



Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

Andre Vieira de Freitas Araujo

Informação, Comunicação
e Documento

Semestre

2

Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

Andre Vieira de Freitas Araujo

Informação, Comunicação e Documento

Semestre

2

Brasília, DF



Rio de Janeiro

Faculdade de Administração
e Ciências Contábeis
Departamento
de Biblioteconomia



Permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho para fins não comerciais, desde que atribuam o devido crédito ao autor e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

Presidência da República

Ministério da Educação

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível

Superior (CAPES)

Diretoria de Educação a Distância (DED)

Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB)

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Núcleo de Educação a Distância (NEAD)

Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC)

Departamento de Biblioteconomia

Leitor

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Comissão Técnica

Célia Regina Simonetti Barbalho

Helen Beatriz Frota Rozados

Henriette Ferreira Gomes

Marta Lúcia Pomim Valentim

Comissão de Gerenciamento

Mariza Russo (*in memoriam*)

Ana Maria Ferreira de Carvalho

Maria José Veloso da Costa Santos

Nadir Ferreira Alves

Nysia Oliveira de Sá

Equipe de apoio

Eliana Taborda Garcia Santos

José Antonio Gameiro Salles

Maria Cristina Paiva

Miriam Ferreira Freire Dias

Rômulo Magnus de Melo

Solange de Souza Alves da Silva

Coordenação de

Desenvolvimento Instrucional

Cristine Costa Barreto

Desenvolvimento instrucional

Kathleen da Silva Gonçalves

Diagramação

André Guimarães de Souza

Revisão da língua portuguesa

Cristina Freixinho

Projeto gráfico e capa

André Guimarães de Souza

Patrícia Seabra

Normalização

Dox Gestão da Informação

A658i Araujo, Andre Viera de Freitas.

Informação, comunicação e documento / Andre Vieira de Freitas Araujo;
[leitor] Oswaldo Francisco de Almeida Júnior. – Brasília, DF: CAPES: UAB; Rio
de Janeiro, RJ : Departamento de Biblioteconomia, FACC/UFRJ, 2018.
96 p. : il.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-85-85229-16-0 (brochura)

ISBN 978-85-85229-17-7 (e-book)

1. Conceitos de informação. 2. Acesso à informação. 3. Fluxo de
informação. I. Almeida Júnior, Oswaldo Francisco de. II. Título.

CDD 028.7

CDU 007

Catálogo na publicação por: Miriam Dias CRB-7 / 6995

Caro leitor,

A licença CC-BY-NC-AS, adotada pela UAB para os materiais didáticos do Projeto BibEaD, permite que outros remixem, adaptem e criem a partir desses materiais para fins não comerciais, desde que lhes atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. No interesse da excelência dos materiais didáticos que compõem o Curso Nacional de Biblioteconomia na modalidade a distância, foram empreendidos esforços de dezenas de autores de todas as regiões do Brasil, além de outros profissionais especialistas, a fim de minimizar inconsistências e possíveis incorreções. Nesse sentido, asseguramos que serão bem recebidas sugestões de ajustes, de correções e de atualizações, caso seja identificada a necessidade destes pelos usuários do material ora apresentado.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Para uma boa comunicação, é preciso, principalmente, que o receptor entenda a informação passada pelo emissor	16
Figura 2 – Claude Elwood Shannon	17
Figura 3 – Diagrama esquemático de um sistema de comunicação ...	19
Figura 4 – Idealismo x Materialismo	21
Figura 5 – Rafael Capurro	26
Figura 6 – Poesia: Informação	28
Figura 7 – Dinâmicas na interação comunicacional.....	30
Figura 8 – Modelo social da informação.....	32
Figura 9 – Ciclo informacional	33
Figura 10 – Canais formais e informais	33
Figura 11 – Diferenças e semelhanças entre os conceitos de comunicação e informação.....	34
Figura 12 – Diferenças e semelhanças entre os conceitos de comunicação e informação.....	35
Figura 13 – Falhas na comunicação podem se dar em vários níveis, desde o interpessoal ao organizacional.	45
Figura 14 – Barreiras na comunicação	46
Figura 15 – Barreiras no processo de comunicação da informação... ..	48
Figura 16 – Problemas de comunicação	50
Figura 17 – Individualidade da comunicação humana.....	52
Figura 18 – Esquema da comunicação	53
Figura 19 – O sistema de classificação bibliográfica utilizado em uma biblioteca tem como objetivo... ..	55
Figura 20 – Sete pecados	56
Figura 21 – A tecnologia fluindo no ser humano.....	58
Figura 22 – Como chamar o elevador	59
Figura 23 – Problemas na falta de comunicação.....	59
Figura 24 – Sigilo entre profissionais de um setor.....	60
Figura 25 – Dificuldade na informação dos produtos.....	60
Figura 26 – Informação com expressões de menor uso.....	61

Figura 27 – Uma carteira de identidade e um DVD, embora sejam diferentes, têm em comum o fato de abrigarem um conteúdo.	69
Figura 28 – Universidade de Tromsø.....	71
Figura 29 – O <i>Codex Gigas</i> ou Bíblia do Diabo é considerado o maior manuscrito medieval conhecido, todo em latim ..	72
Figura 30 – Jean Mabillion	73
Figura 31 – Paul Otlet	75
Figura 32 – Cena do vídeo	77
Figura 33 – Se as bibliotecas são espaços mediadores, será o bibliotecário um mediador?	89
Figura 34 – O bibliotecário em dois momentos: mediação direta (foto da esquerda) e indireta (foto da direita).....	91

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dado, informação e conhecimento.....	22
Quadro 2 – Diversidade de manifestações conceituais de informação na Ciência da Informação.....	23
Quadro 3 – Relações entre o conceito de informação e outras terminologias	27
Quadro 4 – Abordagens teóricas das barreiras na comunicação da informação de acordo com seis autores	48
Quadro 5 – Noção de documento na ótica de diferentes autores	80

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO DA DISCIPLINA	11
1	UNIDADE 1: INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	13
1.1	OBJETIVO GERAL.....	13
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.3	OUÇO VOCÊ, MAS NÃO ESCUTO. VOCÊ ME ENTENDE?	15
1.4	QUESTÃO INICIAL: TEORIA DA INFORMAÇÃO E TEORIA DA COMUNICAÇÃO.	17
1.5	O FENÔMENO DA INFORMAÇÃO.....	20
1.6	COMPREENDENDO O FENÔMENO DA COMUNICAÇÃO	29
1.7	DESVENDANDO AS FACETAS: COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO OU INFORMAÇÃO PARA COMUNICAÇÃO?	31
1.7.1	Atividade	34
1.7.2	Atividade	36
1.8	CONCLUSÃO	37
	RESUMO	37
	SUGESTÃO DE LEITURA	38
	REFERÊNCIAS	39
2	UNIDADE 2: BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	43
2.1	OBJETIVO GERAL.....	43
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	43
2.3	SUPERANDO BARREIRAS.....	45
2.4	QUAIS SÃO AS BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO? .	46
2.5	PROBLEMAS INERENTES AO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO	50
2.6	COMO SUPLANTAR AS BARREIRAS INFORMACIONAIS	54
2.6.1	Atividade	58
2.6.2	Atividade	62
2.7	CONCLUSÃO	63
	RESUMO	63
	SUGESTÃO DE LEITURA	64
	REFERÊNCIAS	64
3	UNIDADE 3: O ESTATUTO DO DOCUMENTO	67
3.1	OBJETIVO GERAL.....	67
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	67
3.3	MUITO ALÉM DO RG.....	69
3.4	O DOCUMENTO POSSUI UMA HISTÓRIA	70
3.5	DEFINIÇÕES DE DOCUMENTO EM DIFERENTES PERSPECTIVAS: BIBLIOTECONOMIA, ARQUIVOLOGIA, MUSEOLOGIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	79
3.5.1	Atividade	81
3.5.2	Atividade	82

3.5.3	Atividade	83
3.6	CONCLUSÃO	84
	RESUMO	84
	SUGESTÃO DE LEITURA	85
	REFERÊNCIAS	86
4	UNIDADE 4: MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	87
4.1	OBJETIVO GERAL.....	87
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	87
4.3	SERÁ O BIBLIOTECÁRIO UM MEDIADOR?	89
4.4	O QUE É MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO?	90
4.5	PROCESSOS DE MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO	91
4.5.1	Atividade	92
4.6	CONCLUSÃO	93
	RESUMO	94
	SUGESTÃO DE LEITURA	94
	REFERÊNCIAS	95

APRESENTAÇÃO DA DISCIPLINA

Prezado aluno, prezada aluna: sejam bem-vindos à disciplina Informação, Comunicação e Documento.

Discutiremos três temas amplos e relevantes à compreensão da Biblioteconomia como área do conhecimento e campo de atuação profissional: a informação, a comunicação e o documento.

Podemos dizer que estes três conceitos são basilares à construção dos saberes e fazeres biblioteconômicos, pois o que seria da Biblioteconomia sem informação, comunicação e documento? Portanto, a importância desta disciplina está no fato de que informação, comunicação e documento formam a base da Biblioteconomia.

A relação de nossa disciplina com a formação humanista está no fato de que o conteúdo aqui trabalhado permitirá mais abertura intelectual ao campo da Biblioteconomia.

Já a relação com a formação profissional reside no fato de que informação, comunicação e documento são objetos de trabalho do bibliotecário, que atua em diferentes tipos de ambientes informacionais, além de serem recursos que subsidiam o conhecimento de um determinado grupo, comunidade e sociedade.

De forma pontual, podemos afirmar que, no contexto da Biblioteconomia, informação, comunicação e documento se relacionam da seguinte forma: a informação que está fixada em um determinado documento (seja analógico ou digital) é transferida por meio de processos de comunicação. Mas a informação, mais do que comunicada, é mediada. E existe aquele tipo de informação que é mediada, mas que não necessariamente está fixada em um documento.

Desde já é importante termos claro que estes temas também compõem outras áreas do conhecimento, o que requer que busquemos algumas de suas especificidades no âmbito da Biblioteconomia. Vamos construir este caminho juntos?

Nossa disciplina é formada por quatro unidades que constituem quatro blocos de conteúdos “independentes”.

Na Unidade 1, “Informação e comunicação”, estudaremos os conceitos e principais aspectos que envolvem o campo da informação e comunicação. Também compreenderemos as relações que perpassam as discussões entre informação e comunicação.

Na Unidade 2, “Barreiras na comunicação da informação”, investigaremos algumas das barreiras que são inerentes ao processo de comunicação da informação.

Documento é o tema central da Unidade 3, “O estatuto do documento”. Nesta unidade, faremos um breve percurso histórico pelo documento e o definiremos considerando diferentes áreas correlacionadas, a saber: Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Ciência da Informação.

O conceito e os processos de mediação da informação formarão a Unidade 4 “Mediação da informação”.

A disciplina irá introduzi-los ao universo da informação, comunicação e documento, permitindo o estabelecimento de relações com outras disciplinas do curso como, por exemplo, Biblioteconomia e Interdisciplinaridade (30 h), Biblioteconomia e Sociedade (60 h), Bibliotecário: formação e campo de atuação profissional (60 h), Comunicação do Conhecimento Científico (30 h), Economia da Informação (30 h), Gestão da Informação

e do Conhecimento (45 h), Introdução às Tecnologias da Informação e Comunicação (60 h) e Redes de Computadores (45 h).

Esperamos vivamente que estabeleçam estas relações ao longo da caminhada de estudos.

Desejamos um ótimo curso e bons estudos!

UNIDADE 1

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



1.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar os conceitos e principais aspectos que envolvem o campo da informação e comunicação, bem como a ideia de que a informação não é um processo técnico, mas social.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) identificar os principais conceitos de informação e comunicação;
 - b) discutir as relações entre informação e comunicação;
 - c) reconhecer as dissonâncias e simetrias existentes entre os conceitos de informação e comunicação.
- 

1.3 OUÇO VOCÊ, MAS NÃO ESCUTO. VOCÊ ME ENTENDE?

A informação é um insumo fundamental para vários campos do saber e também para a vida cotidiana. Sem informação, torna-se impossível elaborarmos diversas atividades: das mais cotidianas, como saber onde pegar um ônibus para um determinado destino, às mais difíceis, como saber a sequência de bases nitrogenadas ao longo de uma molécula de DNA.

A informação está presente nas esferas pessoais, culturais, políticas, sociais, profissionais, técnicas e tecnológicas. Portanto, sua característica é dinâmica, diversificada e, por vezes, complexa.

Não é possível uma única definição do que seja informação, já que a tarefa de defini-la está diretamente ligada à área do conhecimento que a discute, a instituição/indivíduo que a produz, organiza e dissemina, além das características da comunidade que dela necessita e se apropria.

A informação registrada e caracterizada pelo potencial de geração de conhecimento tem sido objeto de interesse da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.



Explicativo

Nosso curso é de Biblioteconomia e não de Ciência da Informação. No entanto, para definir e estudar os temas deste livro, recorreremos à Ciência da informação, uma vez que esta ciência tem se ocupado da formulação de conceitos e mesmo da ressignificação de conceitos já estabelecidos pela Biblioteconomia, considerando um posicionamento interdisciplinar. E o que é a Ciência da Informação?

O aumento exponencial da informação em meados do século XX teve como importante consequência a criação de mecanismos e estratégias para produção, registro, organização, controle, transmissão e preservação da informação. Esta complexidade provocou a eminência de uma ciência — no contexto da explosão informacional pós-Segunda Guerra Mundial — denominada Ciência da Informação. Ela nasce com forte marca tecnológica, mas historicamente passa a abarcar não somente a informação técnica e científica, mas também a informação em sua dimensão social e cultural.

A Ciência da Informação e Biblioteconomia passam a se retroalimentar ao longo do século XX em função de uma série de interesses e temas em comum como a informação, a comunicação e o documento.

Podemos dizer que a informação constitui-se em dados trabalhados, processados, os quais pretendem atingir determinado propósito. Já a comunicação trata do processo de transmissão da informação entre os agentes envolvidos (emissor e receptor da mensagem).

Nesse sentido, o conceito de informação estaria intimamente relacionado ao conceito de comunicação: uma relação próxima e caracterizada por interdependência. Ou seja, não há informação se essa não for comunicada adequadamente. Comunicar uma informação adequadamente significa perceber que o destinatário da informação entendeu a mensagem com a mesma fidelidade que o emissor o fez quando da sua geração. O modo pelo qual o destinatário da informação entende o que está sendo transmitido está ligado ao significado da informação.

Figura 1 – Para uma boa comunicação, é preciso, principalmente, que o receptor entenda a informação passada pelo emissor



Fonte: Pixabay (2015).¹

Cabe, portanto, verificarmos as relações entre informação e comunicação, tomando por base a informação conceito fundamental para qualquer atividade pessoal, cultural, política, social, profissional, técnica e tecnológica, como já mencionamos.

Nesta Unidade, pretendemos investigar os conceitos de informação e comunicação, entendendo que tal diálogo pode levar a uma melhor compreensão das atividades que lidam com as práticas de informação, incluindo, obviamente, todas as atividades biblioteconômicas.

¹ Disponível em: <<http://bit.ly/2hyThiZ>>.

1.4 QUESTÃO INICIAL: TEORIA DA INFORMAÇÃO E TEORIA DA COMUNICAÇÃO.

Semestre

2

É comum encontrarmos na literatura científica da Ciência da Informação que a Teoria Matemática da Comunicação, de Claude Shannon e Warren Weaver, teria sido fundadora da Ciência da Informação.

Como já falamos, nosso curso não é de Ciência da Informação, mas é importante tratarmos da Teoria Matemática da Comunicação pois ela é também conhecida como Teoria da Informação, denominação que utilizaremos ao longo do curso. Falemos brevemente desta teoria, antes de nos aventurarmos em algumas definições do que seja informação.

A Teoria da Informação foi apresentada em 1948, publicada em 1949 e é conhecida como a primeira teoria que enunciou um conceito científico para a informação. Ela foi formulada como uma teoria matemática destinada a auxiliar na solução de certos problemas de otimização do custo de transmissão de sinais.



Curiosidade

Figura 2 – Claude Elwood Shannon



Fonte: Wikimedia Commons (2015) ²

Claude Elwood Shannon (Figura 2) é considerado o pai da era das comunicações eletrônicas. Engenheiro matemático americano, seu trabalho em problemas técnicos e de engenharia no setor de comunicações lançou as bases para a indústria de computadores e as telecomunicações. Depois que Shannon notou a semelhança entre a álgebra booleana e os circuitos de comutação telefônica, aplicou a álgebra booleana em sistemas elétricos no Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT) em 1940. Mais tarde, ele se juntou à equipe dos Laboratórios de Telefone

² Autor: Konrad Jacobs. Disponível em: <<http://bit.ly/2ewgVd>>.

Bell em 1942. Enquanto trabalhava na Bell Telephone Laboratories, formulou uma teoria que explica a comunicação de informações e trabalhou no problema da transmissão mais eficiente de informações. A Teoria Matemática da Comunicação foi o auge das investigações matemáticas e de engenharia de Shannon. O conceito de entropia foi uma característica importante da teoria de Shannon, que demonstrou ser equivalente a uma falta de conteúdo de informação (um grau de incerteza) em uma mensagem.

Weaver Warren também era um matemático americano. Nasceu em 1894, é conhecido pelo ensaio interpretativo da Teoria da Informação, juntamente com Claude Shannon. Após completar seus estudos em Engenharia na Universidade de Wisconsin (1917), juntou-se ao Departamento de Matemática do Instituto de Tecnologia da Califórnia, onde permaneceu até 1920, depois de voltar para o Wisconsin como professor de Matemática por doze anos. Durante este período, colaborou com Max Mason no trabalho sobre a teoria do campo eletromagnético. Entre 1932 e 1952, desenvolve a sua atividade na Fundação Rockefeller como diretor da Divisão de Ciências Naturais. Em 1948, Weaver foi convidado pelo presidente da Fundação, C. Bernard, para traduzir o trabalho de Shannon em uma linguagem mais popular e adequada para a implantação em larga escala. Weaver morreu em 1978. (CLAUDE..., 19--; GAGLIARDI, 2017).

Shannon e Weaver reconhecem que as questões relativas à comunicação envolvem três níveis de problemas. O primeiro nível trata dos problemas técnicos relativos ao transporte físico e à materialidade que compõe a informação. O segundo nível refere-se aos problemas semânticos, que se relacionam com a atribuição de significado. E o terceiro nível é o pragmático, que se relaciona com a eficácia.



Explicativo

As questões semânticas do segundo nível se referem especificamente ao significado e à interpretação do significado de uma palavra, de um signo, de uma frase ou de uma expressão em um determinado contexto.

As questões pragmáticas do terceiro nível, entretanto, buscam conter considerações de ordem prática, realista e objetiva, considerando a influência do contexto comunicacional, extrapolando assim a visão da Semântica.

Embora Shannon e Weaver reconheçam estes três níveis, podemos afirmar que a teoria deles está focada no primeiro nível, ou seja, nos problemas técnicos relativos ao transporte físico e à materialidade que compõe a informação.

Ainda que focados no primeiro nível, Shannon e Weaver não desconsideraram a importância dos outros dois níveis pois, mesmo sendo engenheiros, tiveram aceitação científica suficiente para identificar, admitir e anunciar, no âmbito da própria teoria que formularam, a existência dos demais níveis. O fato dos dois serem engenheiros nos ajuda a compreender o porque não desenvolveram uma teorização acerca do segundo e terceiro nível.

Foi com base nessa lacuna nos estudos da informação que o projeto de uma Ciência da Informação foi construído (ARAÚJO, 2009). Nesse momento, a informação é definida como uma medida da incerteza – não como aquilo que é informado, mas como aquilo que se poderia informar.

Nesta direção, a informação seria uma entidade da ordem da probabilidade, sendo a **entropia** um de seus atributos.

Percebe-se, pelo apresentado até o momento, que a base da Teoria da Informação é matemática e com isso viabiliza-se a transmissão de informações. A Teoria da Informação preocupa-se em atender às necessidades de capacitar o sistema de transmissão de informações para transmitir a máxima quantidade de informações, em menor tempo e com a máxima fidelidade.

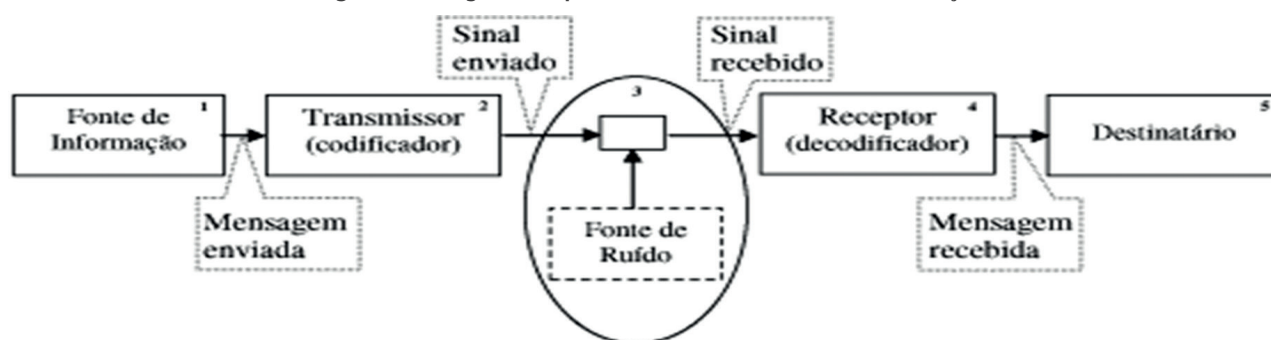
Entropia

O conceito de entropia de Shannon refere-se à incerteza de uma distribuição de probabilidade e a medida que propôs destinava-se a quantificar essa incerteza.

Para a Física, é uma grandeza termodinâmica que mensura o grau de irreversibilidade de um sistema, encontrando-se geralmente associada ao que é denominado por “desordem” das partículas em um sistema físico. Rudolf Clausius utilizou a ideia de entropia pela primeira vez em 1865, para o estudo da entropia como grandeza física. (ASIMOV, 2016).



Figura 3 – Diagrama esquemático de um sistema de comunicação



Fonte: Shannon e Weaver (1949).

Conforme observamos na Figura 3, um sistema de comunicação é utilizado para a transmissão de um sinal através de um canal. A recuperação do sinal no receptor é feita pela multiplicação do sinal transmitido por uma fonte de ruído. Sendo assim, percebe-se a complementaridade existente entre informação e comunicação.

Há uma relação íntima que se desenrola sob um enfoque sistêmico de interdependência e interação. Nesse contexto, podemos destacar também que as duas teorias (a da Comunicação e a da Informação) podem ser aplicadas aos mais diversos ramos do conhecimento.

1.5 O FENÔMENO DA INFORMAÇÃO

Após este apontamento geral sobre a Teoria da Informação e a Comunicação, ficamos com a sensação de que a informação possui um caráter eminentemente técnico, uma vez que Shannon e Weaver produziram uma teoria focada na transmissão de sinais. Por outro lado, conforme já destacamos, os dois engenheiros também reconheceram a existência do nível semântico e pragmático da informação.

Podemos dizer que a Teoria da Informação de Shannon e Weaver é marcada pela objetividade ao analisar a informação de forma quantitativa. Contudo, não somente a objetividade caracteriza a informação, uma vez que a subjetividade, a significação e a dimensão social não podem e não devem ser desconsideradas.

Como já indicamos na introdução da Unidade, a informação está presente em diversas esferas do mundo social. Portanto informação é um fenômeno dinâmico, de caráter mutável e que perpassa todas as atividades humanas e alimenta todos os campos do conhecimento, estando sempre sob a influência dos diversos códigos tecnológicos, sociais e culturais.

Uma definição universal para informação se torna difícil, o que reforça sua característica **polissêmica** ou, no dizer Le Coadic (2004), de transparência enganosa.

Polissemia

É um termo da área de Linguística que, segundo o *Dicionário Caldas Aulete*, significa "multiplicidade de significados de uma palavra". (POLISSEMIA, 20--?, on-line).



Para Pinheiro (2004), a informação que interessa à Biblioteconomia e à Ciência da Informação pode estar presente no diálogo entre cientistas, na comunicação informal, na inovação para a indústria, na patente, na fotografia ou no objeto, no registro magnético de uma base de dados ou na biblioteca virtual ou repositório.

Em relação às definições de informação, podemos dizer que há uma imprecisão terminológica na literatura sobre Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Capurro e Hjørland (2007), após estudarem 700 definições de informação, concluíram que a literatura referente ao conceito de informação é caracterizada pelo caos conceitual.

A concepção de informação pode ser pensada sob duas óticas diferentes, uma idealista e outra materialista; essa é uma discussão pela qual todos os grandes filósofos passaram, a exemplo de Aristóteles, Descartes, Hegel, entre outros.

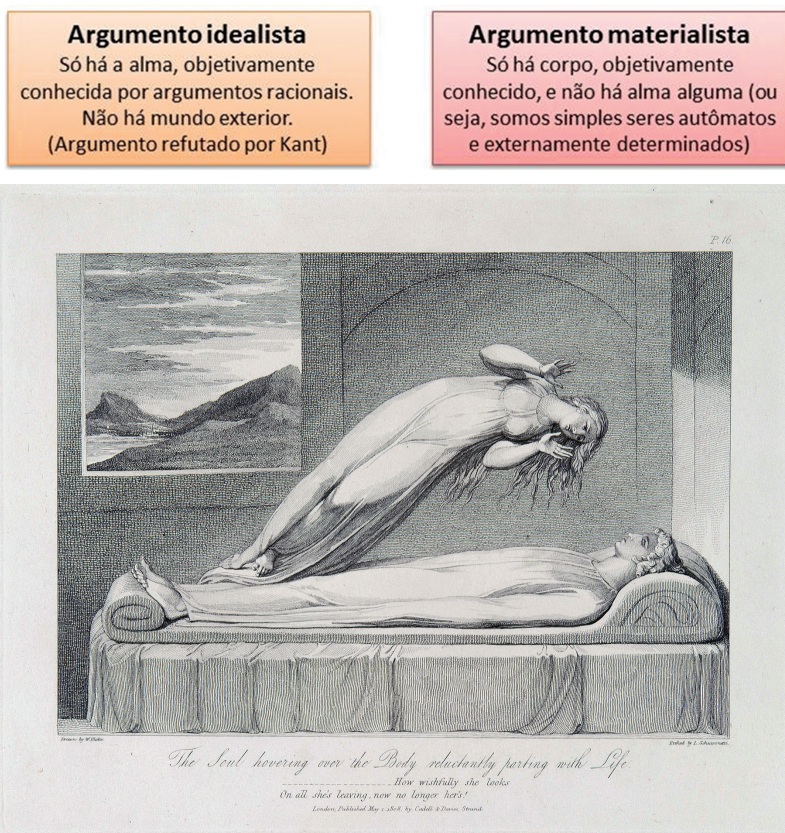


Explicativo

O materialismo, isto é, a crença de que não há nada fora da natureza que possa ser apreendido pelos sentidos, logo, de que não há *Deus* nem ideais, entrou em moda pela primeira vez no século XVIII com o Iluminismo francês. Já o **idealismo**, ao contrário do

materialismo, confia pouco no conhecimento sensorial do mundo e se apoia na força basicamente independente da razão e de suas ideias. (COSTA, 2014).

Figura 4 – Idealismo x Materialismo



Fonte: Wikimedia Commons (2003).³

A fim de alcançarmos a compreensão do que seja informação, vamos percorrer uma trilha partindo da etimologia da palavra "informação".

Para esse entendimento recorreremos a Zeman (1970, p. 156), que nos apresenta o termo informar e (latim), cujos significados podem ser: "[...] dar forma, ou aparência, pôr em forma, formar, criar, [...] representar, apresentar, criar uma ideia ou noção." Desse ponto em diante, a informação é vista como a classificação de alguma coisa, a classificação de símbolos e de suas ligações em uma relação.

Pacheco (1995), ao explorar a informação como artefato, ou seja, como resultado da ação humana, nos alerta para o fato de que a informação "[...] tem cristalizados em sua forma o tempo e o espaço de sua confecção" (PACHECO, 1995, p. 21), ou seja, para um dado (matéria prima para a informação) se tornar informação, ele precisa ter significado e, para isso, estar subordinado ao contexto específico de sua criação, embora saibamos que a informação como um artefato pode ser recontextualizada, já que "[...] a informação não existe fora do tempo, fora do processo: ela aumenta, diminui, transporta-se e conserva-se no tempo". (ZEMAN, 1970, p.162).

³ Autor: William Blake (sob domínio público). Disponível em: <<http://goo.gl/8WgKKP>>.

Dado, informação e conhecimento são a mesma coisa? Não, embora sejam conceitos que se complementem. Vejamos o Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Dado, informação e conhecimento

TIPO	CARACTERÍSTICAS
DADO	• [aspecto identificado pela simples observação]; facilmente estruturado; • facilmente obtido por máquinas; • frequentemente quantificado; • facilmente transferido.
INFORMAÇÃO	• dados dotados de relevância e propósito; • requer unidade de análise; • exige consenso em relação ao significado; • exige necessariamente a mediação humana.
CONHECIMENTO	• informação valiosa da mente humana; • inclui reflexão, síntese, contexto; • de difícil estruturação; • de difícil captura em máquinas; • frequentemente tácito; • de difícil transferência.

Fonte: Adaptado de Lima (2011).

As características apontadas no quadro anterior nos servem mais como referência para a distinção entre “dado, informação e conhecimento” do que para definir informação, uma vez que, especificamente em relação a este conceito, algumas características devem ser relativizadas, tais como: informação, que exige consenso em relação ao significado (LIMA, 2011).

Esta afirmação possui um certo grau de incoerência, uma vez que falar em consenso no significado da informação é dizer que ela não é afetada pela subjetividade e dimensão social. Mas o fato é que a subjetividade e dimensão social afetam diretamente a percepção sobre uma determinada informação, desestabilizando assim a ideia de “consenso”.

Outro ponto a se considerar é que a informação está situada em dois polos do processo de construção do conhecimento, formação de opiniões e construção social, quando atua na desestabilização do consenso. Deste modo, a informação também inicia um novo processo de busca de uma outra possibilidade de consenso, a partir do processo dialógico que ela, por si só, acaba promovendo ao permitir o “transporte” de mensagens e de ideias, independentemente de fatores políticos, ideológicos, culturais etc.

No que se refere ao conhecimento, este consiste na percepção, ou seja, na quantidade de informação que conseguimos reter. Essa informação pode ser adicionada de três formas diferentes, através da informação real, aquela plenamente percebida, da informação que é debilmente percebida e da informação recebida de forma inconsciente (ZEMAN, 1970).

Da informação ao conhecimento podemos identificar que existem vários tipos de atividades envolvidas, tais como: aquisição; processamento material ou físico; processamento intelectual; transmissão; utilização e

assimilação. Todos os processos, fontes e estados interagem constantemente e são interdependentes (PINHEIRO, 2004).

Ao considerarmos a informação como objeto multifacetado, reconhecemos também sua complexidade constitutiva no espaço dos diversos campos do conhecimento, que nos direciona a uma reflexão acerca da delimitação do objeto de estudo da Ciência da Informação no âmbito interdisciplinar.

Para fundamentar essa discussão, precisamos entender de qual informação estamos falando, no contexto da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Para tal, recorreremos aos pressupostos teóricos de Rafael Capurro e Birger Hjørland, que afirmam:

Existem muitos conceitos de informação e eles estão inseridos em estruturas teóricas mais ou menos explícitas. Quando se estuda informação, é fácil perder a orientação. Portanto, é importante fazer a pergunta pragmática: 'Que diferença faz se usamos uma ou outra teoria ou conceito de informação?' Essa tarefa é difícil porque muitas abordagens envolvem conceitos implícitos ou vagos que devem ser esclarecidos. [...] Deveríamos também perguntar a nós mesmos o que mais precisamos saber sobre o conceito de informação a fim de contribuir para maior desenvolvimento da Ciência da Informação. (CAPURRO; HJØRLAND, 2007, p. 193).

Apresentamos o Quadro 2 a seguir, formulado por Silva e Gomes (2015), no qual buscou-se estabelecer uma representação conceitual de informação na trajetória da Ciência da Informação, visando a compreensão dos diversos sentidos empreendidos através de uma base epistemológica de cunho global.

Quadro 2 – Diversidade de manifestações conceituais de informação na Ciência da Informação

(continua)

Autor/ Instituição	Conceito	Ano
Jesse Shera	A informação é baseada na trindade do atomismo, significando a operação tecnológica, do conteúdo, sendo aquilo que é transmitido, e do contexto, como o ambiente social e cultural, que define as características dos dois primeiros aspectos.	1971
Gernot Wersig e Ulrich Neveling	A abordagem estrutural (voltada para a matéria); a abordagem do conhecimento; a abordagem da mensagem; a abordagem do significado (característica da abordagem orientada para a mensagem); a abordagem do efeito (orientada para o receptor); a abordagem do processo.	1975
Nicholas Belkin e Stephen Robertson	Informação é aquilo que é capaz de alterar uma estrutura.	1976
Bertram Brookes	A informação é um elemento que promove transformações nas estruturas do indivíduo, sendo essas estruturas de caráter subjetivo ou objetivo.	1980

Autor/ Instituição	Conceito	Ano
Robert Hayes	É uma propriedade dos dados resultante de ou produzida por um processo realizado sobre os dados. O processo pode ser simplesmente a transmissão de dados (em cujo caso são aplicáveis a definição e a medida utilizadas na teoria da comunicação); pode ser a seleção de dados; pode ser a organização de dados; pode ser a análise de dados.	1986
Tefko Saracevic e Judith Wood	Informação consolidada conjunto de mensagens; sentido atribuído aos dados; é um texto estruturado; adquire naturalmente valor na tomada de decisões.	1986
Harrold's Librarian's Glossary	Um conjunto de dados organizados de forma compreensível registrado em papel ou em outro meio e suscetível de ser comunicado.	1989
Michel Buckland	Informação como processo ("informação" é "o ato de informar [...]"; comunicação do conhecimento ou "novidade" de algum fato ou ocorrência), informação como conhecimento (o conhecimento comunicado referente a algum fato particular, assunto, ou evento; aquilo que é transmitido, inteligência, notícias) e informação como coisa (atribuído para objetos, assim como dados para documentos, que são considerados como "informação", porque são relacionados como sendo informativos, tendo a qualidade de conhecimento comunicado ou comunicação, informação, algo informativo).	1991
Gernot Wersig	Informação é conhecimento em ação.	1993
Yves-François Le Coadic	É um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual.	1996
Kevin McGarry	A informação pode ser: considerada como um quase sinônimo do termo "fato"; um reforço do que já se conhece; a liberdade de escolha ao selecionar uma mensagem; a matéria-prima da qual se extrai o conhecimento; aquilo que é permutado com o mundo exterior e não apenas recebido passivamente; definida em termos de seus efeitos no receptor; algo que reduz a incerteza em determinada situação.	1999
Maria Nélida González de Gómez	A informação, como objeto cultural, se constitui na articulação de vários estratos (linguagem, sistemas sociais e sujeitos/instituições) em contextos concretos de ação que se evidencia como uma ação de informação que articula esses estratos em três dimensões principais: uma, semântico-discursiva, enquanto a informação responde às condições daquilo sobre o que informa, estabelecendo relações com um universo prático-discursivo ao qual remetem sua semântica ou conteúdos; outra, metainformacional, onde se estabelecem as regras de sua interpretação e de distribuição, especificando o contexto em que uma informação tem sentido; a terceira, uma dimensão infra-estrutural, reunindo tudo aquilo que como mediação disponibiliza e deixa disponível um valor ou conteúdo de informação, através de sua inscrição, tratamento, armazenagem e transmissão.	2000
<i>Dictionnaire encyclopédique de l'information et documentation</i>	É o registro de conhecimentos para sua transmissão. Essa finalidade implica que os conhecimentos sejam inscritos num suporte, objetivando sua conservação, e codificados, sendo toda representação simbólica, por natureza.	2001

(conclusão)

Autor/ Instituição	Conceito	Ano
Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro	Conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registradas em qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada.	2002
Birger Hjørland	Conceito social de informação no âmbito da análise de domínios e comunidades discursivas.	2002
Aldo de Albuquerque Barreto	Estruturas simbolicamente significantes com a competência e a intenção de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo e na sociedade.	2002
Rafael Capurro	Os paradigmas da Ciência da Informação/Hermenêutica da informação.	2003
Chun Wei Choo	A informação como recurso em organizações; a informação como o resultado de pessoas construindo significado tomando por base mensagens e insinuações.	2004
Miguel Angel Rendón-Rojas	A informação como ente ideal (abstrato), construído com base em características secundárias dos signos.	2005
Luciano Floridi	Informação semântica definida em quatro etapas: D.1. A Informação (λ) é constituída por n dados (d), sendo $n \geq 1$; D.2. Os dados são bem formados (wfd); D.3. Os wfd são significativos, ou seja, possuem um significado ($mwfd = \delta$); F.4. Os δ são verdadeiros.	2005
Bernd Frohmann	A informação materializada através da investigação do papel da documentação na criação de tipos ou categorias; informação materializada por meios institucionais e tecnológicos.	2008

Fonte: Silva e Gomes (2015, p. 146-147).

As definições apresentadas no quadro anterior ilustram pontos de vista convergentes e divergentes sobre “o que é informação”, evidenciando sua característica mutável, uma vez que informação é um conceito que pode mudar de acordo com a perspectiva de sua análise, com o sujeito que vai utilizá-la além de sua proveniência, natureza e institucionalização.

Das definições apontadas no Quadro 2, gostaríamos de desenvolver um pouco mais aquela formulada por Rafael Capurro, que reconhece a existência de três “paradigmas” da informação: o primeiro, a que denomina paradigma físico; o segundo, que identifica como o paradigma cognitivo; e o terceiro, ao qual ele próprio se filia, denominado paradigma social (CAPURRO, 2003).

Semestre

2



Curiosidade

Figura 5 – Rafael Capurro



Fonte: Wikipédia (2014).⁴

Rafael Capurro

Nasci no Uruguai, em 1945. Minha formação foi em Filosofia, mas, por necessidade, trabalhei com documentação científica logo após a faculdade. Nos anos 1970, ganhei uma bolsa para estudar na Alemanha, onde vivo até hoje. Sou fundador do Centro Internacional de Ética Informacional e leciono na Universidade de Stuttgart. (MATSUURA, 2014, on-line).

Os paradigmas de Capurro (2003) podem ser descritos da seguinte forma:

- a) paradigma físico: está associado à transmissão de sinais em um contexto comunicacional entre emissor e receptor, não prevendo a experiência humana, a exemplo da comunicação entre máquinas;
- b) paradigma cognitivo: associado à busca de informações por parte dos sujeitos, incluindo os processos de recuperação da informação; considera-se aqui como os processos informativos transformam ou não o usuário; por fim, a informação é entendida como signo;
- c) paradigma social: considera o sujeito no contexto social, portanto estudos de informação não deveriam estar desvinculados de seu tempo.

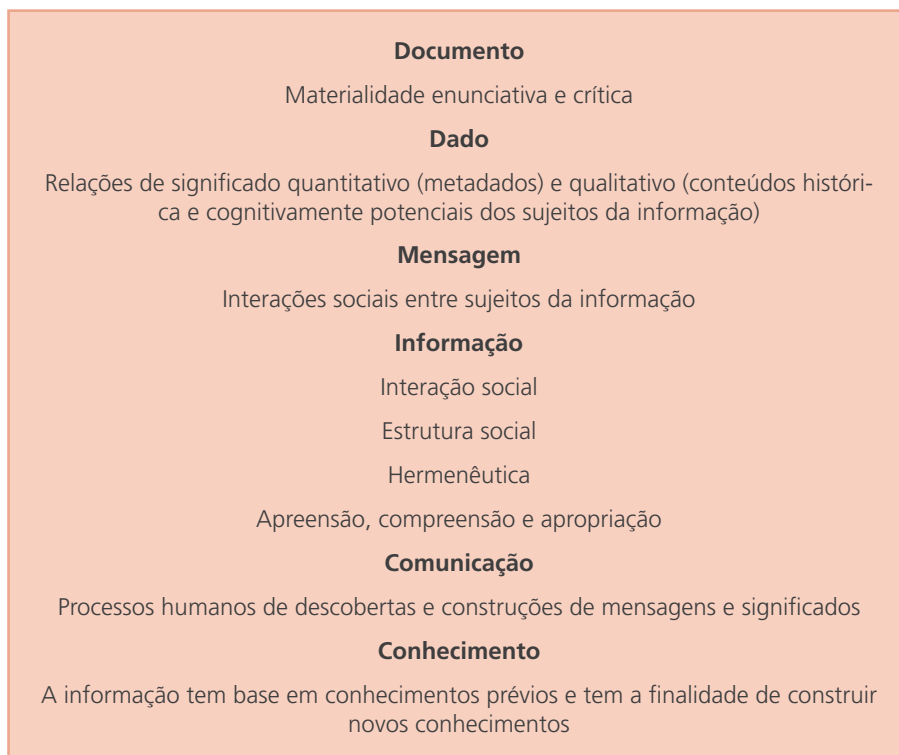
Capurro (2003) subverte a ideia de que informação é algo prévio que cria o conhecimento e propõe que, na verdade, o que ocorre é o contrário, pois a informação é o conhecimento em ação (ARAÚJO, 2009). A teoria de Capurro (2003) nos leva a entender que a informação não é um “objeto” isolado, mas sim o resultado do modo como o mundo é compartilhado pelas pessoas.

Com relação às teorizações contemporâneas, Frohmann (2008) constitui sua fundamentação a partir da crítica à abordagem cognitivista – aquela ligada ao segundo paradigma de Capurro (2003). A reconstrução do conceito de informação, para Frohmann (2008), passa pela ideia de materialidade da informação conjugada com os campos institucional, tecnológico, político, econômico e cultural que configuram as características sociais da informação. (ARAÚJO, 2009).

⁴ Autor: Bernd Schwabe. Disponível em: <<https://goo.gl/9pwnnn>>.

Hjørland e Albrechtsen (1995) também entendem a informação em uma perspectiva existencial recuperando a dimensão material e cultural em que se dão os fluxos informacionais. Feito este breve balanço sobre o fenômeno da informação, vale a pena relacionar o conceito de informação com outras terminologias que vimos até aqui, conforme o Quadro 3 a seguir:

Quadro 3 – Relações entre o conceito de informação e outras terminologias



Fonte: Silva e Gomes (2015, p. 149).

De acordo com o Quadro 3, podemos verificar quão variadas são as relações conceituais da informação. Podemos ainda afirmar que, além de um caráter relacional, a informação possui, por si só, um fundamento sócio-cognitivista (de caráter social) e outro fundamento institucional (estrutura social).

A relação entre o conceito de informação e os conceitos de documento, dado, mensagem, comunicação e conhecimento definem o caráter social da informação na CI (Nota do autor: CI = Ciência da Informação). Para tanto, os ambientes sociais, agentes e canais promovem a compreensão pragmática da informação na CI, uma vez que articulam de forma coordenada a realidade social para fundamentar a comunicação da informação (articulação de dados e mensagens), os sujeitos/agentes que são promotores (autores, mediadores e/ ou usuários da informação produzida) e os meios (tecnologias, documentos, acervo/ artefato e fontes de informação) para que os ambientes sociais e canais dinamizem suas estratégias e ações para construção, organização, representação, acesso e uso da informação. (SILVA; GOMES, 2015, p. 150).

Neste momento de nossa aula é possível percebermos que uma nova perspectiva para os estudos de informação surgiu desde a Teoria da Informação de Shannon e Weaver: informação não é unicamente coisa, mas um processo – algo construído, essencialmente histórico e cultural, que só pode ser apreendido na perspectiva dos sujeitos que a produzem, a disseminam e a utilizam.

Apesar das variações conceituais, há um elemento “unificador” que nos ajuda a definir e entender informação como

[...] aquela que transforma o estado atual de conhecimento de uma pessoa ou coletividade. Também é perceptível a complexidade que é definir informação bem como o que é (ou pode ser) relevante a um indivíduo. (RODRIGUES; CRIPPA, 2011, p. 53).

Portanto, informação é aquilo que pode corresponder à expectativa de determinados grupos, por exemplo: aquilo que pode ajudar um cidadão a se apropriar de seus direitos e deveres, aquilo que auxilia na prevenção de doenças sexualmente transmissíveis, aquilo que auxilia no desenvolvimento científico de um país etc.



Curiosidade

Para fechar este tópico, propomos a busca de uma percepção mais sensível do que seja informação, tomando por base uma poesia escrita pelo Prof. Oswaldo Francisco Almeida Júnior (Figura 6).

Figura 6 – Poesia: Informação

Ciência, consciência, demência.	Informação e conhecimento se mesclam e formam um amálgama indissolúvel; a oposição da oposição água/óleo; uma espécie de café com leite, alimento e cotidiano.	A informação é lúdica, lúcida. Bússola, norteia; balsa, sustenta.	É fluida, translúcida, nuvem. Como neblina, vem e se dissolve. Branca e preta. Pérfida.	Manchada, marcada, não pura, abre-se diferente para diferentes pessoas.
Teo-ria. como ser, com o ser, conhecer.	Informa, infe-re o mundo organizado, caótico.	A informação é livre, libertária.	Tem pés de barro que desaparecem, derretidos, nas águas da interação.	Carrega e partilha o conhecimento de um, de todos. Coletiva.
Interfere no mundo, no homem.	A informação se fantasia, se mascara – monstro – em um baile, um carnaval – racional? – apenas seus olhos	A informação é inabitável, não se aluga, não se vende.	Vive num átimo. Efêmera, perece nos segredos do conhecimento.	Ínfima e imensa, faz e desfaz do homem.
A informação é a destruição, o desastre e a construção.	A informação é são percebidos – burca –, vistos e reconhecidos; conhecidos. O que há por trás?	A informação é bélica - vannervariana - e pacífica - otleriana.	Não é tácita ou explícita: Simplesmente é.	Entanto, o homem é quem a faz.
A informação é dialógica, ilógica, representação do real (?), irracional.		Pode ser processo, mas não conhecimento, e menos, coisa (perdão, Buckland).		

Fonte: indisponível.

Oswaldo Francisco Almeida Júnior é professor associado do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP) de Marília. Doutor e Mestre em Ciência da Comunicação pela Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP). Professor colaborador do Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Cariri (UFCA) e mantenedor do site *INFOhome*. (ALMEIDA JÚNIOR, 2010).

Informação, portanto, é feita pelo homem para o homem e é aquilo que constrói, destrói e partilha o conhecimento. Vocês já pararam para pensar o quão importante é trabalhar com informação? Felizmente, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação têm muito a nos dizer sobre isto. Por hora, sigamos nossa Unidade explorando um pouco mais o fenômeno da comunicação.

1.6 COMPREENDENDO O FENÔMENO DA COMUNICAÇÃO

Podemos considerar que o tema comunicação é complexo e amplo. Por isso, selecionamos aqueles aspectos da comunicação que mais se aproximam da nossa área de interesse: a Biblioteconomia.

Le Coadic (2004, p. 11) define comunicação como “[...] o processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas”.

Segundo Rüdiger (1998, p. 15), “a comunicação começou a se desenvolver como matéria de reflexão somente neste século. Isso se deve em parte ao impacto causado pelo surgimento das novas tecnologias de comunicação”. Sendo assim, a partir do desenvolvimento dos meios de comunicação, o termo passou a ganhar proporções importantes, pois passou a designar “[...] o intercâmbio tecnologicamente mediado de mensagens na sociedade”. (RÜDIGER, 1998, p. 16). O autor ainda reforça que:

A denominada teoria matemática da informação permitiu-lhes desenvolver o conceito da coisa como um processo de transmissão de mensagens de um emissor para um receptor que, dado o cunho puramente formal, tornou possível seu emprego nos mais diversos ramos do conhecimento. (RÜDIGER, 1998, p. 19).

Os modernos estudos acadêmicos da comunicação evoluíram em um campo específico que é mencionado, algumas vezes, como Comunicação ou, simplesmente, como Ciência da Comunicação. A ênfase destes estudos está na investigação de problemas associados com a comunicação huma-

na, definida como o processo através do qual os indivíduos se relacionam com grupos, organizações e sociedades (RUBEN,1984 apud SARACEVIC, 1996).

Em outras palavras, o objetivo básico da comunicação é alterar as relações originais entre o nosso próprio organismo e o ambiente em que nos encontramos. Analisando o objetivo da comunicação, notamos que o indivíduo, quando se comunica, pretende provocar uma mudança no ambiente que o cerca, deixando de ser sujeito passivo e assumindo uma posição pró-ativa.

Percebemos, portanto, que mesmo apresentando algumas diferenças de formulação, os conceitos de informação e comunicação mantêm características comuns, como a presença do emissor, do receptor, da mensagem, do canal de comunicação e, necessariamente, da reação para que haja comunicação.

Para Shannon e Weaver (1949), a comunicação inclui todos os procedimentos por meio dos quais uma mente pode afetar outra mente. Assim, como podemos observar na imagem a seguir, isto envolve não somente a linguagem escrita e oral, mas também música, artes pictóricas, teatro, balé. Na verdade, todo comportamento humano.

Figura 7 – Dinâmicas na interação comunicacional



Fonte: Pixabay (2016).⁵

Para que a comunicação aconteça, é necessário que se estabeleça um processo de comunicação. Berlo (1999, p. 23) explana a ideia de processo da seguinte maneira:

⁵ Disponível em: <<http://bit.ly/2k2o0ps>>.

Um dicionário, pelo menos, define “processo” como “qualquer fenômeno que apresente contínua mudança no tempo”, ou “qualquer operação ou tratamento contínuo”. [...] Quando chamamos algo de processo, queremos dizer também que não tem um começo, um fim, uma sequência fixa de eventos. Não é coisa estática, parada. É móvel. Os ingredientes do processo agem uns sobre os outros; cada um influencia todos os demais.

Portanto, o processo de comunicação é dinâmico e está em constante mutação, sendo impossível analisá-lo por completo de uma maneira estática, como uma fotografia em determinado momento. Os ingredientes do processo interagem uns com os outros de maneira contínua.

Vamos considerar as relações que ocorrem entre as pessoas. Elas se relacionam umas com as outras tanto em ambientes informais como em ambientes formais. Além de se relacionarem diretamente entre elas, as pessoas também se relacionam com instituições sociais. Em contrapartida, as instituições sociais podem se relacionar com uma pessoa, com um grupo ou com multidões de pessoas ao mesmo tempo.

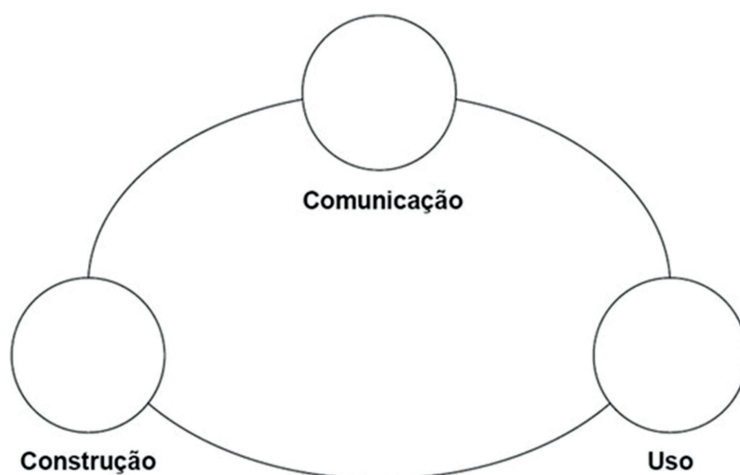
Essas relações entre as pessoas e entre pessoas e instituições não esgotam todas as relações sociais, mas nos ajudam a perceber que há vários elementos e motivos envolvidos nelas.

Mesmo sabendo que as definições científicas não conseguem abranger, em sua totalidade, os fenômenos a que se propõem descrever, o esforço de construir e aplicar adequadamente o termo “comunicação” precisa ser empreendido para que não ampliemos o caos conceitual já existente no termo “informação”, no contexto da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

1.7 DESVENDANDO AS FACETAS: COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO OU INFORMAÇÃO PARA COMUNICAÇÃO?

Le Coadic (2004) apresenta o modelo social da informação (Figura 8) quando esta segue processos de construção, de comunicação e de uso. Ao se construir a informação, intuitivamente, já se pensa como apresentá-la aos usuários. Nessa etapa, em conjunto com o pensamento cognitivo, uma estrutura de visualização da informação pode auxiliar, de forma significativa, na interpretação das informações.

Figura 8 – Modelo social da informação



Fonte: Le Coadic (2004, p. 11).

A informação, como já vimos, está sempre envolta por um complexo processo de significação, sujeito a externalidades e internalidades que interferem na sua interpretação e, consequentemente, no seu uso.



Explicativo

Comunicação e informação são palavras importantes de nossa época. Toda relação humana, toda atividade, pressupõe uma forma de comunicação. Todo conhecimento começa por uma informação sobre o que acontece, o que se faz, o que se diz, o que se pensa. Isto sempre determinou a natureza e a qualidade das relações humanas. (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 19).

Para Freire (2006), o ambiente social, os agentes e os canais seriam as condições que tornariam possível o processo de comunicação entre emissor e receptor da informação.

Do ponto de vista institucional, sobretudo nas instituições produtoras, organizadoras, preservadoras e mediadoras de informações, podemos afirmar que a informação passa por um ciclo, denominado ciclo informacional.

Para Marteleto (1998), há um encadeamento ininterrupto entre informação-conhecimento-comunicação: a informação passa a conhecimento enquanto a comunicação apropriada deste conhecimento se torna matéria informacional.

Já Barreto (1998) aponta um ciclo semelhante: informação-conhecimento-desenvolvimento. Para o autor, a informação levaria a uma alteração do estado do conhecimento que provocaria o próprio desenvolvimento (BARRETO, 1998). Duarte (2009) sintetiza as ideias de Marteleto (1998) e Barreto (1998) no que toca à dinâmica do ciclo informacional, conforme é ilustrado na Figura 9 a seguir:

Figura 9 – Ciclo informacional



Fonte: Duarte (2009, p. 69).

Semestre

2

Já a relação entre Ciência da Informação e comunicação apresenta várias dimensões: um interesse compartilhado na comunicação humana, a compreensão de que a informação como fenômeno e a comunicação como processo devem ser estudadas em conjunto; a confluência de algumas correntes de pesquisa; permutas entre professores; e o potencial de cooperação na área da prática profissional e dos interesses comerciais/empíricos (SARAVECIC, 1996).

A informação e a comunicação são necessárias ao esclarecimento e à compreensão das novas configurações sociais. Assim, a comunicação da informação lida, sobretudo, com as tecnologias de informação e comunicação (especialmente as digitais), produção e recepção da informação, canais de comunicação (formais e informais) e uso da informação.

Em relação aos diversos tipos de canais de comunicação, Targino (2000) aponta que há uma divisão tradicional: comunicação formal ou estruturada ou planejada e comunicação informal ou não estruturada ou não planejada. Esta divisão não constitui unanimidade entre os teóricos.

Com base em de uma adaptação de *Jack Meadows*, Targino (2000, p. 19), apresenta as principais distinções entre canais formais e informações de comunicação (Figura 10):

Figura 10 – Canais formais e informais



Fonte: produção do próprio autor com base em Targino (2009), Pixabay (2015) e Pexels (20?).⁶

⁶ Primeira imagem: revista. Disponível em: <<http://bit.ly/2xy6MGg>>;
Segunda imagem: conversa. Disponível em: <<http://bit.ly/2fRiVvJ>>.

Para Targino (2000, p. 19):

Os sistemas formal e informal servem a fins distintos quanto à operacionalização das pesquisas. Ambos são indispensáveis à comunicabilidade da produção científica, mas são utilizados em momentos diversos e obedecem a cronologias diferenciadas.

Por fim, é importante enfatizarmos que a relação entre informação e comunicação constitui uma tríade quando o conhecimento vem à tona. Ou seja, o conhecimento é comunicado por meio de informação.



1.7.1 Atividade

Observe atentamente as duas situações nas figuras a seguir e discuta, as diferenças e semelhanças entre os conceitos de comunicação e informação, especificando se em ambas as situações podemos identificar os dois conceitos.

Figura 11 – Diferenças e semelhanças entre os conceitos de comunicação e informação



Fonte: Pexels (2014).⁷

⁷ Disponível em: <<http://bit.ly/2x3ZuKB>>.

Semestre
2

[illegible]

As duas situações apresentadas evidenciam parte dos conceitos que estudamos sobre informação e comunicação, ou seja, cada uma das imagens apresenta facetas diferentes da informação e comunicação, a saber:

Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

a) na Figura 11, nós temos:

- presença de informação (a constatação de estar chovendo forte naquele instante) e comunicação (homem como emissor e mulher como receptora da informação que, inclusive, responde imediatamente ao emissor);
- público restrito (homem e mulher);
- informação não armazenada e recuperável;
- informação recente e, no caso em questão, imediata;
- direção do fluxo selecionada pelo produtor, ou seja, o homem que conversa com a mulher;
- não há avaliação prévia da informação, pois há alto grau de espontaneidade na situação;
- a comunicação se dá por um canal informal, ou seja, pela conversa entre o homem e a mulher;

b) já na Figura 12, nós temos:

- presença de informação (acerca do aumento da conta de luz a partir da estiagem e uso das termoeletricas) e comunicação (emissora de TV como emissora e grande público como receptor);
- a informação (em formato de notícia televisiva) pode ser armazenada e recuperada;
- observa-se a presença de um sistema de comunicação voltado ao grande público;
- há avaliação prévia da informação, pois ela foi pesquisada e editada antes de ser comunicada;
- a comunicação se dá por um canal formal – registro video-gráfico televisivo.

Em síntese, observamos as seguintes diferenças entre informação e comunicação que aparecem nas duas mensagens: natureza e tipo de informação, tipo de emissor, tipo de receptor e tipo de canal utilizado para comunicação da informação.

Já a semelhança está no fato de que nos dois exemplos está evidente uma informação (acerca do clima) e que ela é comunicada por um canal. Portanto, em ambas as imagens, observa-se a presença tanto da informação quanto da comunicação.



1.7.2 Atividade

Cite dois ou mais exemplos de canais de comunicação formais e informais vinculados ao contexto da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Resposta comentada

No âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação, sobretudo no contexto científico, podemos citar:

- a) canais de comunicação formais: livros, artigos de periódicos, obras de referência em geral, relatórios técnicos e científicos etc.;
- b) canais de comunicação informais: reuniões, colóquios, seminários etc.

1.8 CONCLUSÃO

Como foi visto nesta Unidade, a informação é um insumo fundamental para vários campos do saber e também para a vida cotidiana. Sem informação, torna-se impossível elaborar diversas atividades.

Enquanto a informação constitui-se em dados trabalhados, processados, os quais pretendem atingir determinado propósito, a comunicação trata do processo de transmissão da informação entre os agentes envolvidos (emissor e receptor da mensagem).

Informação é, portanto, resultado de processos subjetivos e sociais não se reduzindo à unidade que faz parte da comunicação entre emissor e receptor.

RESUMO

Nessa unidade, buscamos estudar os conceitos e principais aspectos que envolvem a informação e comunicação. Também buscamos compreender as relações que perpassam as discussões entre informação e comunicação, sobretudo na sociedade contemporânea.

Aprendemos que uma das questões fundamentais para essa relação foi o desenvolvimento da Teoria da Informação e da Teoria da Comunicação, principalmente com o advento da Teoria Matemática da Comunicação ou Teoria da Informação, de Shannon e Weaver (1949), que permitiu uma maior compreensão de problemas, como o transporte físico e a materialidade que compõe a informação, significado, eficácia do processo comunicacional, redução das incertezas e outros.

No entanto, a dimensão social da informação é elementar para a compreensão e assimilação do conceito de informação, uma vez que ela é um poderoso veículo para o compartilhamento de conhecimento.

Ao estudar sobre o fenômeno da informação, destacamos várias correntes que existem no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Contudo, seu estudo é um fenômeno dinâmico, e de caráter mutável, e que perpassa as atividades humanas e alimenta diferentes campos do conhecimento, estando assim sempre sob a influência dos diversos códigos culturais.

Já o fenômeno da comunicação é entendido como o processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas. O seu objetivo básico é alterar as relações originais entre o nosso próprio organismo e o ambiente em que nos encontramos. O processo de comunicação é dinâmico e está em constante mutação. É um elemento fundamental para a vida social e tem sido um dos elementos mais importantes na constituição da sociedade contemporânea.

Por fim, ao tentar desvendar as facetas que encobrem os processos de comunicação da informação e/ou informação para comunicação, ressaltamos o complexo processo de significação que contorna a informação e a comunicação como um meio que abarca o significado ou a interpretação de mensagens, em que a comunicação da informação modifica a própria forma de produzir e comunicar informações.



Sugestão de Leitura

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação. **INFOhome**, [S.l.], c2017. Disponível em: <<http://www.ofaj.com.br/colunistas.php?cod=22>>. Acesso em: 15 dez. 2016.

ARAÚJO, C. A. Á. O conceito de informação na ciência da informação. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 95-105, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/6951/4808>>. Acesso em: 13 maio 2014.

ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da biblioteconomia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – RBBD**, São Paulo, v. 9, n.1, p. 41-58, 2013. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/247>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

ARAÚJO, C. A. Á. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014.

Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/19120>>. Acesso em: 13 maio 2014..

ARAÚJO, C. A. Á. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01-30, dez. 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958>>. Acesso em: 25 ago. 2016.

Semestre

2

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Informação (em versos). **INFOhome**, [S.l.], 2010. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=525>. Acesso em: 15 dez. 2016.

ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1240>>. Acesso em: 1 jul. 2012.

ASIMOV, I. O que é entropia? **Livre pensamento**, [S.l.], 2016. Disponível em: <<https://livrepensamento.com/2016/07/18/o-que-e-entropia/>>. Acesso em: 5 abril 2016.

BARRETO, A. de A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p.122-127, maio/ago. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651998000200003&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 1 jul. 2012.

BERLO, D. K. **O processo da comunicação**. 9.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, nov. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>>. Acesso em: 19 maio 2017.

CLAUDE Shannon. **New York University**, New York, [19--]. Disponível em: <<https://www.nyu.edu/pages/linguistics/courses/v610003/shan.html>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

COSTA, F. N. da. Idealismo e materialismo. **Cidadania e Cultura**, Campinas, 2014. Disponível em: <<https://fernandonogueiracosta.wordpress.com/2014/07/12/idealismo-x-materialismo/>>. Acesso em: 3 maio 2016.

DUARTE, A. B. S. Ciclo informacional: a informação e o processo de comunicação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 57-72, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/6440>>. Acesso em: 9 set. 2009.

FREIRE, G. H. de A. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, nov. 2006. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/442>>. Acesso em: 16 out. 2008.

FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008. p. 19-34.

GAGLIARDI, C. Weaver Warren. In: LEVER, P.; RIVOLTELLA, C.; ZANACCHI, A. (Ed.). **La comunicazione: il dizionario di scienze e tecniche**. Roma:[s.n.], 2017. Disponível em: <<http://www.lacomunicazione.it/voce/weaver-warren/>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: FBB; Brasília: IBICT, 1994.

HJØRLAND, B.; ALBRECHTSEN, H. Toward a new horizon in information science: domain analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.l.], v. 46, n. 6, p. 400-425, 1995.

LE COADIC, Y.F. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, J. Dado, informação, conhecimento e sabedoria. **Gestão do Conhecimento e Tecnologias da Informação**, Canoas, 2011. Disponível em: <<https://lisianegc.wordpress.com/2011/04/17/dado-informacao-e-conhecimento/>>. Acesso em: 5 jan. 2017.

MARTELETO, R. M. Informação e sociedade: novos parâmetros teórico-práticos de gestão e transferência informacional. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 12, n. 14, p.78-82, 1998.

MATSUURA, S. Rafael Capurro, filósofo. **O Globo**, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/sociedade/conte-algo-que-nao-sei/rafael-capurro-filosofo-ha-uma-esquizofrenia-entre-mundo-real-digital-14738635>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

PACHECO, L. M. S. A informação enquanto artefato. **Informare**: Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, v. 1, n. 1, p. 20-24, 1995. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/3099>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

PINHEIRO, L. V. R. Informação: este obscuro objeto da ciência da informação. **Morpheus online**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, 2004. Disponível em: <<http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/31/1/Morpheus2004Pinheiro.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2011.

POLISSEMIA. **Aulete Digital**, [S.l., 20--?]. Disponível em: <<http://www.aulete.com.br/polissemia>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

RODRIGUES, B. C.; CRIPPA, G. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural? **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 45-64, fev. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/995>>. Acesso em: 23 jun. 2017.

RÜDIGER, F. **Introdução à teoria da comunicação**. São Paulo: Edicon, 1998.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, mar. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. Conceitos de informação na ciência da informação: percepções analíticas, proposições e categorizações. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 25, n. 1, p. 145-157, jan./abr. 2015. Disponível em <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/145>>. Acesso em: 18 jun. 2015.



TARGINO, M. das G. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 67-85, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/326>>. Acesso em: 28 set. 2016.

ZEMAN, J. Significado filosófico da noção de informação. In: ROYAUMONT, Cahiersde. **O conceito de informação na ciência contemporânea**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970. (Ciência e informação, 2).

UNIDADE 2

BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO



2.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar as barreiras inerentes ao processo de comunicação da informação.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta Unidade, você seja capaz de:

- a) identificar as principais barreiras na comunicação da informação;
 - b) discutir os problemas inerentes ao processo de comunicação.
- 

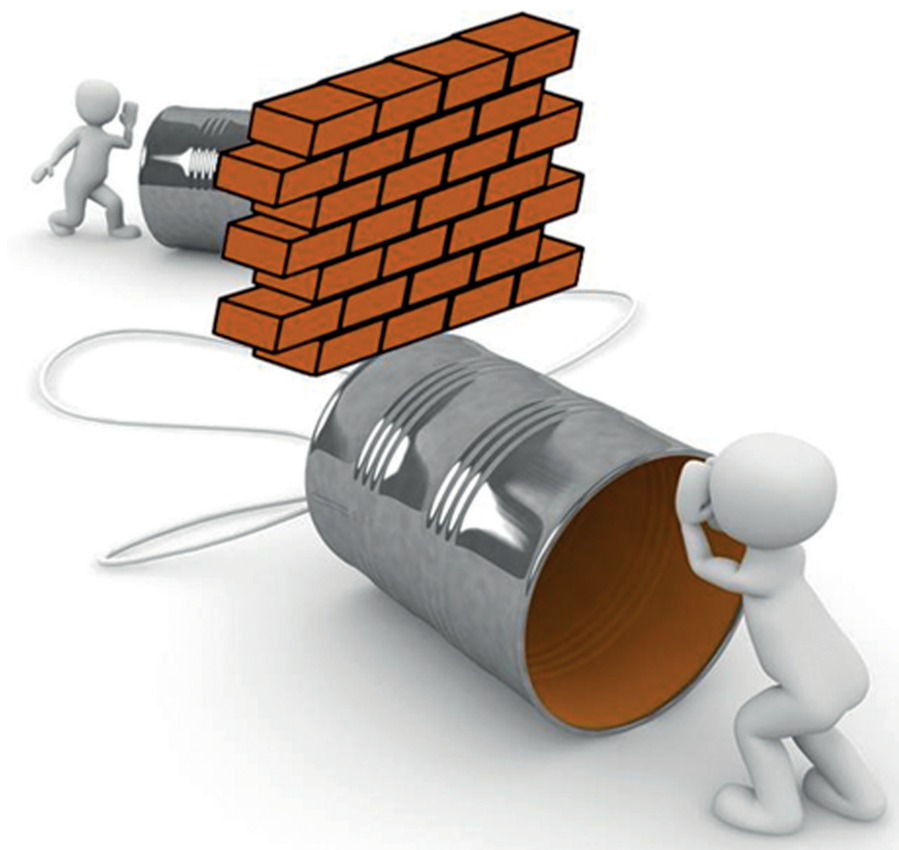
2.3 SUPERANDO BARREIRAS

A chamada sociedade da informação é um fenômeno contemporâneo facilmente vivenciado, mas de difícil descrição.

Uma das principais características desta sociedade está no fato de sermos bombardeados, a todo momento, por dados, textos, imagens e discursos que alimentam os mais variados processos de comunicação.

Portanto, todo processo de comunicação está suscetível, em maior ou menor medida, a intervenções de ordens diversas, nas quais podemos inserir a barreira na comunicação da informação como uma das principais.

Figura 13 – Falhas na comunicação podem se dar em vários níveis, desde o interpessoal ao organizacional. Para uma comunicação eficaz é imprescindível transpor as barreiras que possam surgir durante a ação de informar



Fonte: produção do próprio autor com base em Bitly (20--?).⁹

Nesta Unidade, iremos investigar as barreiras inerentes ao processo de comunicação da informação, com vistas a identificar e discutir seus problemas.

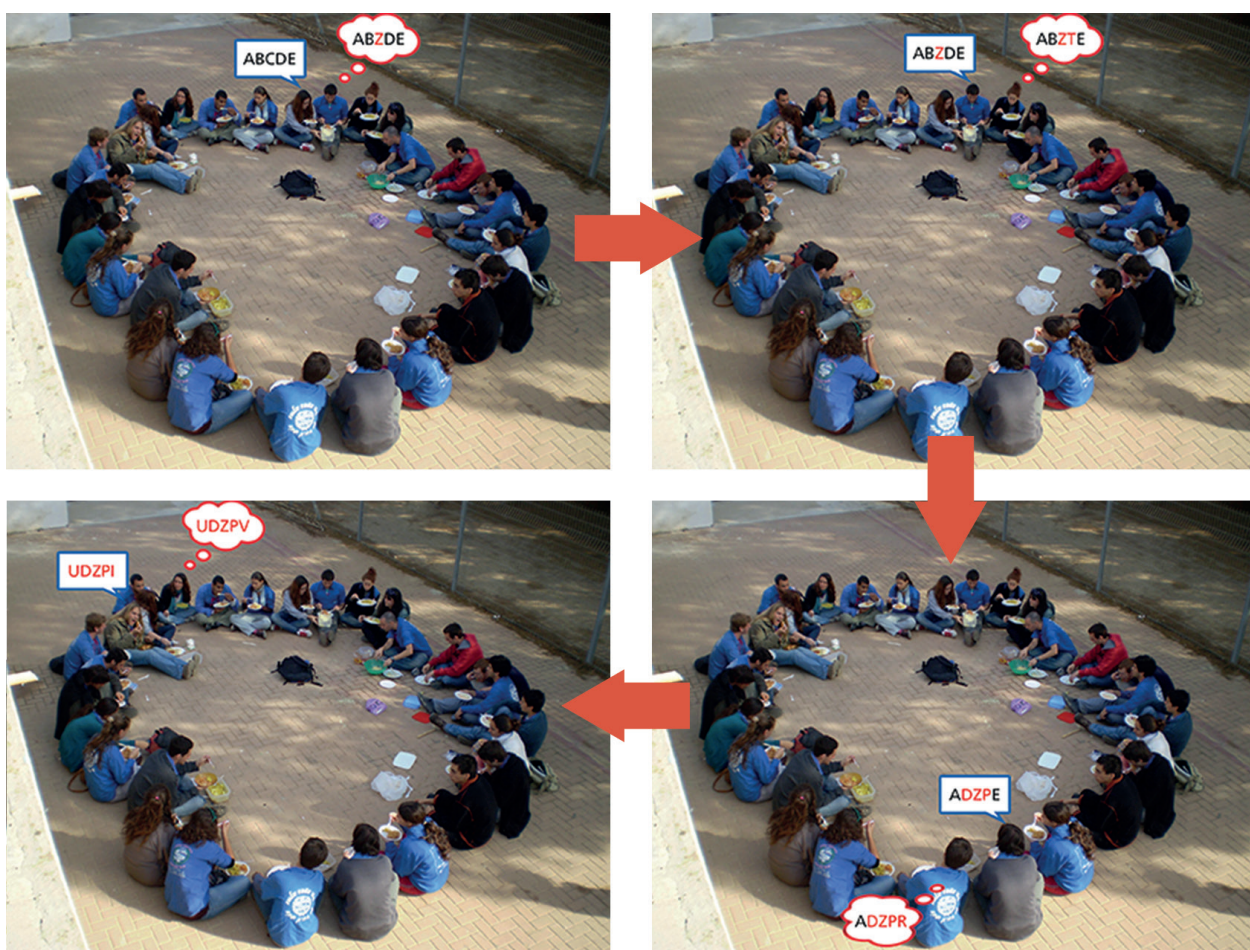
⁹ Primeira imagem: muro. Disponível em: <<http://bit.ly/2xytyE>>;
Segunda imagem: latas e bonecos. Disponível em: <<http://bit.ly/2xCjC3l>>.

2.4 QUAIS SÃO AS BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO?

Acerca da comunicação da informação, podemos notar que existem informações cuja compreensão é incompatível quando estas ultrapassam a natureza e as características de um determinado grupo, resultando na incompreensão da mensagem comunicada.

Para Wersig (1977), as barreiras na comunicação da informação prejudicam o uso satisfatório dos recursos de informação, seja no âmbito da organização de fontes que recuperam informações, seja no nível mais amplo da sociedade, para além do nível científico e tecnológico.

Figura 14 – Barreiras na comunicação



Fonte: Wikimedia Commons (2009).¹⁰

¹⁰ Autor: Nizzan Cohen. Disponível em: <<http://bit.ly/2wXwbER>>.

As barreiras no processo de comunicação da informação podem ser superadas pelos usuários, a partir da socialização da informação, e pelas agências de informação, que devem criar oportunidades para efetiva comunicação da informação (WERSIG, 1977).

Wersig (1977) classificou as barreiras da comunicação da informação do seguinte modo:

- a) ideológicas;
- b) de propriedade;
- c) legais;
- d) de tempo;
- e) de eficiência;
- f) financeiras;
- g) terminológicas;
- h) de língua estrangeira;
- i) de capacidade de leitura;
- j) de consciência e conhecimento da informação;
- k) de responsabilidade.

Para Freire (1991), as barreiras ocorrem, sobretudo, numa situação de comunicação indireta, em que a mensagem do comunicador não alcança o receptor de forma imediata. Já na comunicação direta, a mensagem do emissor alcança imediatamente o receptor, a exemplo da comunicação pessoal.

Isto aponta para o fato de que, mesmo inserido no processo de comunicação indireta, o agente da informação deve agir como comunicador, procurando adequar sua mensagem às condições de compreensão do receptor a quem se destina, isto é, o usuário final da informação que está sendo comunicada (WERSIG, 1977).

Adotando o papel de comunicador, o agente da informação deve fazer o que todo comunicador faz na comunicação pessoal: controlar os efeitos da ação comunicativa. Nessa perspectiva, para desempenhar seu papel de comunicador na sociedade da informação, os agentes (pessoais e impessoais) devem conhecer os receptores para os quais estão mediando a informação e os meios de transmissão mais adequados nesse processo (FREIRE, 1987).

É exatamente o que se espera que o bibliotecário faça com os usuários no momento em que o primeiro produz, seleciona e disponibiliza uma série de dispositivos (catálogos, sinalizadores, mobiliários) que permitem e potencializam o acesso à informação pelo usuário. Ou seja, espera-se que o bibliotecário crie meios de comunicação alinhados ao contexto cultural e social de seus usuários, de modo a permitir maior fluidez nos processos de mediação, o que pode minimizar a suscetibilidade às barreiras na comunicação da informação.

Estudando o processo de comunicação da informação para a tomada de decisão na universidade, Starec (2003, p. 98) encontrou novas categorias de barreiras, conforme a Figura 15 a seguir:

Figura 15 – Barreiras no processo de comunicação da informação



Fonte: adaptado de Starec (2003, p. 98) a partir de Pixabay (2016,2017) e Flickr (2015, 2016).¹¹

Diante do exposto, o Quadro 4 a seguir apresenta alguns dos outros tipos de barreiras identificadas na literatura:

Quadro 4 – Abordagens teóricas das barreiras na comunicação da informação de acordo com seis autores

(continua)

Wersig (1970)	Freire (1987)	Figueiredo (1991)	Guinchat & Menou (1994)	Araújo (1998)	Starec (2003)
	Institucional		Institucionais	Intra organizativas	
Recursos Financeiros			Financeiros	Financeiras	
	Pessoal		Psicológicos	Interpessoais	
De idioma		Língua estrangeira	Linguísticos	De idioma	
Ideológicas				Ideológicas	
Terminológicas		Terminologia	Técnicos	Terminológicas	

¹¹ Primeira imagem: má comunicação. Disponível em: <<http://bit.ly/2yJ4r94>>; segunda imagem: cultura organizacional. Disponível em: <<http://bit.ly/2hyb7me>>; terceira imagem: falta de competência. Disponível em: <<http://bit.ly/2xylw85>>; quarta imagem: dependência tecnológica. Disponível em: <<http://bit.ly/2fzL1Pb>>.

Wersig (1970)	Freire (1987)	Figueiredo (1991)	Guinchat & Menou (1994)	Araújo (1998)	Starec (2003)
		Isolamento geográfico		Geográficas	
Econômicas				Econômicas	
Legais		Restrições às informações		Legais	
De tempo		Restrições de tempo		De tempo	
De eficiência		Estratégias de busca fracas		De eficiência	
De capacidade de leitura				De capacidade de leitura	
De consciência e conhecimento da informação				De consciência e conhecimento da informação	
De responsabilidade				De responsabilidade	
	Estruturais				
		Atraso na biblioteca			
		Demora na publicação			
		Excesso de informação			
		Desconhecimento da informação			
		Dispersão da informação em diferentes canais			
		Literatura não convencional			
					Miopia da cultura organizacional
					Má comunicação
					Falta de competência
					Dependência tecnológica

Fonte: adaptado de Silva et al. (2007, p. 110).

Assim como reforçam Silva et al. (2007), a principal barreira na comunicação da informação é constituída pela linguagem, que deve ser vista como um problema básico, relacionado à otimização de todo recurso de informação disponível. Todavia, as barreiras apontadas no Quadro 4 podem ser superadas em função da mudança do comportamento dos usuários e do mediador da informação.

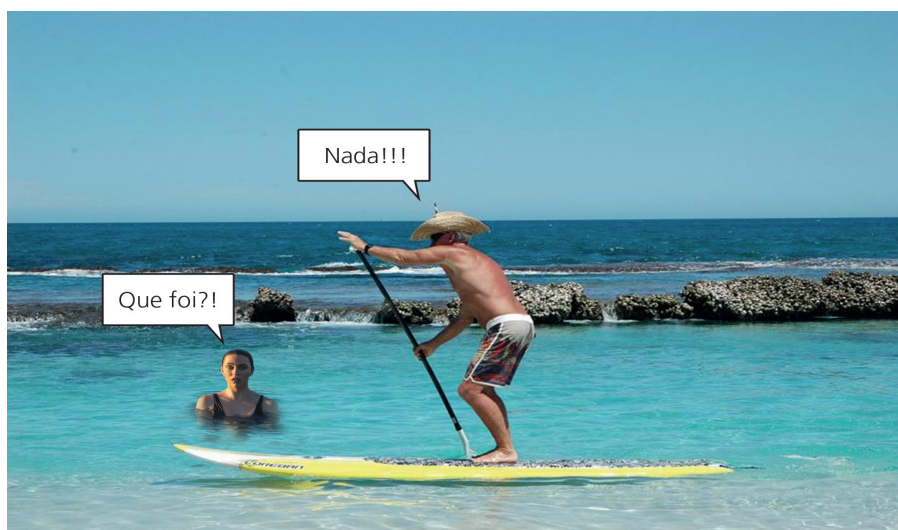
Na discussão a seguir, trataremos especificamente dos problemas inerentes ao processo de comunicação, entendendo que as barreiras na comunicação se configuram como um problema básico para o uso eficiente dos recursos de informação disponíveis.

2.5 PROBLEMAS INERENTES AO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Kast e Rosenzweig (1976) afirmam que existem alguns problemas quanto ao processo de comunicação, ou seja, quando os símbolos deixam de transmitir os conteúdos completos das mensagens, suas propriedades semânticas se transformam à medida que eles são empregados no interior do fluxo de comunicação – seja pela omissão de alguns aspectos dos conteúdos, seja pela introdução de distorções.

Os autores afirmam que, neste caso, quem transmite a mensagem se perde no processo de codificá-la e transmiti-la (KAST; ROSENZWEIG, 1976). Outro problema seria o da decodificação, ou seja, “[...] mesmo quando codificada e transmitida com exatidão, é improvável que a mensagem venha a ser decodificada de maneira igual por cada pessoa que receba.” (KAST; ROSENZWEIG, 1976, p. 398).

Figura 16 – Problemas de comunicação





Fonte: produção do próprio autor com base em de Pixabay (2015, 2016), Pexels (20?) e Flickr (2013).¹²

A compreensão da mensagem é de caráter individual, podendo diferenciar-se significativamente de uma pessoa para outra. Penteado (1969, p. 12), refletindo a respeito dessa individualidade, afirma que "[...] não podemos, assim, deixar de considerar, no processo da Comunicação Humana, em primeiro lugar, a sua individualidade". E essa individualidade impregna a personalidade e a linguagem em cada comunicação humana. Percebe-se, então, que a linguagem apresenta um caráter individual que também depende da visão do receptor, como diz o famoso ditado sobre "a beleza está nos olhos de quem vê".

¹² Primeira imagem: mulher no mar. Disponível em: <<http://bit.ly/2yumnn5>>;
Segunda imagem: homem no *paddle*. Disponível em: <<http://bit.ly/2fSkVnC>>;
Terceira imagem: barbatana. Disponível em: <<http://bit.ly/2k43fdb>>;
Quarta imagem: tubarão. Disponível em: <<http://bit.ly/2xGJ3Tj>>.

Figura 17 – Individualidade da comunicação humana



Fonte: Wikimedia Commons (2010).¹³

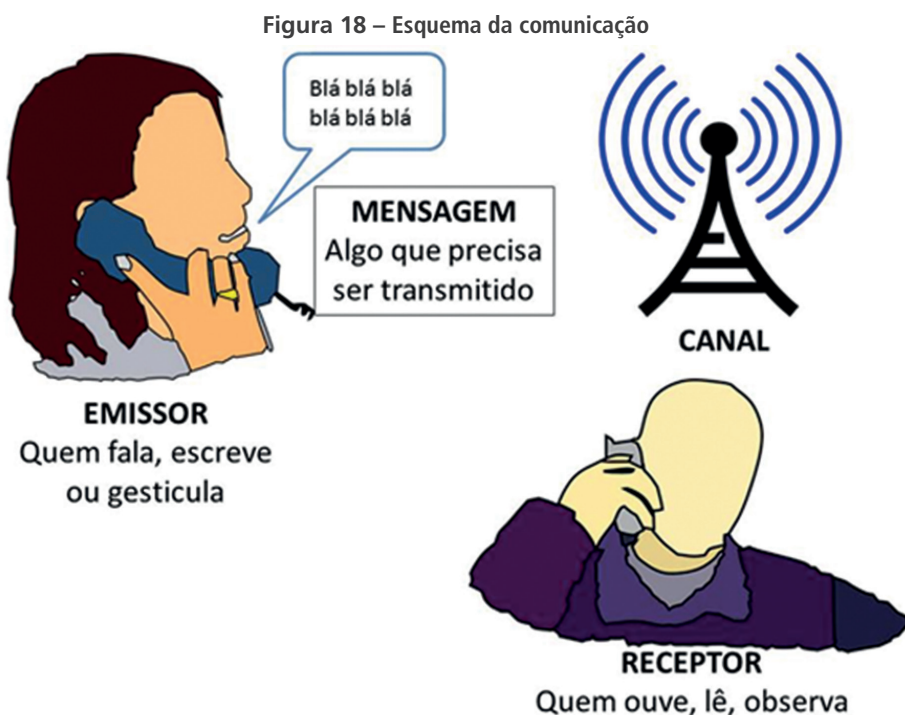
Outro problema que afeta o processo de comunicação é o tempo para realimentação e verificação. Kast e Rosenzweig (1976, p. 399) afirmam que “[...] se acelerar o fluxo das informações relativas aos pontos complexos, reduzir-se-á a probabilidade de um entendimento pleno”. O *feedback* é fator-chave para a melhora do processo de comunicação visto que, na opinião dos autores, desenvolve empatia e compreensão entre as partes envolvidas.

Stoner e Freeman (1985, p. 391) posicionam-se em relação às barreiras na comunicação afirmando que “[...] outras barreiras para uma comunicação eficaz são as diferenças de linguagem, os ruídos, as emoções, as inconsistências entre comunicações verbais e não-verbais, e a desconfiança”. Há uma série de detalhes a serem observados para que haja um ambiente propício à comunicação eficaz.

Para Wersig (1970), as barreiras na comunicação decorrem da relação entre fonte e usuário, como uma situação de comunicação indireta na qual a mensagem do comunicador não alcança imediatamente o receptor, como ocorre na comunicação pessoal, mas é transformada em outros sinais e transportada por outros meios. Não é imediata, mas intermediada, seja por mediadores de sinais (que transmitem ou transformam sinal, como telefone e impressora), seja por mediadores de sentido (que transmitem e codificam a mensagem, como pessoas e organizações). Esquematicamente:

COMUNICADOR → MEDIADOR → RECEPTOR

¹³ Autor: *Ghozt Tramp*. Disponível em: <<http://bit.ly/29FwIRs>>.



Fonte: produção do próprio autor com base em Pixabay (2014) e Bitly (20?).¹⁴

Como vimos na Figura 18, entre o comunicador original da mensagem e o receptor existem mediadores que modificam os sinais e o sentido da mensagem.

Na perspectiva de Wersig (1970), um processo de transmissão de sinais, no contexto da comunicação humana, será reconhecido como processo de comunicação se o receptor decodificar adequadamente os conceitos da mensagem codificada pelo comunicador. Na comunicação pessoal, os papéis de comunicador e receptor podem se inverter, nos casos em que o receptor não tem certeza de ter decodificado adequadamente os conceitos e deseja esclarecer suas dúvidas.

Mas a situação de comunicação é diferente no caso da comunicação indireta, e a chance de decodificar a mensagem apropriadamente diminui: de um lado, o comunicador pode não ter todas as indicações sobre o receptor, os ruídos na transmissão e a compreensão final da mensagem, de modo a identificar e resolver problemas na comunicação; de outro, o receptor não tem oportunidade, na maioria dos casos, de trocar o papel com o comunicador se isto é necessário para uma melhor compreensão da mensagem. Na comunicação indireta as chances para compreender a mensagem de modo apropriado são menores porque:

- a) a mensagem deve ser transformada e podem ocorrer ruídos decorrentes da codificação ou dos meios de transmissão (uso dos canais de comunicação) e o receptor pode não ter conhecimento disto para analisar o valor da mensagem original;
- b) o receptor pode pensar que decodificou adequadamente a mensagem e não tê-lo feito;
- c) o receptor deseja obter informação do comunicador para esclarecer suas dúvidas com relação à completa compreensão da mensagem,

¹⁴ Primeira imagem: mulher. Disponível em: <<http://bit.ly/2k56AbS>>;
segunda imagem: homem. Disponível em: <<http://bit.ly/2xGe5Dv>>;
terceira imagem: torre. Disponível em: <<http://bit.ly/2Xlnzy>>.

e não o pode fazer – situação em que se coloca as atividades de informação, pois toda agência de informação é parte dos inúmeros processos de comunicação indireta (FREIRE, 1987).

2.6 COMO SUPLANTAR AS BARREIRAS INFORMACIONAIS

A efetividade da comunicação da informação é relevante para todos os setores da sociedade, seja para as empresas/indústrias quanto para sociedade civil.

Por sua vez, inserido no sistema de trocas econômicas e simbólicas da sociedade, o processo de transferência inclui necessariamente a comunicação da informação, uma vez que representa conhecimento científico, técnico, econômico e cultural que torna possível a concepção, planejamento, desenvolvimento, produção e distribuição de bens e serviços, na sociedade contemporânea (FREIRE, 1987).

Esse conhecimento depende da informação, e sua aplicação ocorre principalmente por meio de profissionais que tanto têm acesso a estoques de informação quanto conhecem os problemas, necessidades e limitações das pessoas (usuários) às quais esses estoques interessariam.

Assim, a importância dos profissionais da informação para o desenvolvimento social, cultural e econômico é decorrente do seu papel de mediador entre estoques e usuários de informação. Esse papel se realiza, concretamente, através da interação com muitos outros canais pelos quais a informação pode ser transferida, particularmente os contatos pessoais. Entretanto, parte do valor atribuído aos canais pessoais de comunicação e à interação de um usuário com uma fonte de informação relevante para a solução de um problema, decorre da eficácia em superar, ou não, as barreiras que dificultam o processo de comunicação da informação. No esforço para compreender as atuais e potenciais relações entre os numerosos **media** e as barreiras na comunicação da informação, antropólogos, sociólogos, administradores, bibliotecários e cientistas da informação, entre outros, têm desenvolvido modelos que abordam o processo de transferência da informação como processo de comunicação social (FREIRE, 1991).

Media

São sistemas organizados de produção, difusão e recepção de informação.



Isto implica a adoção de técnicas e práticas de avaliação, controle e difusão da informação, de modo a permitir uma análise das condições da sociedade para a produção e uso da informação (recursos e tecnologias existentes, perfil da demanda) (FREIRE, 1991). Significa que, mesmo inserido no processo de comunicação indireta, o agente da informação deve agir como comunicador, procurando adequar sua mensagem às condições de compreensão do receptor a quem se destina, isto é, ao usuário final da informação que está sendo comunicada.

Especificamente com relação ao trabalho do bibliotecário, devemos considerar que as linguagens documentárias (a exemplo dos sistemas de classificação), os processos e produtos de representação descritiva (a exemplo dos catálogos) e temática dos itens informacionais constituem elementos importantes da comunicação que o bibliotecário e a biblioteca estabelecem com a sociedade e seus usuários, ou seja, a linguagem utilizada para organizar e disponibilizar o acervo de uma biblioteca constitui, por si só, um elemento de comunicação.

Figura 19 – O sistema de classificação bibliográfica utilizado em uma biblioteca tem como objetivo informar como os documentos estão vinculados a determinadas áreas do conhecimento e como devem ser ordenados



Fonte: Flickr (2010).¹⁵

Adotando o papel de comunicador, bibliotecários e profissionais da informação devem fazer o que todo emissor faz na comunicação pessoal: controlar os efeitos da ação comunicativa no receptor. E para tanto, devem, necessariamente, conhecer os receptores/usuários aos quais a informação se destina, bem como os meios de comunicação mais adequados para sua transmissão.

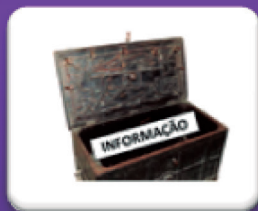
Claudio Starec, circundando as grandes áreas da informação universitária, faz uma analogia ao referir aos sete pecados capitais: Avareza, Gula, Inveja, Ira, Luxúria, Preguiça e Soberba, como pecados informacionais; todos ligados a problemas práticos. Segundo o autor, a opção pelos sete pecados capitais é de facilitar a compreensão e levar a uma reflexão sobre as questões mais comuns enfrentadas no dia a dia da universidade, sejam organizacionais ou comportamentais. (STAREC, 2003).

O autor chama atenção para o fato de que a metáfora que faz ao chamar de “pecado”, se refere às ações ou falhas processuais, de conduta, atitudes negativas, desejos exacerbados, excessos coletivos ou individuais, no sentido de serem barreiras ao fluxo de informação. Na realidade, ele pretende fazer uma reflexão sobre certos comportamentos e atitudes que precisam ser percebidos, analisados, evitados, controlados, abandonados ou superados. (STAREC, 2003).

A seguir, na Figura 20, abordaremos cada um dos sete pecados:

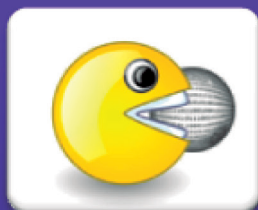
¹⁵ Disponível em: <<http://bit.ly/2yL47q6>>

Figura 20 – Sete pecados



Avareza - "os czares da informação"

- Avareza retrata o apego exagerado a matéria, objetos e bens que se possui.
- O problema do pecado da Avareza informacional é a concentração da informação nas "mãos" dos Czares da Informação que não repassam a informação.
- A questão que se levanta é que a informação não pode, nem deve, ser armazenada em silos informacionais e guardada, sem ser compartilhada.



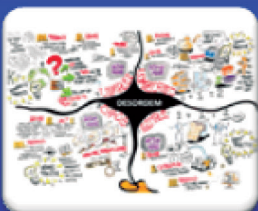
Gula - "a sociedade do hexabyte"

- Na sociedade da informação se usa o conceito de hexabyte para estimar a quantidade de informação produzida pela humanidade. Um hexabyte seria o equivalente a todo o conteúdo da Biblioteca do Congresso americano.
- Um dos maiores paradoxos dos dias de hoje é justamente encontrar a informação relevante neste mar de informação.



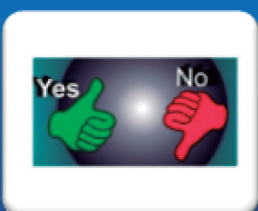
Ira - "insatisfação com a falta de informação correta, precisa"

- Nada gera maior insatisfação e transtorno do que informações truncadas, erradas. A analogia que se faz é com o pecado da Ira.
- Na verdade esse é o sentimento daqueles que ficam sujeitos às informações equivocadas. Boa parte dos dados que chegam não podem ser transformados em informação devido a uma série de fatores como duplicidade, pouca confiabilidade/credibilidade, obsolescência, utilização de diferentes tecnologias de Informação e de Comunicação, falta de interatividade entre os sistemas etc.



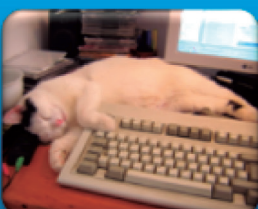
Inveja - "problemas com a materialidade e a ética informacional"

- Tecnologias de Informação e de Comunicação, Sistema de Informação Acadêmica, Sistema de Gerenciamento de Informações, Sistema de Informações para Marketing, Sistema de Relatórios de Acompanhamento Financeiro, Sistemas de Recursos Humanos, Sistema de Orçamento. São tantos os sistemas geridos e utilizados hoje em dia que por vezes fica difícil até enumerar sem esquecer algum; e, com tantos sistemas "independentes", é certo que boa parte deles não são amigáveis, isto é, não falam a mesma linguagem informacional.
- E como fica a informação? Essa é a questão por trás do Pecado da Inveja. Partimos do princípio que existe uma materialidade por trás da informação. Esta materialidade se expressa através dos sistemas encarregados da recuperação, análise e difusão da informação pela organização. Além disso, é importante ficar atento com relação à ética informacional, uma questão pouco discutida até aqui.



Luxúria - "Falhas nos processos de comunicação da informação"

- A comunicação pode ser encarada como o "carro-chefe" no processo informacional.
- Na comunicação, um aspecto por vezes negligenciado refere-se ao canal informal, a rede informal. Então, é indispensável reconhecer e decifrar mensagens sutis e ocultas, mostrando como a "rede informal" pode ser trabalhada pela "máquina informacional" de forma efetiva.
- O Pecado da Luxúria se dá quando há falhas na estética, na transparência da comunicação da informação. E a falta de clareza, de objetividade são os problemas e ruídos inerentes e existentes neste processo. É preciso identificar os obstáculos que impedem a comunicação da informação.



Preguiça - "A obsolescência da Informação"

- Vivemos num mundo que anda rápido, extremamente rápido, onde o tempo não para e as transformações e inovações se sucedem a cada instante, à velocidade da luz.
- Uma questão crucial é que muitas vezes informações importantes chegam tarde demais. A obsolescência da informação é um dos problemas, ou melhor, é um dos pecados que precisam ser tratados com todo o cuidado. O que é relevante agora pode não ser mais daqui a alguns instantes. A quantidade de barreiras impedindo o fluxo de informação é enorme. Não basta ter a informação certa é preciso tê-la na hora certa.



Soberba - "O Grande Ditador Informacional"

• É justamente o poder de possuir a informação que leva ao pecado informacional, da Soberba. Este orgulho excessivo pode causar sérios danos ao fluxo informacional. Não precisa de um esforço muito grande para que isso aconteça; basta que o gestor seja contaminado pelo vírus da soberba. Informações informais essenciais podem ser deixadas de lado enquanto que informações formais não tão importantes são idolatradas. A presunção desmedida leva a exageros ou mesmo a erros grosseiros na avaliação da informação que pode ser sub ou super dimensionada. Não importa, neste estágio o estrago já foi feito e pode ser irreversível para a tomada de decisão. Se o objetivo é lidar com informação relevante, a soberba tem que ser queimada na fogueira das vaidades dos pecados informacionais.

Fonte: Produção do próprio autor com base em Pixabay (2012, 2013, 2015, 2017)
Wikimedia Commons (2005, 2016).¹⁶

Semestre

2

Uma das questões mais preocupantes e, possivelmente, a mais importante, é sobre a relevância da informação em uma sociedade saturada de informação. Acredita-se que a relevância esteja diretamente ligada à percepção do usuário final, ou seja, o responsável pela assimilação dessa informação.



Curiosidade

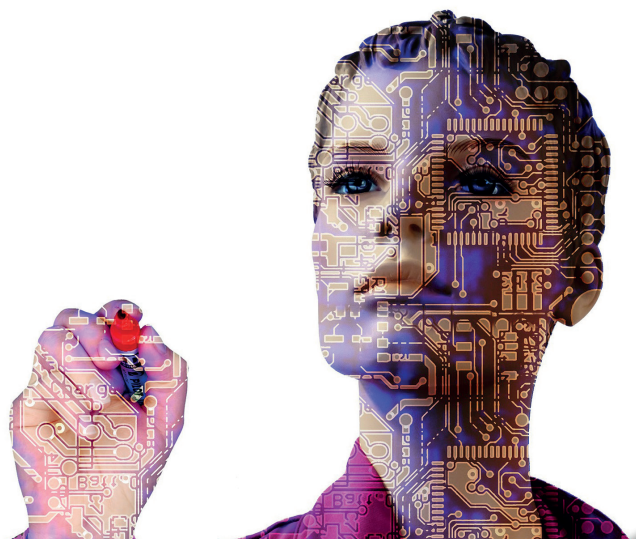
Tecnologias que rompem barreiras

Tecnologias como o telefone, os meios de comunicação (TV, rádio, jornal) e a internet são ferramentas que nos possibilitaram romper as fronteiras da comunicação e nos conectar às pessoas localizadas nas mais distintas partes de todo o planeta.

Você já ouviu falar em NTCI? Esta sigla significa Novas Tecnologias de Informação e Comunicação e se refere a tecnologias e métodos para comunicar surgidas no contexto da Revolução informacional, desenvolvidas desde 1970 e, principalmente nos anos de 1990. A imensa maioria das NTIC se caracteriza por agilizar, horizontalizar e tornar menos palpável (fisicamente manipulável) o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes. São consideradas NTCI, entre outras: a telefonia móvel; a TV por assinatura, cabo ou parabólica; o e-mail; a internet; o vídeo digital; o *wi-fi*; *bluetooth* e a *Radio Frequency Identification* (RFID) (Identificação por Radiofrequência), por exemplo.

¹⁶ Primeira imagem: baú. Disponível em: <<http://bit.ly/2xDLGnb>>;
Segunda imagem: pac man. Disponível em: <<http://bit.ly/2xAuXDL>>;
Terceira: bola bites. Disponível em: <<http://bit.ly/2fuAjGc>>;
Quarta imagem: homem com raiva do PC. Disponível em: <<http://bit.ly/2yuUATi>>;
Quinta imagem: desordem. Disponível em: <<http://bit.ly/2fDLgIZ>>;
Sexta imagem: yes/no. Disponível em: <<http://bit.ly/2wXQbMB>>;
Sétima imagem: gato. Disponível em: <<http://bit.ly/2wZrg6n>>;
Oitava imagem: mãos no mundo. Disponível em: <<http://bit.ly/2fB2UNK>>.

Figura 21 – A tecnologia fluindo no ser humano



Fonte: Pixabay (2014).¹⁷

A velocidade do desenvolvimento tecnológico nos obriga a determinar em um texto como este, que tratamos de “novidades”, especificar que estamos falando do que é novo hoje, em 2017. Um bom exemplo de tecnologia na área das telecomunicações é a rede 4G na telefonia móvel, que é um sistema e uma rede, alcançando a convergência entre as redes de cabo e sem fio e computadores, dispositivos eletrônicos e tecnologias da informação. Outra novidade vem das televisões com telas de altíssima resolução (ultra HD) que oferecem imagem em três dimensões que dispensam o uso dos óculos especiais para se sentir dentro do filme. Na internet, um dos atrativos que nem são mais tão recentes são as conexões de acesso remoto, como *wi-fi* e *bluetooth*. Por fim, podemos citar uma invenção do final dos anos de 1990 chamada *Quick Response* (QR Code) (Resposta Rápida), um código de barras bidimensional que pode ser facilmente decodificado usando um aparelho de telefone celular e equipado com câmera. Esse código é convertido em texto, um site na internet, um número de telefone, uma localização georreferenciada, um e-mail, um contato ou um SMS. (A TECNOLOGIA..., 2013).



2.6.1 Atividade

A seguir você encontrará figuras representando cinco situações envolvendo comunicação. Avalie, em cada uma delas, se há uma barreira neste processo. Em caso positivo, identifique a barreira com base no que foi apresentado nesta Unidade e elabore uma sugestão de solução para cada tipo de problema enfrentado.

¹⁷ Disponível em: <<http://bit.ly/28L8Gr1>>.

a)

Figura 22 – Como chamar o elevador



Fonte: Flickr (2010).¹⁸

b)

Figura 23 – Problemas na falta de comunicação



Fonte: Pixabay (2016).¹⁹

¹⁸ Disponível em: <<http://bit.ly/2xQrqAD>>.

¹⁹ Disponível em: <<http://bit.ly/2kdmOj7>>.

c)

Figura 24 – Sigilo entre profissionais de um setor



Fonte: Wikimedia Commons (2015).²⁰

d)

Figura 25 – Dificuldade na informação dos produtos



Fonte: Media Defense (207).²¹

²⁰ Disponível em: <<http://bit.ly/2eNi0hb>>.

²¹ Disponível em: <<http://bit.ly/2xTNk6r>>.

e)

Figura 26 – Informação com expressões de menor uso



Fonte: Pixabay (2015).²²

Resposta comentada

Barreiras e soluções para as respectivas situações:

- a) barreira identificada: compreensão literal e não figurada do enunciado “chamar o elevador”.

Solução para o problema indicado: perceber o uso e o efeito da linguagem figurada, considerando seu caráter abstrato e envolto em um sentido não literal de um determinado enunciado. No caso em questão, o problema maior está na (não) percepção do receptor da linguagem figurada;

- b) barreira identificada: não estabelecimento de comunicação, por falta de atenção do receptor.

Solução para o problema indicado: o receptor deve estar atento e aberto à mensagem; esta é condição inicial para o processo fluido e bem-sucedido de comunicação da informação;

- c) barreira identificada: falta de coerência na informação comunicada, além de uma postura contraditória do emissor da mensagem.

Solução para o problema indicado: busca pela coerência entre aquilo que está sendo comunicado e o contexto de emissão e recepção da mensagem;

- d) barreira identificada: falta de alcance da mensagem em função de sua forma de apresentação; no caso, em letras pequenas. Aquilo que deveria ser informado na tabela nutricional não é codificado pelo receptor. A informação, neste caso, se torna vazia e sem sentido.

²² Disponível em: <<http://bit.ly/2x8pPYk>>.

- 1



Nessa atividade, a experiência individual de cada sujeito é primordial. A proposição é de que, ao estudar o perfil e as necessidades de informação de seus usuários, bem como a disponibilidade de fontes e mecanismos de busca, o mediador possa criar condições para uma comunicação efetiva da informação, utilizando os instrumentos de planejamento, análise e avaliação de necessidades de informação disponíveis na literatura e advindas das suas experiências práticas.

Por se tratar de uma questão discursiva, não há uma resposta certa ou errada. O importante é exercitar os conhecimentos obtidos ao longo da Unidade 2, lembrando que um bom texto dissertativo deve ter introdução, desenvolvimento e conclusão.

2.7 CONCLUSÃO

Nesta Unidade, vimos que o processo de comunicação da informação representa um dos fenômenos mais importantes para vida em sociedade. Nesse processo podem surgir dificuldades variadas. Destacamos as barreiras na comunicação, pois estas se configuram como um problema básico para o uso eficiente dos recursos de informação disponíveis.

As barreiras decorrem, em sua maioria, da relação entre fonte e usuário, pois entre o comunicador original da mensagem e o receptor existem elementos que transformam os sinais e o sentido da mensagem original, o que pode ocasionar os chamados ruídos no processo de comunicação.

Assim, o papel do bibliotecário é fundamental e este deve procurar agir como um comunicador, procurando adequar a informação às condições de compreensão do receptor ao qual se destina, isto é, ao usuário final, facilitando a assimilação da informação e a sua efetiva transformação em conhecimento.

RESUMO

Nesta unidade, investigamos algumas das barreiras que são inerentes ao processo de comunicação da informação. Para identificar as barreiras na comunicação da informação é preciso, antes de mais nada, entender que na comunicação da informação é possível perceber que existem efetivamente informações cuja compreensão é incompatível com as características fundamentais de um determinado grupo social. E que, para chegar às fontes de informação, o usuário utiliza os vários tipos de canais de comunicação.

Todavia, as barreiras na comunicação da informação podem vir a ser superadas em decorrência de mudanças, tanto no comportamento dos usuários através do processo de socialização ou mediante treinamento específico quanto ao comportamento do mediador da informação.

Alguns dos problemas inerentes ao processo de comunicação são: individualidade da comunicação humana, o tempo para realimentação e verificação, as diferenças de linguagem, os ruídos, as emoções, as inconsistências entre comunicações verbais e não verbais e a desconfiança, entre outros. Nesse processo, é importante considerar os sistemas nos quais se inserem usuários e mediadores da informação, assim como o sistema cultural e político, que apresentam determinadas singularidades.

Concluindo, as barreiras informacionais que impedem ou dificultam o processo de comunicação de informação estão inseridas em um sistema de trocas econômicas e simbólicas da sociedade, em que o processo de transferência inclui necessariamente a comunicação da informação. Sendo assim, compreender, ainda que de forma inicial, o fenômeno da informação e comunicação é fundamental para entendermos as relações entre informação, comunicação e documento (tema de nossa próxima unidade), uma vez que estas se relacionam através da mediação promovida pelos indivíduos em diferentes contextos institucionais e sociais.



Sugestão de Leitura

FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação. In: STAREC, C. (Org.). **Gestão da informação, inovação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 1, p. 15-34.

REFERÊNCIAS

A TECNOLOGIA que rompeu as barreiras da comunicação no mundo. **Folha do Oeste**, São Miguel do Oeste, 2013. Disponível em: <<http://www.folhadooeste.com.br/2.2215/2.2239/a-tecnologia-que-rompeu-as-barreiras-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-no-mundo-1.1785394>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

FREIRE, G. H. de A. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, nov. 2006. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/442>>. Acesso em: 16 out. 2008. FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ciência da Informação, Brasília, v. 20, n. 1, p. 51-54, 1991.**

FREIRE, I. M. **Transferência da informação tecnológica para produtores rurais: estudo de caso no Rio Grande do Norte.** 81 f. 1987. Dissertação (Mestrado)IBICT/UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 1987.

KAST, F. E.; ROSENZWEIG, J. E. **Organização e administração: um enfoque sistêmico.** São Paulo: Pioneira, 1976.

PENTEADO, J. R. W. **A técnica da comunicação humana.** 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1969.

SILVA, A. C. P. da S. et al. Déficit informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docentes do Programa de Pós-Graduação em EconomiaPPGE/UFPB. **Informação e Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 107-117, set./dez. 2007.** Disponível em <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/977/1610>>. Acesso em: 9 jan. 2009.

STAREC, C. **A questão da informação estratégica no ensino superior: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na universidade.** 2003. Dissertação (Mestrado)IBICT/UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2003.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, E. R. **Administração.** Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1985.

WERSIG, G. Communication theory and user analysis: the communication theory frame of reference. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE DOCUMENTACIÓN, 1970, Buenos Aires. **Proceedings... Buenos Aires: Federación Internacional de Documentación, 1970.**

WERSIG, G. Information consciousness and information propaganda: common features of training of information specialists. In: FEDERATION FOR INFORMATION AND DOCUMENTATION COMMITTEE ON EDUCATION AND TRAINING TECHNICAL MEETING, 1976, Madrid. **Occasional Paper 3...** Frankfurt am Main: Deutsche Gesellschaft für Dokumentation, 1977. p. 46-52.

UNIDADE 3

O ESTATUTO DO DOCUMENTO



3.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar o conceito de documento sob a ótica de diversos autores, considerando diferentes áreas do conhecimento.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) apresentar elementos históricos sobre o documento;
 - b) identificar os diversos conceitos de documento sob a ótica de diferentes autores;
 - c) oferecer um conceito de documento a partir de diferentes áreas do conhecimento notadamente a Documentação, Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Ciência da Informação.
- 

3.3 MUITO ALÉM DO RG

Documento. Todos nós produzimos e possuímos documentos, sejam eles ligados à nossa vida pessoal, à profissional ou à acadêmica.

O que a nossa *célula de identidade (Registro Geral)* tem a ver com um livro didático de Química? O que o prontuário médico de nosso pai tem a ver com uma película de um filme sueco? O que uma fotografia da Transamazônica tem a ver com a certidão de casamento da vizinha? O que o DVD de nossa banda predileta tem a ver com um fóssil de dinossauro em um museu de ciências? Aparentemente, nada!

Mas se pararmos para pensar com calma, todos os exemplos que eu dei remetem a um suporte que contém algum conteúdo. Além disso, são meios de transmissão de informações.

Então volto a fazer a mesma pergunta: o que estes exemplos têm em comum? A resposta é: eles possuem muita coisa em comum, e o que os une é que todos são documentos.

De fato, os exemplos que dei são de documentos por excelência, uma vez que são portadores de significados, independentemente do seu suporte (papel, película etc.) e do tipo de informação que contêm, seja ela escrita, seja imagética, seja auditiva ou todas elas juntas.

Podemos dizer que existem aqueles documentos de caráter institucional também: o Estado produz documentos, empresas produzem documentos, universidades produzem documentos, e assim por diante.

Existe uma tendência a se conceber o documento como algo eminentemente escrito. Mas o termo documento, como veremos ao longo desta unidade, é bastante amplo, sendo documento escrito somente um dos tipos de documento que compõe a vida social. Então uma partitura, um animal e, acreditem, até um fio de cabelo podem ser um “documento”.

Figura 27 – Uma carteira de identidade e um DVD, embora sejam diferentes, têm em comum o fato de abrigarem um conteúdo. Ou seja, ambos são meios de transmissão de informação e, portanto, considerados documentos



Fonte: Wikipédia (2013) e Flickr (2014).²³

Em tempos cada vez mais tecnológicos, vemos uma ampliação dos tipos de documentos e na forma cada vez mais rápida de acessá-los e de perdê-los! O mundo digital nos deu os documentos digitais que

²³ Primeira imagem: RG. Autor: Edson Lopes Jr. Disponível em: <<https://goo.gl/a8ujZV>>;

Segunda imagem: DVD. Autor: Maestro Cazzamatta. Disponível em: <<https://goo.gl/eJ3PPC>>.



facilitam nossa vida em um aspecto (a velocidade de transmissão, troca e acesso), mas dificultam em outro (quantidade em excesso x guarda x preservação).

Alguns documentos são capazes de reter mais informação do que outros, alguns possuem determinados valores (financeiro, histórico, patrimonial etc.), alguns são mais duráveis do que outros por conta de seu suporte (papiro, papel, pergaminho, argila, cobre etc.). Há, ainda, aqueles documentos que educam e outros que possuem valor probatório, por comprovarem uma ação realizada por uma pessoa ou instituição.

Como a informação, o conceito de documento é amplo e, por vezes, complexo.

Estudaremos nesta unidade que o documento possui história e conceito, que o documento pode ser entendido sob diferentes maneiras partindo de diferentes áreas do conhecimento e que, independentemente de ser analógico ou digital, não deixa de ser documento, desde que exerça a função como tal.

Portanto, tudo pode ser um documento, desde que tal estatuto seja atribuído por uma instituição (uma biblioteca, um arquivo, um museu que o colete, organize, armazene e divulgue), por um indivíduo ou grupo social no exercício de sua cidadania.

3.4 O DOCUMENTO POSSUI UMA HISTÓRIA

Não há uma farta literatura sobre o tema “documento” do mesmo modo como ocorre com o tema “informação”, em Biblioteconomia e Ciência da Informação. No entanto, o estudo sobre o documento vem ganhando espaço desde a década de 1980.

Para conversarmos sobre alguns aspectos históricos e conceituais do documento, optamos por seguir parte da trilha adotada por Niels Lund, em seu clássico texto *Teoria do Documento*, de 2009.

Neste texto, Lund realiza uma revisão de literatura que analisa a produção internacional sobre “documento” na Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, sob uma abordagem histórica.

O que o autor faz é uma importante discussão teórica sobre o tema a partir das Ciências Sociais Aplicadas e Humanas. O impressionante do trabalho de Lund é que ele abarca o período de 1903 até 2009, totalizando 114 documentos referenciados em seu texto!



Curiosidade

Quem é Niels Lund?

Niels Windfeld Lund, nascido em 1949, em Copenhague, na Dinamarca, tornou-se o primeiro professor titular em Estudos de Documentação do Departamento de Estudos de Documentação da Universidade de Tromsø (Figura 28), na Noruega, em 1996.

Figura 28 – Universidade de Tromsø



Fonte: *Wikimedia Commons* (2007).²⁴

Foi o responsável pelo desenvolvimento inicial do Programa de Estudos de Documentação na pós-graduação, bem como na graduação. De 1975 até 1988, o Dr. Lund foi professor associado da Escola Real de Biblioteconomia e Ciência da Informação, na Dinamarca. Foi duas vezes professor visitante na Universidade da Califórnia, em Berkeley, em 2001 e de 2005 a 2006. Em 2001, o Prof. Lund fundou a Academia do Documento, uma rede internacional de estudos de Documentação.

Suas pesquisas estão focadas na teoria do documento, na área da saúde (prontuários médicos eletrônicos) e artes (ópera). (NIELS, 2009).

Iniciemos então nosso entendimento sobre o documento por meio de uma abordagem histórico-cronológica. Este percurso é fundamental para depois compreendermos os conceitos que contornam o documento, seja

²⁴ Disponível em: <<http://bit.ly/2fusNL9>>.

em um contexto mais amplo das Ciências Humanas e Sociais, seja em um contexto específico da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Documento (do latim *documentum*) não era, na Antiguidade, apenas algo feito a mão ou um pedaço de evidências escritas. Documento esteve principalmente relacionado ao ensino e instrução (LUND, 2009). No século XIII, *documentum* significou exemplo, modelo, palestra, ensino e demonstração. Neste período encontramos diversas tipologias de escritas e de documentos, pois os registros são amplos e complexos: certificados, cartas, contas financeiras, registros legais, crônicas, **cartulários**, livros litúrgicos etc.

Cartulários

Designavam livros ou rolos em que se transcreviam ou reuniam privilégios, direitos, títulos de propriedade de uma pessoa ou corporação para facilitar a consulta dos documentos a fim de evitar sua deterioração ou perda.

Na Idade Média, a configuração material do documento se fez mais presente do que na Antiguidade, por meio dos manuscritos medievais. Documento faz parte da autoafirmação da Cristandade na Europa, e não é a toa que a Bíblia se torna uma das mais importantes representações documentárias do período.

Figura 29 – O Codex Gigas ou Bíblia do Diabo é considerado o maior manuscrito medieval conhecido, todo em latim



Fonte: Wikimedia Commons (20?).²⁵

O livro em sua constituição física demarca a Idade Média, a exemplo da Bíblia, elemento de evangelização e comunicação.

Para entendermos a ideia de documento àquela época, é preciso compreendermos os documentos medievais, sobretudo partindo de sua fisicalidade, a exemplo do seu suporte (pergaminho) e da sua pigmentação. A área que se ocupa do estudo amplo do manuscrito medieval é a Codicologia.

²⁵ Disponível em: <<http://bit.ly/2hBg8Dg>>.



Explicativo

A Codicologia se ocupa do estudo do livro medieval em sua dimensão física, patrimonial e como testemunho de práticas culturais, de fontes históricas e de suporte. O estudo do suporte da escrita, o tipo de escrita e a encadernação também interessam à Codicologia.

Semestre

2

Na Idade Moderna, documentos constituem o chamado estado burocrático, passando a ter valor de prova. Não é à toa que justamente no século XVII, dom Jean Mabillon formula a Diplomática, cujo objetivo foi criar ferramentas para crítica documental, em uma época que se enfrentava o problema da falta de autenticidade e integridade dos documentos.



Curiosidade

Figura 30 – Jean Mabillon



Fonte: Wikipédia (2006).²⁶

Sobre Jean Mabillon

Jean Mabillon (Figura 30), chamado também Dom Mabillon, (Saint-Pierre-mont, 23 de novembro de 1632 Saint-Germain-des-Prés, 27 de dezembro de 1707) foi um monge beneditino, erudito e historiador francês. Em 1681, ele escreveu o primeiro tratado dedicado à Diplomática, *De re diplomática libri sex*, fundando a disciplina. (TOGNOLI, 2009).

Até o século XVII a palavra “documento” significava principalmente “aquilo que serve para instruir, educar”. (REY, 1992, p. 620 apud LUND, 2009, p. 2). Uma palestra oral ou instrução poderia ser um documento e, na verdade, pode ter sido o protótipo de um documento.

Muitos consideram a concepção jurídica do documento como sendo a concepção original, que remonta à Antiguidade. No entanto, este significado particular está ligado ao surgimento da burocracia estatal europeia

²⁶ Sob domínio público. Disponível em: <<http://bit.ly/2xGpJUu>>.

do século XVII em diante. Na França, ele é encontrado pela primeira vez em 1690 na combinação de “certificados e documentos.” (REY, 1992, p. 620 apud LUND, 2009, p. 2).

Documento também é definido como “[...] algo escrito, inscrito, etc., que fornece **provas** ou **informações** sobre qualquer assunto, como um manuscrito, título de domínio, lápide, moeda, imagem etc.”. (SIMPSON; WEINER, 1989, p. 916 apud LUND, 2009, p. 2).

O que percebemos é que, desde o início da modernidade europeia e do Iluminismo em diante, o documento é antes de tudo um **objeto escrito afirmando e provando transações, acordos e decisões** tomadas pelos cidadãos.

Lund (2009) então nos sintetiza três características dos documentos:

- a) documentos desempenharam um papel essencial na criação de uma burocracia pública com base em uma lei escrita, ao contrário das leis dos costumes;
- b) documentos adquiriram status de prova, dependendo da veracidade das declarações neles constantes; por isso, a autenticidade deles tornou-se crucial. Muitos processos judiciais têm lidado justamente com essas questões;
- c) documentos estão ligados ao fornecimento de informações, em parte com base no conceito educacional do documento. Aqui, um documento é um pedaço de escrita que lhe diz alguma coisa.

Essas três características podem ser fundidas em um fenômeno central na sociedade moderna: o escrito como sinônimo de conhecimento verdadeiro.

Durante o século XVII, uma parte essencial do desenvolvimento da sociedade burguesa moderna, e especialmente a sua esfera pública, foi a de que a legitimidade da política, economia, tribunal e ciência tornaram-se cada vez mais dependentes da capacidade dos atores para **documentar** os seus direitos e reivindicações.

No século XIX, o substantivo “**documentação**”, criado a partir da forma verbal “**documentar**”, tornou-se uma palavra importante na ciência, bem como na administração.

A partir de então, a qualidade do trabalho científico dependia da **documentação** que o pesquisador pudesse apresentar aos seus colegas e ao público. Já não era o suficiente chegar a uma boa narrativa ou fazer argumentos lógicos sonoros (LUND, 2009).

Os cientistas, bem como acadêmicos que trabalham nas artes, especialmente historiadores, agora tinham que mostrar o verdadeiro conhecimento positivo, fazendo experimentos controlados e coleta de documentos que demonstrassem que eles tinham prova empírica como uma base para as suas reivindicações e argumentos.

Isto criou um cenário perfeito para a **primeira teoria do documento** explícita articulada como parte do que se tem chamado do primeiro movimento da **Documentação**, liderada pelo advogado belga Paul Otlet.

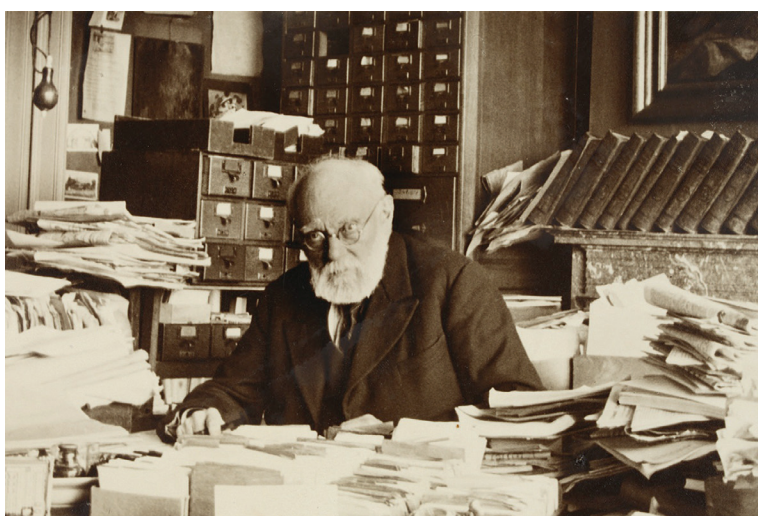


Curiosidade

Paul Otlet e a documentação

Paul Otlet (Figura 31), nascido em 23 de agosto de 1868, Bruxelas, Bélgica, morreu em 10 de dezembro de 1944, em Bruxelas, foi bibliógrafo e advogado belga, cujo ambicioso projeto de Mundaneum tentou criar um repositório universal de todos os registros do mundo conhecimento. Seus escritos relacionados com a Ciência da Informação anteciparam o advento da World Wide Web. (WRIGHT, c2017).

Figura 31 – Paul Otlet



Fonte: *Wikimedia Commons* (1937);²⁷

A obra de Paul Otlet é crucial para a compreensão do conceito de documento e para constituição de um campo denominado documentação. Para Otlet (1937):

A Documentação é constituída por uma série de operações distribuídas, hoje, entre pessoas e organismos diferentes. O autor, o copista, o impressor, o editor, o livreiro, o bibliotecário, o documentador, o bibliógrafo, o crítico, o analista, o compilador, o leitor, o pesquisador, o trabalhador intelectual. A Documentação acompanha o documento desde o instante em que ele surge da pena do autor até o momento em que impressiona o cérebro do leitor. Ela é ativa ou passiva, receptiva ou dativa; está em toda parte onde se fale (Universidade), onde se leia (Biblioteca), onde se discuta (Sociedade), onde se colecionem (Museu), onde se pesquise (Laboratório), onde se administre (Administração), onde se trabalhe (Oficina).

²⁷ Sob domínio público. Disponível em: <<http://bit.ly/2hBdjck>>.

A documentação enquanto processo envolve o trabalho do documentalista desde a recepção do documento até a produção de instrumentos de representação e organização deste documento, a exemplo de catálogos e bibliografias.



Explicativo

Documentação

Processo que consiste na criação, coleta, organização, armazenamento e disseminação de documentos ou informação. A teoria da documentação surgiu a partir de 1870, em decorrência do desenvolvimento da indústria gráfica. Paul Otlet e Henri La Fontaine foram seus grandes líderes. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Otlet está inserido em um contexto em que muitos estudiosos europeus trabalhavam para criação de ambientes e ferramentas de colaboração internacional.

Para Lund (2009), muitas associações científicas internacionais, bem como revistas internacionais, foram fundadas no século XIX. Este esforço também criou uma necessidade urgente de ferramentas para localizar o trabalho dos colegas, para encontrar publicações e usar conjuntos de dados coletados pelos estudiosos.

Este foi o pano de fundo para o trabalho iniciado por Henri La Fontaine que, dentro da Sociedade de Estudos Sociais e Políticos, criou a seção bibliográfica para a Sociedade. Junto com seu colega mais novo, Paul Otlet, ele abriu o Escritório Internacional de Bibliografia Sociológica em 1893.

Em 1895, este se expandiu para se tornar o Instituto Internacional de Bibliografia (IIB), um centro de cooperação internacional com um catálogo, *Repertório Bibliográfico Universal*, organizado por uma versão elaborada do sistema de Classificação Decimal de Dewey (CDD): a Classificação Decimal Universal (CDU) (OTLET, 1903, 1907, 1920 apud LUND, 2009).

Tudo isso foi feito por razões práticas, a fim de fornecer ferramentas úteis para os estudiosos.

Mas nem Otlet e nem La Fontaine foram teóricos, eles eram na verdade profissionais reflexivos. O que Otlet queria era a organização dos documentos de forma abrangente e prática.

Otlet desenvolveu um conceito muito amplo de documentos, com um viés em direção a textos impressos, livros. Ele sempre falava sobre livros e documentos, bem como bibliografia e documentação, então desenvolveu uma teoria do documento para bibliotecas, não para a vida social em geral (OTLET, 1934 apud LUND, 2009).

Para Paul Otlet, documento é “[...] o livro, a revista, o jornal; é a peça de arquivo, a estampa, a fotografia, a medalha, a música; é, também, atualmente, o filme, o disco e toda a parte documental que precede ou sucede a emissão radiofônica”. (OTLET, 1937).

Otlet estava interessado não somente nos documentos escritos, mas também nas imagens, gravações de som, objetos naturais, jogos e assim por diante.

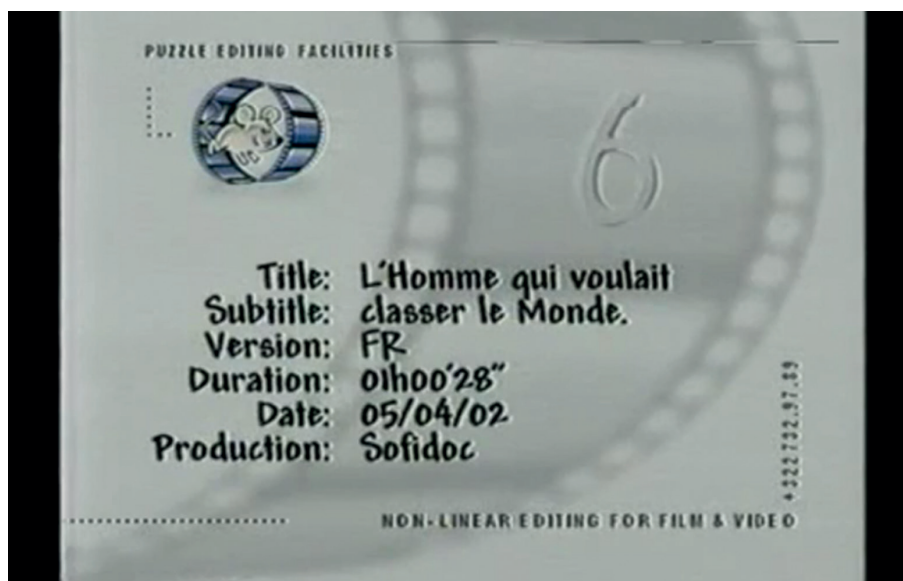


Multimídia

Semestre

2

Figura 32 – Cena do vídeo



Fonte: Youtube (2017).²⁸

A vida e obra de Paul Otlet foi retratada no documentário *O homem que queria classificar o mundo (L'homme qui voulait classer le monde, 2002)*, dirigido por Françoise Levie. O trailer do documentário legendado em espanhol pode ser acessado no link: <<http://bit.ly/2x2KBnj>>.

Além de Otlet, a figura mais importante que contribuiu para as discussões sobre documentos foi Suzanne Briet, documentalista francesa.

Como Otlet, a principal agenda para Briet era melhorar a documentação prática e resolver questões práticas. Ao mesmo tempo, ambos foram muito conscientes da necessidade de teorizar o campo e formular princípios para a prática documentária. Esta questão é chave no campo da documentação e informação. (LUND, 2009).

Para isso, Briet publicou um pequeno livro em 1951, que era uma espécie de manifesto: *O que é a documentação?*

Briet inicia a obra com uma definição muito geral sobre o documento: “um documento é uma prova em apoio de um fato” (BRIET, 2006, p. 9 apud LUND, 2009, p. 7); bem como a definição “oficial” da União Fran-

²⁸ Disponível em: <<http://bit.ly/2wojjYT>>.

cesa das Organizações de Documentação de 1935: “[...] todas as bases de conhecimento materialmente fixadas, e capazes de serem utilizadas para consulta, estudo e prova.” (BRIET, 2006, p. 10 apud LUND, 2009, p. 7). Vemos que a questão da prova remonta ao conceito de documentum.

Briet definiu documento como: “[...] qualquer sinal / indício concreto ou simbólico, conservados ou gravados para representar, reconstituir ou provar um fenômeno físico ou intelectual”. (BRIET, 2006, p. 9 apud LUND, 2009, p. 7).

Briet considerou documento como sinais concretos e sinais simbólicos. Isso é ilustrado em uma passagem bastante clássica de seu manifesto:

Uma estrela é um documento? Uma pedra que rolou por uma torrente é um documento? Um animal vivo é um documento? Não. Mas são documentos as fotografias e os catálogos de estrelas, as pedras em um museu de mineralogia, e os animais que estão catalogados e mostrados em um zoológico. (BRIET, 2006, p. 10 apud LUND, 2009, p. 8).

A principal diferença entre os dois tipos de objetos é que a estrela, as pedras, e assim por diante, são objetos concretos sem relação com qualquer sinal específico. Mas as fotografias e, assim por diante, se destinam a representar algo como estrelas, um tipo especial de mineral ou um tipo de animal, tais como a nova espécie de antílope que Briet usa como um exemplo da relação entre o documento e todo o processo de documentação (LUND, 2009).

“Quando o antílope é catalogado, torna-se um documento por si mesmo.” (BRIET, 2006, p. 11 apud LUND, 2009, p. 9). Os objetos concretos são, escreve ela, “os documentos iniciais” distintos do que ela chama de “documentos secundários” (BRIET, 2006 apud LUND, 2009).

Os documentos iniciais podem ser considerados sinais concretos, tendo uma conexão física com o objeto que representam. Além disso, Briet descreve como os novos documentos são criados como derivados ou documentos secundários: o antílope é considerado documento inicial e a base para um complexo de documentos, tais como catálogos, gravações de som, monografias sobre antílopes, artigos sobre antílopes em enciclopédias, e assim por diante.

Os documentos criam um tipo de cultura para os cientistas, centros de documentação operados por documentalistas, que realizam o ofício da documentação (BRIET, 2006 apud LUND 2009).

Cabe aqui fazermos uma importante distinção para que vocês não se confundam: “documentar” está tanto ligado ao sentido de “registrar” algo quanto ao sentido de gerar “produtos documentários” (os documentos secundários de Briet).

Lund (2009) afirma que tanto Otlet quanto Briet possuem uma teoria muito específica dos documentos com a intenção de promover um novo campo profissional: a Documentação.

Para Ortega e Lara (2010):

[...] as propostas de Otlet e de Briet já enunciavam os aspectos do acesso à informação. Os termos documento e documentação tinham em germe a noção de informação, assim como a de produção de documentos a partir de documentos originais, relativamente como são compreendidos hoje.

3.5 DEFINIÇÕES DE DOCUMENTO EM DIFERENTES PERSPECTIVAS: BIBLIOTECONOMIA, ARQUIVOLOGIA, MUSEOLOGIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Existem inúmeras definições para o termo “documento”. No contexto dos estudos de informação, estas definições possuem aproximações e especificidades. Vejamos algumas delas.

Segundo a conceituação clássica e genérica, documento é qualquer elemento gráfico, iconográfico, plástico ou fônico pelo qual o homem se expressa. É livro, o artigo de revista ou jornal, o relatório, o processo, o dossiê, a carta, a legislação, a estampa, a tela, a escultura, a fotografia, o filme, o disco, a fita magnética, o objeto utilitário etc., enfim, tudo o que seja produzido, por motivos funcionais, jurídicos, científicos, técnicos, culturais ou artísticos, pela atividade humana. (BELLOTTO, 2007, p. 35).

Normalmente se afirma que em biblioteca um documento pode ser o exemplar de um livro, expressando a mente humana e memória materializada (MARTINEZ-COMECHÉ, 2000 apud LUND, 2009). Já no arquivo um documento refere-se a um evento, um processo, ou um ato de caráter administrativo ou legal que tem sido expressado em algum meio, criando, assim, um documento. Por fim, em um museu, qualquer coisa relacionada à natureza ou ao ser humano pode ser considerada um documento (LUND, 2009).

Por outro lado, há de se considerar as especificidades de diversas áreas do conhecimento em relação aos seus entendimentos particulares do que seja o documento.

Em Biblioteconomia, Cunha e Cavalcante (2008 p. 132) entendem o documento como: “1.1 Suporte de informação [...]. 2.11 Informação registrada, estruturada para compreensão humana. Esta definição admite tanto os documentos em papel (substanciais) quanto os documentos eletrônicos (insubstanciais).”

No que se refere à Arquivologia, Bellotto (2007, p. 37) propõe:

Os documentos de arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem pois, motivos funcionais administrativos legais. Tratam sobretudo de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual; são em geral exemplares únicos e sua gama é variadíssima, assim como sua forma e suporte.

Já os documentos de museus [...]

[...] originam-se de criação artística ou da civilização material de uma comunidade. Testemunham uma época ou atividade, servindo para informar visualmente, segundo a função educativa, científica ou de entretenimento que tipifica essa espécie de instituição. A característica desses documentos é serem tridimensionais, isto é, serem objetos. Têm os mais variados tipos, naturezas, formas e dimensões. (BELLOTTO, 2007, p. 37).

Do ponto de vista da Ciência da Informação, podemos dizer que a área trabalha com o documento “[...] ao menos sob duas perspectivas diferentes: no sentido que caracteriza sua atividade nuclear, e num sentido que corresponde ao seu entorno”. (LARA, 2010, p. 36).

No primeiro caso, os documentos são tratados e produzem outros documentos como as bibliografias, catálogos, etc. Já no segundo caso os documentos se tornam objetos de análise crítica partindo de sua dimensão social, por exemplo.

Vejamos no Quadro 5 como se caracteriza a noção de documento partindo de autores clássicos da Documentação e da Ciência da Informação:

Quadro 5 – Noção de documento na ótica de diferentes autores

AUTOR(ES)	NOÇÃO DE DOCUMENTO
OTLET	Suporte de dados, receptáculo de ideias, meio de transmissão do pensamento.
BRIET	Evidência física; base material do conhecimento fixado; signo físico ou simbólico.
ESCARPIT, MEYRIART	Função icônica/suporte material; função discursiva; instrumento de comunicação; função documental e garantia de estabilidade durabilidade.
BUCKLAND	Não fala em documento, mas em informação.
BELKIN, BROOKES, WERSIG, INGWERSEN	Não falam em documento, mas em informação.
CAPURRO, HJØRLAND	Não falam em documento, mas em informação.

Fonte: Lara (2010, p. 52).

Semestre
2

2



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Por se tratar de uma questão discursiva, não há uma resposta certa ou errada. O importante é exercitar os conhecimentos obti-

dos ao longo da Unidade 3, lembrando que um bom texto dissertativo deve ter introdução, desenvolvimento e conclusão.

Uma sugestão possível é dissertar sobre a obra de Paul Otlet, o Tratado de Documentação obra fundamental para a história e teoria do documento. Tratado de Documentação é o resultado das impressões e ideias teóricas e práticas sobre a organização intelectual do homem. A importância da obra é enorme, de modo que é considerada por alguns como anúncio dos problemas e questões ligadas à rede mundial de computadores.



3.5.2 Atividade

Avalie cada um dos textos a seguir e diga se ele se encaixa ou não no conceito de documento, explicando o porquê. Nos casos positivos, identifique o autor que melhor representa a respectiva definição.

- a) recurso impresso ou eletrônico em que são preenchidos dados e informações, que permite a formalização das comunicações, o registro e o controle das atividades das organizações, como empresas ou instituições estatais;

- b) documento é livro, revista, jornal, peça de arquivo, estampa, fotografia, medalha, música, filme, disco e toda parte documental que precede ou sucede a emissão radiofônica;

- c) desempenham um papel essencial na criação de uma burocracia pública com base em uma lei escrita, ao contrário das leis dos costumes;

- d) qualquer sinal ou indício concreto ou simbólico, conservado ou gravado para representar, reconstituir ou provar um fenômeno físico ou intelectual;

- e) Constitui-se por uma série de operações distribuídas entre pessoas e organismos diferentes, podendo estar em toda parte onde se fale, se leia, se discuta, se colecion, se pesquise, se administre, se trabalhe.

Resposta comentada

- a) este é o conceito de formulário. Todo formulário é um documento, mas nem todo documento é um formulário;
- b) sim, essa é uma definição de documento que foi desenvolvida por Paul Otlet;
- c) esse não é um conceito de documento, mas sim uma característica inerente a ele apontada por Niels Lund;
- d) sim, esse é um conceito de documento que foi proposto por Briet;
- e) essa é a definição de Documentação, e não de documento, proposta por Paul Otlet.

Semestre

2



3.5.3 Atividade

Defina documento em duas áreas do conhecimento, excetuando-se aquelas áreas que já exploramos em nossa unidade. Você pode, por exemplo, definir documento para História, Sociologia, Preservação e Tecnologia da Informação.

Resposta comentada

Por se tratar de uma questão discursiva, não há uma resposta certa ou errada. O importante é exercitar os conhecimentos obtidos ao longo da Unidade 3, lembrando que um bom texto dissertativo deve ter introdução, desenvolvimento e conclusão.

3.6 CONCLUSÃO

Documento indica qualquer coisa que é portadora de significado, independentemente do suporte ou meio em que está registrado, da informação que é veiculada, dos indivíduos que dele se apropriam e da área do conhecimento que o contorna.

Documento é, então, um conceito longe de ser algo ligado somente à palavra escrita e a um texto em um pedaço de papel.

Quando se reconhece o seu valor como meio de transmissão de informação, o estatuto do documento é adquirido. E este reconhecimento é dado por um grupo social ao invés de por um único indivíduo, o que faz com que as instituições e ambientes informacionais (sejam as bibliotecas, arquivos, museus) façam parte deste processo de legitimação do objeto em documento.

RESUMO

Documento pode ser entendido sob diferentes maneiras e a partir de diferentes áreas do conhecimento, independentemente de ser analógico ou digital.

Portanto, tudo pode ser um documento, desde que tal estatuto seja atribuído, seja por uma instituição, seja por um indivíduo ou grupo social no exercício de sua cidadania.

Na história do documento e da documentação, destacam-se as figuras de Paul Otlet e Suzanne Briet, cujos objetivos foram melhorar a documentação prática e resolver questões práticas. Ao mesmo tempo, ambos foram muito conscientes da necessidade de teorizar o campo da Documentação e formular princípios para a prática documentária de forma consistente e crítica.

Os documentos iniciais são sinais concretos que possuem ligação com o objeto que representam, tendo uma conexão física com o ele. Assim, os documentos são dependentes da mente subjetiva e interpretativa do documentalista.

Com relação à Biblioteconomia e à Ciência da Informação, podemos dizer que ambas as áreas trabalham com o documento sob duas perspectivas: as atividades nucleares de descrição, representação, difusão e preservação de documentos e as atividades que estão ligadas ao contorno do documento, como o seu estudo técnico, tecnológico e mesmo crítico.

Por fim, documento é uma atribuição, sendo que qualquer coisa pode ser um documento, desde que considerada como tal.



Sugestão de Leitura

ARAÚJO, C. A. Á. Documento como ponto de diálogo entre arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação. **Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, v. 1, p. 7-27, 2015.

BRIET, S. **Qu'est-ce que la documentation?** Paris: Wayne State University, [19]. Disponível em: <http://martinetl.free.fr/suzannebriet/suzanne_briet.htm>. Acesso em: 15 ago. 2016.

LARA, M. L. G. de; ORTEGA, C. D. Documento e informação, conceitos necessariamente relacionados no âmbito da Ciência da Informação In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais... São Paulo: ANCIB**, 2008.

RABELLO, R. A dimensão categórica do documento na ciência da informação. **Encontros Bibli, Florianópolis**, v. 16, n. 31, p. 131-156, 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16n31p131>>. Acesso em: 5 jan. 2016.

SIQUEIRA, J. C. A noção de documento digital: uma abordagem terminológica. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 125-140, jan./jun. 2012. SMIT, J. **O que é documentação**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

TANUS, G. F.; RENAU, L. V.; ARAÚJO, C. A. Á. O conceito de documento em Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 158-174, jul./dez. 2012.

YEPES, J. L. Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento? **Scire**, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 11-29, enero/jun. 1997.

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

LARA, M. L. G. de. Documento e significação na trajetória epistemológica da Ciência da Informação. In: FREITAS, L. S. de; MARCONDES, C. H.; RODRIGUES, A. C. **Documento**: gênese e contextos de uso. Niterói: Editora da UFF, 2010. p. 35-56.

LUND, N. W. Document theory. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, 2009, v. 3, p. 399-32.

NIELS Windfeld Lund. **Centre for interdisciplinary research in music media and technology**, Montreal, 2009. Disponível em: <<http://www.cirmmt.org/activities/seminars/lund>>. Acesso em: 10 out. 2014.

ORTEGA, C. D.; LARA, M. L. G. de. A noção de documento: de Otlet aos dias de hoje. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, abr. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/8400>>. Acesso em: 12 mar. 2011.

OTLET, P. **Documentos e documentação**. Paris: [S.l.], 1937. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bit/otlet/>>. Acesso em: 12 nov. 2011.

TOGNOLI, N. B. A cara da Diplomática. **La Diplomatica**. [S.l.], 2014. Disponível em: <<http://ladiplomatica.blogspot.it/>>. Acesso em: 4 jan. 2017.

WRIGHT, Alex. Paul Otlet: belgian lawyer and bibliographer. **Encyclopaedia Britannica**, [S.l.], c2017. Disponível em: <<https://www.britannica.com/biography/Paul-Otlet>>. Acesso em: 11 jun. 2016.

UNIDADE 4

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

4.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar o conceito e a aplicabilidade da mediação da informação, bem como os processos desta mediação.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta Unidade, você seja capaz de:

- a) reconhecer o conceito de mediação da informação;
 - b) discutir os processos de mediação da informação.
-

4.3 SERÁ O BIBLIOTECÁRIO UM MEDIADOR?

Cotidianamente, estamos compartilhando e trocando informações e sensações com as pessoas: familiares, amigos, colegas de trabalho etc.

Este processo interativo nos forma na medida em que somos transformados por tudo aquilo com que nos relacionamos, incluindo as relações que estabelecemos com a informação, com a comunicação e com o documento.

Como vimos, se a informação é elemento-chave para transformação social, acreditamos então que ela só possa atingir este fim uma vez que seja mediada, seja por meio das pessoas seja por meio de instrumentos e dispositivos que constituem diferentes ambientes informacionais, como é o caso das bibliotecas.

Portanto, no que toca às bibliotecas, podemos afirmar que elas são espaços mediadores, já que a mediação é o elo necessário entre o conjunto de informações produzidas e acumuladas por esta instituição e aqueles que a buscam (os sujeitos).

Figura 33 – Se as bibliotecas são espaços mediadores, será o bibliotecário um mediador?



Fonte: Flickr (2010).²⁹

Vejamos então nesta unidade, de forma pontual, tanto o conceito de mediação da informação quanto os processos de mediação da informação.

²⁹ Disponível em: <<http://bit.ly/2fEXAsG>>.

4.4 O QUE É MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO?

Para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, a mediação está normalmente vinculada com as práticas bibliotecárias, ou seja, aquelas que constituem o cotidiano do bibliotecário.

Pare e pense: você já teve a oportunidade de observar um bibliotecário atuando em uma biblioteca? Se sim, certamente você se deparou com inúmeras ações que podemos considerar como ações de mediação da informação.

O profissional da informação (incluindo o bibliotecário) é, por excelência, o sujeito que pode promover e potencializar a mediação, o que justifica que o conceito de mediação da informação também seja explorado da mesma forma como já exploramos os conceitos de informação, comunicação e documento.

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior postulou uma primeira definição de mediação da informação que se tornou bastante clássica em nossa área:

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Longe de ser um conceito cristalizado e fixo, o conceito de mediação vem sendo refletido por um conjunto de pesquisadores interessados na temática (ARAÚJO, 2012; GOMES, 2008; MARTELETO, 1995) e de trabalhos publicados sobretudo em eventos específicos da área de Ciência da Informação, como é o caso do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Enancib), especificamente os trabalhos do Grupo de Trabalho 3 que tratam de Mediação, Circulação e Apropriação da Informação. Ainda sim, o protagonismo do Prof. Francisco de Almeida Júnior se mantém nas reflexões conceituais sobre mediação da informação.

Partindo do pressuposto que o conhecimento é dinâmico, Almeida Júnior (2015) reformulou o conceito de mediação, como segue:

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

O que podemos observar desta atualização do conceito, conforme o próprio autor enfatiza, é que as ideias de interferência e apropriação se mantiveram e o que foi incluído são as ideias de “[...] ambiência de equi-

pamentos informacionais, satisfação parcial e momentânea, e conflitos”. (ALMEIDA JUNIOR, 2015).

Neste contexto temos as chamadas mediação direta e mediação indireta da informação. A mediação direta ocorre nos momentos de interação ou comunicação direta com o usuário (por exemplo, no serviço de referência), enquanto que a mediação indireta se faz, por exemplo, em práticas documentárias, como o desenvolvimento de coleções, catalogação, classificação etc.

Figura 34 – O bibliotecário em dois momentos: mediação direta (foto da esquerda) e indireta (foto da direita)



Fonte: Flickr (1975).³⁰

Isto significa que a mediação com o usuário é importante desde o momento de planejamento de um ambiente informacional (uma biblioteca, por exemplo) até o momento de sua criação e disponibilização.

Mas então, afinal, a mediação está presente tanto em ações que podemos observar nas bibliotecas como em ações que estão “escondidas”? A resposta é sim, pois as ações de mediação podem abranger não somente as atividades de interação direta e evidente entre o bibliotecário e o sujeito, mas também aquelas ações que estão “diluídas” no cotidiano e no fazer do bibliotecário.

Sendo parte de todas as ações cotidianas, a mediação pode ser “tipificada” de acordo com a sua natureza. É o que Almeida Júnior (2015) denominou mediação implícita (a exemplo dos serviços internos de uma biblioteca) e mediação explícita (a exemplo das atividades de atendimento ao público).

4.5 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O conceito de mediação requer uma concepção de informação que desloque o sujeito da categoria de receptor, de figura passiva, inserin-

³⁰ Primeira imagem: bibliotecária na catalogação. Disponível em: <<http://bit.ly/2yNsvYz>>; Segunda imagem: bibliotecária no atendimento. Disponível em: <<http://bit.ly/2fEp1mt>>.

do-o no centro do processo de apropriação. Podemos estabelecer uma aproximação entre a ideia de mediação e o conceito de informação como esta sendo capaz de transformar o estado de conhecimento do indivíduo, como já vimos na Unidade 1.

Portanto, como afirma Almeida Júnior (2009, p. 97), é o usuário quem estabelece a existência ou não existência de informação:

A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Assim entendida, ela, informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.

O elemento central no processo de mediação da informação é: se a informação só existe na interação com o sujeito, não existindo antecipadamente, é importante considerarmos que a informação deve ser mediada e não somente disseminada ou mesmo transferida, conforme vimos no começo do curso com a Teoria da Informação de Shannon e Weaver.

A questão não é desconsiderar as premissas sobre informação que anteciparam os estudos de mediação, mas entender que a informação e mesmo o conceito de mediação da informação são conceitos construídos dentro de contextos em constante transformação, ou seja, o contexto das ciências e das práticas profissionais.

Aí reside a importância de entendermos qual é a relação da mediação com a informação. Podemos também entender a relação entre mediação e documento sob a mesma perspectiva: ou seja, o documento só existe quando a ele é atribuído este estatuto (como já vimos). E esta atribuição é, acima de tudo, um fenômeno social.



4.5.1 Atividade

Visite a coluna “Mediação da informação” do site *INFOhome*. Leia o texto “Mediação do Mundo” (<<http://bit.ly/2fWD57B>>). Reflita e comente esta questão: conhecemos o mundo somente pelo nosso olhar ou também pelo olhar dos outros? Por quê?

Resposta comentada

Por se tratar de uma questão discursiva, não há uma resposta certa ou errada. O importante é exercitar os conhecimentos obtidos ao longo da Unidade 4, lembrando que um bom texto dissertativo deve ter introdução, desenvolvimento e conclusão.

4.6 CONCLUSÃO

A mediação pode ser considerada um processo de comunicação que envolve trocas entre os sujeitos. Parte fundamental de nosso cotidiano, a mediação nos liga ao sensível, ao imaginário e àquilo que se traduz em desejo.

Do ponto de vista informacional, a mediação é o conjunto de ações que possibilita a apropriação de informações partindo da relação entre sujeitos x sujeitos, entre sujeitos e ambientes informacionais e entre sujeitos e dispositivos informacionais. Estas relações têm como atores principais os bibliotecários e os sujeitos que buscam a informação.

Portanto, a mediação da informação é um tópico fundamental à relação entre Biblioteconomia/Ciência da Informação e a sociedade.

Por fim, do ponto de vista dos conteúdos trabalhados em nossa disciplina, a mediação pode ser considerada o elemento que “unifica” as relações entre informação, comunicação e documento, pois, como apontamos no início da disciplina, a informação que está fixada em um determinado documento (seja ele analógico ou digital) é transferida por meio de processos de comunicação e mediação.

RESUMO

A mediação da informação, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, está recorrentemente ligada às práticas cotidianas do profissional da informação (incluindo o bibliotecário). Portanto, o bibliotecário é o profissional que potencializa as formas e práticas de mediação da informação.

Partindo do princípio de que a informação só existe na interação com o sujeito e que ela não existe *a priori*, é elementar compreendermos que a informação é mediada e não somente transferida.

A mediação pode ser categorizada como direta e indireta. A mediação direta ocorre nos momentos de interação/comunicação direta com o usuário, enquanto que a mediação indireta se faz, por exemplo, em práticas documentárias.

A mediação é aquilo que nos liga ao mundo e que nos faz conhecê-lo.



Sugestão de Leitura

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação. **INFOhome**, [S.l.], c2017. Disponível em: <<http://www.ofaj.com.br/colunistas.php?cod=22>>. Acesso em: 15 dez. 2016.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; SANTOS NETO, J. A. dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>>. Acesso em: 6 jul. 2016.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, Porto, n. 4, p. 1-34, 2007. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/645/pdf>>. Acesso em: 3 maio 2015.

GARCIA, C. L. S.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; VALENTIM, M. L. P. O papel da mediação da informação nas universidades. **Revista EDICIC**, [S.l.], v. 1, n. 2, p. 351-359, abr./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/>>. Acesso em: 2 set. 2013.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: dimensões. **INFOhome**, [S.l.], 2015. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939>. Acesso em: 25 jan. 2017.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-03, jan./dez., 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 3 maio 2015.

ARAÚJO, C. A. Á. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012. v. 1.

GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/3041/1/DataGramaZero%20-%20Revista%20de%20Ci%C3%Aancia%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20-%20Henriette.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2013.

MARTELETO, R. M. Cultura, informação e sociedade: estudo das práticas de informação em campos sociais específicos com vistas à revisão e ampliação dos modelos de comunicação e transferência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 1995, Valinhos. **Anais...** Valinhos: Departamento de Biblioteconomia e Ciência da Informação da PUCCAMP, 1995.



Faculdade de Administração
e Ciências Contábeis
Departamento
de Biblioteconomia



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-85229-16-0



Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-85229-17-7

