponível com o histórico que a envolve” (p.158). Segundo ele, a contextualização é o meio mais poderoso para aumentar o interesse público pela a informação. E Wolton (2004, p.308-309) acrescenta:

A notícia não basta mais, não causa mais admiração. O público quer compreender, e especialmente compreender a notícia dentro de seu contexto. Isso aparentemente deveria revalorizar o papel do jornalista. Quanto mais há informações, mais relações complementares entre informação e saber são necessárias.

Ao lidar com a informação, o jornalista está diante de um bem infinitamente compartilhável, que não se esgota com o uso, ao contrário, se multiplica por meio de operações de síntese, análise, combinação. E, ao mesmo tempo é perecível, ou seja, perde valor com o tempo (MCGEE; PRUSAK apud BEAL, 2004, p.22-28). Para o produtor de bens duráveis ou não-duráveis é possível aperfeiçoar a qualidade do produto melhorando seus componentes físicos. No caso, da reportagem da informação não é exatamente assim, é necessário utilizar

as habilidades no acesso e uso da informação para buscá-lo, tratá-la e distribuí-la da melhor maneira. A diretora de jornalismo da CBN, Marisa Tavares, descreve da seguinte forma a preocupação da emissora com o tratamento dado a informação da forma que considera a mais completa:

Essa é a relação que a CBN estabeleceu com seus ouvintes ao longo dos anos. São 24 horas de notícias que os repórteres trazem em suas apurações, complementadas por entrevistas que os âncoras fazem com especialistas e pelas análises dos comentaristas, que interpretam os fatos e apontam seus desdobramentos. Com base neste tripé – reportagens, entrevistas e análises dos comentaristas - , a notícia deixa de ser apenas um dado perdido na montanha de informações com que o usuário é bombardeado para se tornar realmente uma ferramenta de entendimento e decisão (TAVARES; FARIA, 2006, p. 48)

Parece óbvio que o trabalho dos jornalistas seja valorizar a informação por meio da qualidade, contemplando dessa maneira o respeito ao público. No entanto, isso não é sempre o que acontece. Muitos equívocos são cometidos nesse exercício, como a falta de análise, lógica excessiva dos furos jornalísticos, dos segredos e revelações, e a dramatização da informação, que leva a dramatização do acontecimento (WOLTON, 2004). Tal comportamento não é raro, ou não sealaria tanto em espetacularização da notícia. Outro aspecto delicado concerne à homogeneização das coberturas e das opiniões na mídia.

Se vários jornalistas, pertencendo a diferentes formas de imprensa, constatarem que reagiram da mesma maneira diante de tal ou tal fato nacional ou internacional, tendem a concluir que, apesar de sua diversidade, viram o essencial do acontecimento. Em outras palavras, reagir mais ou menos da mesma maneira é para eles a prova de uma boa percepção da realidade. Mas não se dão conta de que essa reação parecida não remete obrigatoriamente a uma percepção objetiva da realidade, mas à existência de uma cultura profissional comum. (...) Essa tentação de conformismo na maneira de ver e falar do mundo não é reconhecida pelo próprio meio, que,

ao contrário, vê nessa atitude prova de certo profissionalismo. Isso é em parte verdadeiro, porém em um universo super-informado, deve-se ver também nisso uma marca de inevitável ortodoxia que é um meio tanto para proteger-se da desordem do mundo quanto para por ordem nele. Falar ao mesmo tempo da mesma coisa, da mesma maneira, não é mais obrigatoriamente uma prova de verdade (WOLTON, 2004, p. 288-289)

Essa homogeneização oferece risco por eliminar a diversidade dos pontos de vista. Observar mais de uma opinião sempre ajuda a ponderar. A diversidade também é importante a fim de lembrar que a mídia não representa a verdade. Não só por omissão, em alguns casos, mas porque muitas informações essenciais escapam aos noticiários. Nem palavras, nem imagens podem mostrar tudo porque o jornalismo é um recorte da realidade. Nesse mesmo sentido, Wolton (2004) também critica o hábito dos jornalistas de escolherem sempre as mesmas figuras políticas, culturais, científicas, religiosas como fontes de informação, seja por comodidade, agilidade ou facilidade. “O enorme sistema de comunicação de nossa sociedade chega assim ao resultado paradoxal de iluminar apenas um número muito limitado de problemas e interlocutores” (WOLTON, 2004, p.273).

Agregado aos critérios de uso da tecnologia e da importância de tratar a informação propriamente dita, há ainda outra preocupação essencial que pode ser melhor explorada - a preocupação com a aplicabilidade social da informação. É bastante importante pensar nos receptores, considerar as demandas do público, bem com as formas de acesso e uso dessa informação, adotadas pelos diversos segmentos de receptores. Isso não quer dizer que é preciso dar ao público apenas o que ele espera, mas que é conveniente interagir com os espectadores. Assim como é cada vez mais importante ouvir o consumidor e considerá-lo para melhorar o produto, também é importante ouvir o receptor. Sob esse aspecto, inclusive, a promessa da interatividade pode ser um grande trunfo para essa proximidade.

Segundo Wolton (2004), o papel capital dos receptores, na prática, é desvalorizado ou subestimado pela mídia, contudo, para ele, o público não pode ser considerado tolo já que se tem opiniões enquanto consumidor, enquanto

indivíduo, tem também em relação aos meios de comunicação. Nos últimos tempos, por exemplo, se observa a perda de credibilidade desses profissionais, atestada por Wolton (2004) na obra “Pensar a Comunicação”. Nela, o autor explica que os excessos por parte dos próprios jornalistas resultam na queda da confiança do público perante o trabalho que desempenham. Essa perda de credibilidade, embora camuflada pelos próprios meios de comunicação, é considerada prejudicial pelo autor, não apenas para o estatuto da área, mas por colocar em crise o papel indispensável desse mediador para a democracia, ao selecionar, organizar e hierarquizar a informação. É necessário estar mais atento às demandas sociais, para além daquelas que a mídia já contempla, e assumir papel de mediador confiável, não apenas para recuperar sua credibilidade, mas para prestar a contribuição social que lhe cabe.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos argumentos apresentados no decorrer desta reflexão, fica a dúvida se pensar num jornalista com todas aquelas capacidades desenvolvidas para obter, apresentar e tratar a informação de maneira ideal não é busca utópica por uma perfeição impossível dentro das pressões das organizações capitalistas e até mesmo da realidade da formação dos profissionais.

Na tentativa de responder a essa indagação, em primeiro lugar é necessário recorrer a argumento já citado: as contribuições do conceito de competências em informação estão relacionadas a habilidades básicas esperadas dos profissionais como mostram as diretrizes curriculares para a área documentadas pelo Ministério da Educação. Em segundo lugar, essas mesmas diretrizes apontam para a necessidade de reflexão sobre a área da comunicação, no aspecto da prática e da teoria, a fim de promover melhorias. Portanto, se há aspectos a melhorar na prática jornalística, então, é preciso refletir sobre essas questões e vale o esforço de buscar propostas e caminhos para esse intento. Logo, não é porque existem influências ideológicas, econômicas políticas, ou quaisquer outras, que o jornalista precisa ser, ou apenas possa ser, uma simples ferramenta delas. Ele pode converter-se em simples reproduzidor, caso não se preocupe em desenvolver suas capacidades, mas parece até um

pouco de covardia negar qualquer probabilidade de melhoria, simplesmente porque determinada idéia não esteja ainda concretizada ou porque seja difícil concretizá-la. Nesse sentido, não é aceitável promover o nivelamento por baixo de questões dessa ordem, outorgando-lhe apenas a função de ilusão, simplesmente por ser difícil alcançá-las. Ao contrário, a verdadeira contribuição parece ser destacar também possibilidades, ainda que essas possam e devam ser questionadas no meio científico, em vez de fechar-se unicamente nos problemas.

E essa afirmação não carrega qualquer tipo de messianismo. Em palestra no II Encontro da Ulepicc Brasil, realizada em agosto deste ano em Bauru (SP), o jornalista e pesquisador Gilson Schwartz comentou a necessidade de o jornalista exercitar sua capacidade de negociação junto a chefes ou até mesmo “grandes conglomerados” para conquistar espaços a fim de oferecer conteúdo que considerem de relevância social, e que não sejam comumente privilegiados. O pesquisador citou como exemplo a experiência do blog “Cidade do Conhecimento” (<http://www.cidade.usp.br/blog/>), projeto liderado por ele que desenha e implementa iniciativas de emancipação digital que conectam a USP a centros de pesquisa, empresas e organizações da sociedade civil, cujo endereço, ele e sua equipe de trabalho, conseguiram que fosse divulgado em grandes portais como IG, Terra e UOL.

Não entanto, para ser capaz de negociar esses espaços e saber como utilizá-los, para quais informações, é necessário possuir competências no acesso e uso da informação, com destaque para a capacidade interpretativa e reflexiva. Nesse mesmo sentido, o jornalista e professor doutor da Universidade Federal do Rio de Janeiro, William Dias Braga, em sua participação no mesmo encontro da ULEPIC Brasil, ressaltou que profissionais bem preparados são capazes de oferecer informações de qualidade, com contextualização, com articulação de informações, a partir de meios de comunicação massivos, tradicionais e dominantes, desde que seja competente para pensar em pautas com relevância social e realizar boas coberturas buscando melhorar práticas já vigentes.

Vale lembrar que ser preparado não é sinônimo de ser apenas agressivo na abordagem e constantemente revoltado com todas as questões, ao contrário é ser coerente. Talvez o maior

desafio seja esse exercício de responsabilidade e competência. Wolton (2004) ressalta que não é possível distinguir informação, mensagem boa, e comunicação, mensagem má, já que tanto jornalistas quanto meios de comunicação estão submetidas às mesmas regras econômicas. Trata-se de pensar, como o autor mesmo coloca, que “entre informação e comunicação reside o trabalho essencial do jornalista, que é o *intermediário* entre o espetáculo do mundo e os cidadãos” (WOLTON, 2004, p. 67). A qualidade desse trabalho depende muito do preparo desse profissional, de sua dedicação e consciência das possibilidades que pode aproveitar ou que pode criar, e de como irá utilizá-las.

Nesse sentido, em qualquer época, e em especial neste momento de mudanças aceleradas e profusão de informações disponíveis, esse profissional deve estar atento às capacidades que necessitam de constante aperfeiçoamento para respaldar e melhorar seu trabalho com a informação. Talvez, isso não o torne capaz de buscar a verdade, atenuar ódios e melhorar as pessoas, como quer Alberto Dines, mas deve possibilitar que resista a sedução das facilidades e da técnica, pura e simplesmente, e conquiste para si um papel mais ativo, relevante e responsável que certamente impactará a sociedade.

Naturalmente, volta-se a reforçar, a melhoria na qualidade da educação escolar desde a básica até graduação e pós-graduação deve, sem dúvida, preocupar-se em fomentar a capacidade interpretativa, o estímulo à capacidade de construção de conhecimento. Contudo há também uma cota de dedicação e esforço pessoal. Mesmo dentro da universidade, aquilo que não é apreendido dentro da sala de aula, pode ser buscado por meio de outras alternativas dentro daquele espaço de exercício do conhecimento teórico. Além disso, do ponto de vista mais amplo, a busca pela competência em informação não é estanque – o jornalista não precisa sair pronto e acabado da universidade para exercer a profissão – mas pressupõe o importante conceito de aprender a aprender na busca por aperfeiçoamento. A certeza de que sempre há caminhos está na existência de excelentes profissionais atuando no mercado, inclusive em meios de comunicação tradicionais.

Por fim, é imprescindível esclarecer, a reflexão escolheu como viés tratar das possibilidades e responsabilidades ao alcance

do jornalista, com destaque para aquelas que norteiam seu trabalho com a informação, por força da necessidade de recorte de um assunto e pela crença de que essa contribuição específica poderia ser de alguma maneira relevante dentro do contexto do jornalismo. Contudo, o objetivo não é fazer pesar unicamente sobre os jornalistas a responsabilidade pelas práticas profissionais, produtos midiáticos existentes, condições em

que se processa seu trabalho, etc. Tem-se muito claro que todos os agentes sociais possuem responsabilidades: o governo; as organizações, inclusive as de mídia; o próprio público, diante de seu comportamento; e cada indivíduo em especial. Conclui-se, então, que o esforço se dá no sentido de apontar as competências em informação como elementos importantes no trabalho do jornalista, em suas diversas atuações possíveis.

### **INFORMATION PROFICIENCY: a critical factor for communication nowadays**

#### **Abstract**

*Information is one of the most essential raw materials of the journalist. Therefore, for a positive professional development in all means of communication, one must use it with quality. Thus, the development of information proficiency can help with the execution of the job in a more efficient and responsible manner. All of which is indispensable facing the importance of the journalistic discourse as a mediator nowadays, as well as the challenges that the journalist faces with the advent of new information and communication technologies.*

#### **Keywords:**

*Information proficiency. Journalism. Responsibility to inform. Social roles.*

---

Artigo recebido em 09/02/2010 e aceito para publicação em 19/03/2011

---

### **REFERÊNCIAS**

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações.** São Paulo: Atlas, 2004.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação.** 2. ed. rev. atual. Bauru: Cá entre Nós, 2007.

BUENO, W. da C. **Comunicação empresarial: teoria e pesquisa.** São Paulo: Manole, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CORRÊA, E. . O jornalista (brasileiro) na sociedade da informação: repórter da realidade, arquiteto da virtualidade. **Portal da Incubadora FAPESP - Núcleo de Jornalista Mercado e Tecnologia da USP**, 2007. Disponível em: < <http://njmt.incubadora.fapesp.br/portal/publi/beth/jornalista-brasileiro-na-era-da-informacao.pdf/view>>. Acessado em 15 ago. 2008.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** São Paulo: Futura, 1998.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, v.32, n.1, jan./abr. 2003. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15970.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2008

HERINGER, M. **A Competência Nacional no Contexto da Sociedade da Informação: o papel do Governo, da Sociedade e da Empresa.** 2004. Disponível em: <[http://www.otg.org.br/textos/artigos\\_otg/gestaoconhecimento/competencianacionalcontextosociedadeinforma.pdf](http://www.otg.org.br/textos/artigos_otg/gestaoconhecimento/competencianacionalcontextosociedadeinforma.pdf)>. Acesso em: 30 maio 2008

KUNSCH, M. M.K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada.** 2. ed. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

MINISTÉRIO DE EDUCAÇÃO. **Parecer CNE/CES nº 492, de 3 de abril de 2001.** Disponível em: < <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2008.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p.112-122, maio/ago. 2004, Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2008.

OBSERVATÓRIO DA IMPRENSA. **Dicas de redação-Leão Serva**. 2002. Disponível em: <http://www.observatoriodaimprensa.com.br/artigos/asp290520027.htm>> .Acesso em: 15 ago. 2008

REVISTA PLUG. Disponível em: <<http://cursoabril.abril.com.br/sumarios/2006.shtml>>. Acesso em: 31 jul. 2008.

REVISTA PLUG. Disponível em: <<http://cursoabril.abril.com.br/sumarios/2005.shtml>>. Acesso em: 31 jul. 2008.

TAVARES, M.; FARIA, G. (Org.). **CBN a rádio que toca notícia**: a história da rede e as principais coberturas, estilo e linguagem do All News, jornalismo político, econômico e esportivo, a construção da marca, modelo de negócio. Rio de Janeiro: Senac Rio, 2006.

WOLTON. D. **Pensar a comunicação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2004.

