

Algo de ficção e realidade sobre a informação na sociedade da informação

Geni Chaves Fernandes

Doutoranda em Ciência da Informação, MCT/IBICT
Professora da Universidade Santa Úrsula, RJ

A Sociedade da Informação é, em geral, suposta como uma espécie de suporte para praticamente todos os âmbitos de decisão do homem contemporâneo. A produção crescente de artefatos informacionais e a amplitude global de seu acesso faz emergir o paradoxo da convivência de um caos de artefatos que distanciam o usuário/decisor da informação buscada, de um lado, e, de outro, com meios de ordenação e seleção padronizados em cada unidade de informação, que reduzem os graus de liberdade nas suas escolhas, tendendo a tornar os usuários/decisores replicantes destes mecanismos. Transponível ou não, o leitor é convidado a pensar este paradoxo a partir de dois modelos da ficção científica.

Palavras-chave: Usuário; Decisor; Artefatos informacionais; Sociedade da informação.

Recebido: 02.04.2003 Aceito em: 25.07.2003

A sociedade da informação

Na literatura recente de ciências sociais, humanidades, artes e filosofia, pode-se encontrar um conjunto significativo de autores que identificam que, entre as décadas de 50 e 80, a cultura ocidental sofreu transformações generalizadas, presentes nas artes, ciências, filosofia, economia, política e relações sociais em geral, de tal sorte que o modo como entendemos e lidamos com o mundo e como nos relacionamos uns com os outros é bastante ou totalmente diferente daquilo que prevalecia antes da Segunda Guerra Mundial. Há também uma variedade de termos utilizados para batizar ou caracterizar o contemporâneo, tais como: sociedade da informação, era do conhecimento, sociedade em rede, sociedade pós-industrial. Esta variedade terminológica indica a ótica do observador. A variedade de ênfases pode ser o tipo de recorte que foi feito para a observação, mas, em alguns casos, visa apontar qual é o elemento mais importante, que caracteriza ou comanda a totalidade das transformações.

A apresentação abaixo de algumas destas óticas tem em vista apenas uma noção genérica. Em cada caso, apontam-se alguns autores que tratam cada enfoque. Quem os consultar defrontar-se-á com argumentos mais detalhados e maneiras por vezes divergentes com que o mesmo aspecto é tratado. Em sua maioria, os teóricos tratam de mais do que um único aspecto¹.

A ênfase pode estar colocada nos aspectos econômicos, em geral referidos à adaptação do capitalismo à crise da economia mundial das décadas de 70 e 80, que levou a um aumento da competição entre empresas, à redução das dimensões das plantas das fábricas e sua instalação em diversos pontos do globo, ao aumento do capitalismo financeiro² e outros aspectos. Os termos pós-fordismo, pós-industrialismo e globalização destacam-se nestas abordagens³.

Outros colocam a tônica no desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação que, se não determinaram, ao menos viabilizaram novas relações, que implicam, por exemplo, um modo novo de construir conhecimento e, até mesmo, um novo tipo de conhecimento, que elimina os critérios tradicionais da ciência moderna. Desde a instalação da ciência, a partir do século XVII, até recentemente, o conhecimento era entendido como um aumento ou aproximação da verdade acerca das coisas e que ia sendo acumulado nas memórias e especialmente nos livros. Esta concepção ainda persiste e ganha cada vez mais corpo a crença de que o conhecimento é uma criação sempre nova (não uma acumulação), que toma por base o já existente e lhe dá uma nova ordem. As novas tecnologias permitem um contato muito mais rico, constante e variado de grupos com diversos critérios de valor, podendo enriquecer a experiência pessoal ou enfraquecer as identidades já constituídas na qual divergem os teóricos. O conhecimento transitará cada vez mais da forma tradicional de quem sabe (professor), que transmite a quem não sabe (alunos) para construções de conhecimento pessoal a partir do que está disponibilizado para todos e/ou para produções coletivas de conhecimento. A abordagem vem acompanhada dos termos *conhecimento em rede*, *hipertexto*, *sociedade da informação*, *sociedade digital*, *virtual*, *inteligência coletiva*⁴.

Há também aqueles que apontam o período como resultante de um enfraquecimento da crença que poderíamos ter em um elemento comum a todos os homens (a humanidade), o justo, assim como também enfraqueceu-se a crença de que seria possível chegar-se a atingir um conhecimento não parcial, nem ilusório das coisas – a verdade. No caso do justo (ética), temos que uma regra ou lei, aceita por todas as pessoas do globo como boa ou justa,

¹ As diferenças entre óticas não são meramente modos de ver, implicam divergências teóricas. Procurei evitar colocar aqui minha própria concepção do contemporâneo ou críticas a estas abordagens, que são simplesmente indicadas para leitura, avaliação e crítica do próprio leitor.

² Isto significa o aumento proporcional dos investimentos na forma de capital financeiro, aplicados através das bolsas de valores, em relação aos investimentos em capital de risco, que são a aplicação direta do capital estrangeiro na construção de unidades fabris.

³ Aspecto tratado por Castells (1999) e Harvey (2000), Parte II.

⁴ Aspecto tratado por Lévy (1996, 1998) e Silva (2000) para a questão do conhecimento e Parente (1993) para um apanhado com vários autores sobre desdobramentos das novas tecnologias.

existiria se todas as pessoas tivessem algo em comum (essência humana) que as faria julgar da mesma maneira, ou que então existisse alguma autoridade capaz de impô-la pela força simbólica desta autoridade (autoridade aceita enquanto tal) ou pelo convencimento. É exatamente esta possibilidade de consenso que estaria desacreditada, porque os critérios de valor de um grupo humano para outro são diferentes e não há nada a que se possa remeter como critério de julgamento que não seja oriundo de valores humanos. Assim, o descrédito tem por base que um critério para todos seria uma violência, uma imposição de valores de um grupo sobre os demais. Aqui, os termos são crise da autoridade, fim das metanarrativas, diferença, heterotopia⁵.

No caso da verdade, o conhecimento, a idéia de que poderíamos chegar a um conhecimento universal, cujas afirmações acerca das coisas fossem as mesmas, independentemente de quem fosse, onde e quando estivesse o sujeito conhecedor, implicava que a base do conhecimento era a razão, partilhada igualmente por todos os homens, *que resultaria numa mesma representação ou organização do mundo*; ou que a base do conhecimento eram as coisas que são o que são, independentemente dos pontos de vista, *que resultaria numa mesma representação ou organização do mundo*. A existência de um fundamento (a razão ou o real), sobre o qual o conhecimento poderia ser construído e compartilhado estaria desacreditada, não havendo uma ordem pré-estabelecida ainda desconhecida (a conhecer) que pudesse gerar uma representação única e universalmente aceita para cada coisa que conhecemos; qualquer ponto de vista seria tão bom como qualquer outro e o prevalecimento de um ponto de vista, considerado o verdadeiro, não seria mais do que uma imposição percebida, ou não, enquanto tal. Para alguns teóricos, o critério para destacar, difundir um dado ponto de vista, em vez dos demais, seria sua eficácia, sua capacidade de fornecer resultados e não ser este ponto de vista considerado como sendo *o verdadeiro*. Aqui os termos são superação da metafísica, fim da representação.⁶

Há aqueles que enfatizam a produção artística por sua capacidade de desencadear e difundir modos de percepção do mundo como início do pós-modernismo. O mundo cultural (sentido restrito ao mundo artístico) com sua criação (a obra) e sua capacidade de captar e difundir modos de percepção seria o fio de condução da pós-modernidade. O movimento cultural do final do século XIX e início do XX, que havia sido interrompido e impactado pelas duas guerras mundiais, assumiria, a partir daí, novas características que conduziram a cultura ocidental ao pós-modernismo. O movimento pós-guerra significava inicialmente que os artistas queriam romper a divisão entre *alta cultura* e *cultura de massa*. Com o tempo passou a assumir o fim do estilo, o fim do artista de destaque e da vanguarda artística. A verdadeira arte, o belo, eram conceitos utilizados para excluir diferentes modos de expressão cultural, que é o que o pós-modernismo pretende ter eliminado. Assim, os termos pós-modernismo e pós-ocidental são os mais utilizados⁷.

A bem destas e de outras ênfases, a maior parte dos teóricos do contemporâneo admite a emergência de uma diversidade (diferentes modos de pensar, ordenar, avaliar, viver, relacionar-se...) aparentemente⁸ incontrolável; tudo o que até então se colocava ou que considerava-se possibilidades de acordo entre os homens acerca do justo, verdadeiro e belo parece ter perdido esta capacidade. Isto dificultaria ou mesmo eliminaria as possibilidades de consenso, ou exigiria a busca de novas bases, ou nos colocaria numa espécie de tolerância sem precedentes com tudo aquilo que não concordamos. Outro

⁵ Aspectos tratados por Habermas (1997) e Lyotard (1989).

⁶ Aspectos tratados por Latour (2000), Lyotard (1987) e Vattimo (1987).

⁷ Aspectos abordados por Harvey (2000), Parte I e Anderson (1999), cap 1-3.

⁸ O termo *aparentemente* salvaguarda aqui o fato de que não parece estar decidido se vivemos numa diversidade absoluta e não ultrapassável. Falar da *desordem* no pós-moderno é colocá-lo numa ordem. Além disso, existem divergências se o pós-moderno é ainda uma fase da modernidade, uma fase posterior à modernidade que, como esta, também seria ultrapassada, ou se a pós-modernidade seria o melhor modo de existência/convivência humana e, portanto, insuperável.

aspecto sobre o qual também não divergem é apontarem a importância da informação no contemporâneo, seja como problema e/ou solução para praticamente todos os campos da ação e das relações humanas. É deste aspecto, o fenômeno informacional, que vamos tratar.

Ficção científica e sociedade da informação: duas imagens

O mais remoto modo como imaginamos o aparato tecnológico que se desenvolveu com a informática foi o de programas que, alimentados por determinadas informações, seriam capazes de nos responder como agir, que decisão tomar, o chamado *cérebro eletrônico*. Para os mais jovens, que não chegaram a assistir filmes de ficção com os tais cérebros eletrônicos⁹, os filmes retratavam geralmente máquinas enormes e cheias de botões e luzes que ficavam ao dispor de cientistas e decisores políticos e militares. Inseriam-se nelas dados específicos e perguntas e, depois de um certo tempo de processamento, a máquina *cuspi* longas fitas que eram ansiosamente lidas, porque continham respostas para as perguntas feitas, com base nos dados fornecidos. Recentemente, tais desenvolvimentos concretizaram-se em parte nos *sistemas especialistas* que, através de um conjunto de perguntas a um cliente, seria capaz de lhe fornecer a melhor decisão a tomar. O programa fica no lugar de um especialista em um assunto qualquer, porque tem para si transferido o conhecimento e o método de solução do especialista humano, com a vantagem de não esquecer nenhum detalhe do que deve levantar como informação (não tem humor), não cometer erros de cálculo ou inferência e responder prontamente.

Aqui estaria subentendido que o conhecimento especializado de um médico, de um economista etc, pode ser armazenado em termos de procedimentos em um programa. A informação é algo que um cliente fornece ao computador, o que lhe pertence: o que se passou ou se passa, as circunstâncias; e ao *sistema especialista* pertence a escolha da ação presente para um futuro já previsto como adequado ou preferível. Suponhamos um *sistema especialista* em medicina. Este faria uma série de perguntas ao doente, que responde, informando ao sistema. Ao final, o sistema emite um diagnóstico e o procedimento a ser realizado (escolha da ação presente), tendo em vista a cura (futuro previsto como adequado ou preferível) do paciente.

Ora, colocar a decisão de seu futuro nas mãos de um especialista não é uma prática nova. A divisão do trabalho e do conhecimento, que se deu com o capitalismo e a ciência moderna, nos fez cada vez mais confiar decisões de inúmeros aspectos de nossas vidas às mãos de especialistas¹⁰. O que a ficção apresenta é um mundo onde os especialistas não são mais humanos. O homem encontra-se numa sociedade totalmente controlada por computadores, autômatos ou humanóides, em que tudo funciona tão bem que qualquer idéia, desejo, concepção não previstas, aparece como rebelião, erro, desvio, ou coisa do gênero. É interessante que o mais humano nestes desviados da ficção científica é o fato de rejeitarem um futuro dado, imutável, previsto, mesmo que este seja considerado o melhor dos mundos. A liberdade pode estar associada a um futuro já previsto? Este *futuro previsto* não é um destino inevitável ou uma predestinação. O *bom* ou o *adequado* já estão predeterminados, retirando a possibilidade de estabelecer *outro bom* ou *outro adequado*. Se bom e adequado são valores que mudam no tempo e no espaço,

⁹ Gilberto Gil tem uma canção chamada *Cérebro Eletrônico*, regravação recentemente por Marisa Monte.

¹⁰ Sobre este assunto, Giddens (1991), cap. III.

a questão aqui é que estariam congelados, imobilizados em um programa, determinando o que devemos fazer hoje¹¹. A extração de amígdalas foi considerada, no passado, um procedimento adequado para evitar a amigdalite e hoje não é mais aceito. A organização da sociedade em castas, baseada em uma ordem espiritual, é considerada adequada e indiscutível na Índia. Temos dois aspectos ligados às escolhas livres frente a mecanismos de previsão. Primeiro, os critérios culturais que passam a ser cristalizados ou impostos de uma cultura a outra. Segundo, que a escolha de uma alternativa para a qual já se prevê um resultado ruim é o mesmo que uma escolha *burra* e não livre.

Atualmente, sentimo-nos bastante à vontade para questionar a autoridade de um especialista quando, após um diagnóstico médico, dizemos que vamos procurar uma segunda opinião. Esta *desconfiança* não é apenas no médico em questão, mas no conhecimento enquanto verdadeiro.

Se transitamos de um período de crença na possibilidade de conhecer a verdade (moderno) para outro, em que o que importa é a eficácia (pós-moderno), então, aceitar o resultado dos sistemas especialistas (não é opinião que ele emite) seria o mesmo que considerá-los mais eficazes do que os especialistas humanos, e não mais verdadeiros¹².

Embora a imagem de um futuro regido por sistemas especialistas – o cérebro eletrônico - esteja presente no imaginário e já, de certo modo, embutido nos programas de computadores que utilizamos, é muito mais comum hoje pensar que *informação* é uma espécie de resposta já pronta para uma pergunta, que está disponível em algum tipo de unidade de armazenamento e disponibilização, acessível através de uma mídia. Tal concepção nos levaria, em última instância, a um futuro do tipo *Jornada nas Estrelas*, em que o capitão Kirk ou o seu substituto Picard pergunta ao computador e este responde, permitindo que ele tome a decisão correta.

A isto corresponde a idéia de que o que nos distancia da informação de que necessitamos é apenas a competência técnica para lidar com as mídias de informação/comunicação e recursos financeiros que abram as portas à disponibilidade informativa.

Imaginando um futuro próximo, baseado nesta imagem de ficção, se fosse possível a um computador como o da *Enterprise* responder às variadas demandas do capitão Kirk, deveríamos supor que, ou todas as perguntas que poderiam ser feitas já estariam previstas no próprio programa do computador, ou este estaria habilitado a inferir uma resposta, ou mesmo um conjunto de respostas alternativas, a uma nova pergunta, a partir do conjunto de documentos que tem armazenado. A imagem de *Jornada nas Estrelas* é de que todo o passado é da competência do computador¹³ e toda ação presente em vista de um futuro, toda decisão, é da competência do capitão Kirk. Está implícito que o passado está armazenado e deve ser um conjunto coerente de conhecimentos¹⁴ e de acontecimentos¹⁵, ou, ao menos, de alternativas restritas e claras, para que o computador possa encontrá-las, dando respostas em número limitado o suficiente para o capitão Kirk poder lidar mentalmente com elas, mesmo porque, caso o computador tivesse 5000 respostas possíveis a uma pergunta, o perigo iminente que levou o capitão a buscar as informações teria de ficar esperando até ele poder decidir.

Embora, em parte, vivamos no nosso cotidiano um pouco destes dois mundos desenhados pela ficção, o mundo tipo *Enterprise* é o que nos parece ser o mais próximo daquilo que nos pressiona hoje. Vamos começar por aí para discutir o que seja informação, na Sociedade da Informação.

¹¹ A inversão do tempo, onde o futuro (previsto) determina o presente, é tratada por Baudrillard (1991), cap. I, também chamado de Efeito Moebius.

¹² Foge ao escopo deste artigo discutir se *eficácia* ou, conforme o termo utilizado por Lyotard, *performance* são isentos de apreciação ética, estética ou de critério de verdade. Mas, está implícito em nossos argumentos que *eficácia* e *performance* são critérios de valoração, embora sejam, em geral, entendidos como medidas absolutamente objetivas.

¹³ Acerca da memória artificial, do armazenamento sem precedentes de documentos *de memória* e suas implicações para a memória humana, individual e coletiva, e sobre as noções de passado, presente e futuro, ver Huyssen (2000), Nora (1993), Baudrillard (1991).

¹⁴ A idéia de que o conhecimento, mesmo desenvolvido por diversas especialidades, é um conjunto coerente e presumível pode ser visto em Merton (1979). Esta noção está presente na ciência da informação, em sua abordagem matemática quando supõe que as articulações entre estes diversos conhecimentos dependeria, primeiramente, apenas de uma linguagem universal para a qual todas as linguagens, dialetos ou formulações desenvolvidas em cada especialidade da ciência pudessem ser traduzidas. Para uma noção crítica deste tipo de entendimento do conhecimento, ver Kuhn (1994). Para as mudanças na concepção do conhecimento e sua articulação com a ciência da informação, ver Gómez (2001)

¹⁵ A noção de que há articulação nos acontecimentos humanos, num desenrolar que pode ser explicado e explicar as mudanças corresponde ao conhecimento da ciência histórica, com suas periodizações. A crítica a este modo de entender a história como mundial, universal e articulada fez emergir na França o que alguns historiadores denominam de A nova história. Este aspecto é abordado por Burke (1992) e Le Goff (1996).

Informação e consenso

Estar informado e obter informação são considerados, hoje, imperativos. Se o termo informação remetia, no passado não tão remoto, a algo que se podia obter *por favor*, hoje associa-se mais a algo que se precisa obter a um custo, porque não estar informado ou não saber buscar informação é excluir-se do mercado de trabalho, e mesmo das relações sociais em geral.

Vamos partir de uma definição bastante difundida de informação. Esta seria um *redução de incertezas numa ação decisória*¹⁶. Se esta informação é buscada, então ela não pode ser algo totalmente desconhecido, quer dizer, algo procurado como sendo informação já deve estar no que vou chamar de pré-entendimento¹⁷ do sujeito da ação de busca e decisão, como algo existente, ou potencialmente existente, que tem um sentido compartilhado socialmente. Só busco informações acerca da taxa de inflação de determinado período porque já pré-entendo o que é inflação, os índices de sua medição, e compartilho com outras pessoas este pré-entendimento, de tal modo que acredito que poderei encontrar a informação que busco fora de mim.

Mas, para ser informação, ela deve também ser algo que eu não conheço completamente, uma lacuna, algo que me falta para tomar uma decisão, neste caso financeira. Nesta busca intencional, pré-estabelecida, dirijo-me ou a alguém que saiba qual foi a inflação medida pelos índices tais e tais no período desejado, ou a documentos nos quais se possam encontrar tais registros.

A pré-compreensão é o que também nos permite entender algo novo, um objeto ou idéia. Quando, pela primeira vez, ouvi falar em *Ômega 3*, pensei tratar-se de uma estação espacial ou coisa do gênero. Mas, na frase *leite com Ômega 3*, aí o que pensei não fazia mais sentido. Para eu entender, foi preciso que alguém remetesse esta coisa nova à minha pré-compreensão, dizendo-me ser um óleo presente em alguns peixes e que auxilia na prevenção da osteoporose.

a. Consenso quanto à existência

Não há garantias de que exista um pré-entendimento¹⁸ global, no sentido de partilhado por toda a humanidade, daquilo que busco. Quer dizer, aquilo que é entendido como existente e explicado de um certo modo em um grupo social pode não ter existência em outro.

Tomemos um exemplo hiperbólico para facilitar. No filme *Os deuses devem estar loucos*, um nativo é processado em um tribunal que lhe sentencia à prisão como punição para o seu crime. O tradutor explica que é impossível dizer aquilo, porque na sua língua não existem os termos, crime ou punição; ora, mas o que não existe no grupo social daquele nativo é crime e punição e não apenas os termos para designá-los. Embora, globalmente, tenhamos pré-entendimentos comuns, bastante partilhados, devem existir aspectos e elementos locais, partilhados por grupos específicos, que estão fora deste pré-entendimento global.

b. Consenso quanto à ordenação

Também não temos garantias de que exista um pré-entendimento global de onde aquilo que busco deve se encontrar, na ordem que fornecemos ou percebemos das coisas.

¹⁶ A definição vem da Teoria Matemática da Informação, desenvolvida por Shannon e Weaver e é uma das mais difundidas definições adotada na Ciência da Informação e está discutida em Wilden (2000). A escolha desta, que rigorosamente não é uma definição, mas uma aproximação, implica uma escolha teórica.

¹⁷ O termo é baseado na noção hermenêutica de pré-compreensão. Embora haja o tratamento direto do conceito na área de Ciência da Informação, não encontrei material disponível em português. Em inglês está disponível em Capurro (1985).

¹⁸ Pré-entendimento significa a possibilidade de entendimento também entre as pessoas. Até onde este entender vai? Podemos entender (traduzir/interpretar) um texto em francês, ou um em grego antigo, ou mesmo um índio de uma tribo Amazônica recém descoberta? Indica, também, que qualquer coisa pode ser compreendida, inserida no que é já familiar. Por exemplo, diante de um objeto desconhecido que me apresentam como sendo uma ferramenta, este objeto se torna algo familiar, porque sei o que é uma ferramenta, que os homens a utilizam para criar e modificar objetos, que os objetos são criados ou modificados para ... etc. O objeto novo é, desde modo, inscrito no horizonte de minha compreensão.

Tomar banhos todos os dias pode estar classificado como um hábito de higiene para garantir a saúde em um grupo e como medida decorrente de falta de saúde por um outro (problema dermatológico). Um arpoador colocará em um mesmo grupo tubarões, baleias, e focas, mas não se espera que um biólogo faça o mesmo.

Toda língua é, já, uma ordenação partilhada por seus falantes. Cada palavra reúne um conjunto de objetos com características total ou parcialmente compartilhadas e mantém relações com outras palavras, proximidades. Quando dizemos *flores* reunimos nesta palavra uma variedade de coisas, que partilham características, como parte das plantas, belas, geralmente perfumadas... e palavras relacionadas, como frutos, plantas, primavera etc.

Mas, em uma mesma língua, os sentidos de uma palavra estão também relacionados ao contexto em que ela é utilizada e que pode ser percebido no conjunto de palavras que a acompanham. Isto quer dizer que as palavras em uma língua, mesmo tendo um significado único consensual, podem adquirir sentidos diferentes, carregados de experiências e vivências específicas. As palavras não são meramente designativas de coisas, mas ricas em sentidos quando usadas na fala.

Exemplificando: a palavra flor tem o mesmo significado para um cozeiro, um agricultor e um apaixonado, mas ganha, para cada um, sentido especial por suas vivências e atividades e, em cada caso, isto aparece com o conjunto de palavras que a acompanham e que dão o tom, o sentido que ela assume. No caso do cozeiro: flores, morte, lápide, trabalho, despedida. No caso do agricultor: flores, polinização, produtividade, safra. Para o apaixonado: flores, desejo, conquista.

A partilha de sentido existe em grupos reunidos por uma atividade, por um interesse ou tradição. A unidade da língua num amplo território, como o brasileiro, não é o mesmo que a unidade de sentido: há uma pluralidade de sentidos que implica, também, uma pluralidade de ordenações.

O controle da língua, o ensino, a correção do falar e escrever e os significados das palavras também são modos de garantir comunicação entre os diferentes grupos e, embora limite, não controla os sentidos que ela possibilita¹⁹. Uma língua que garantisse uma comunicação perfeita entre seus falantes, no que se refere ao sentido seria como a *Novilíngua*, do romance de George Orwell, 1984, cujo aperfeiçoamento buscava *estreitar a gama do pensamento*. Todos os conceitos necessários seriam expressos exatamente por *uma* palavra, de sentido rigidamente definido, e cada sentido subsidiário eliminado, esquecido (Orwell, p. 53).

Assim, dependendo do grupo e de sua atividade, o modo de ordenar e de agrupar semelhantes e diferentes não é, necessariamente, globalmente partilhado²⁰.

c. Consenso quanto às afirmações

Não é para nós espantoso que, para uma mesma coisa, haja pontos de vista diferentes; um pré-entendimento compartilhado não significa consenso quanto à afirmação que se faz.

No caso dos índices de inflação, pode haver uma concorrência entre instituições que procedem à sua mensuração, seja na metodologia, seja na amostragem utilizada etc. e pode mesmo, para um conjunto concorrente de índices disponíveis, gerar, por parte de pessoas de um grupo, uma desconfiança

¹⁹ A língua é também um modo de separar grupos sociais. Embora este não seja aqui o nosso foco, ela separa os que falam corretamente e, portanto, que fazem parte do grupo dominante que tem o poder de controlar a língua e os que falam incorretamente e, portanto, fazem parte do(s) grupo(s) inferior(es) ou dominados. Para os que se interessarem pela temática língua e relações de classe, ver Bourdieu (1983, p. 95-107) e, para traços mais gerais, ver Ortiz (1983, p. 7-36)

²⁰ O primeiro grande teórico da área a apontar que a existência das diferentes perspectivas acerca de um mesmo objeto, supomos, por várias especialidades da ciência, refletia-se nos documentos destas especialidades, implicando a necessidade de instrumentos de tratamento documental capazes de dar conta destas perspectivas foi Ranganathan. Campos (1994) elabora uma síntese das abordagens de Ranganathan e alguns desenvolvimentos recentes com base no seu sistema (2001a).

de que nenhum estaria realmente correto. Quanto ao consenso nas afirmações, existe cada vez mais uma diversidade disponível de opiniões.

Vamos passar àquilo que entendemos como disponibilidade informacional.

Artefatos informacionais e informação

Àquilo que intencionalmente se coleta, documenta, organiza e se disponibiliza através de uma mídia, como chaves de acesso seletivo a partes de conteúdos ou resumos de documentos ou de acontecimentos, chamarei daqui de artefato informacional²¹.

A importância atribuída à informação projeta-se na organização de Unidades de Informação - UI - por indivíduos, coletivos e instituições, públicas ou privadas, que oferecem a seus usuários ou clientes (conforme se prefira) serviços na área de informação. Sua atividade é a coleta, organização e disponibilização de artefatos informacionais, seja um jornal, uma revista, um periódico, um catálogo de assuntos de uma biblioteca, um catálogo de exposições de artes, uma listagem de índices de inflação etc., enfim, estes são alguns artefatos informacionais. Vejamos:

1. *Seleciona*, dos acontecimentos e saberes, aquilo que é considerado relevante. Se a UI está instalada em uma empresa, selecionará apenas aquilo que seja relevante para o conjunto de atividades existentes no empreendimento e que deve estar estabelecido *a priori*.

O julgamento da adequação ou não de um documento para inserir-se em uma UI pode ser realizado intelectualmente ou, alternativamente, realizado por um algoritmo de seleção. Em ambos os casos, é necessário um processo permanente de atualização, já que não há nada imune a transformações na sua totalidade, especificidade e relações.

Para dois empreendimentos em um mesmo ramo de atividades, suponhamos, duas empresas produtoras de laticínios, se seus objetivos, estratégias de desenvolvimento, localização, fornecedores, mercados-alvo etc. são diferentes, então, cada qual teria um conjunto de necessidades informativas diferente, a bem de terem muitos pontos em comum, caso contrário seriam exatamente a mesma empresa. O processo seletivo nas respectivas UI não será o mesmo.

Finalmente, ainda no aspecto seleção, uma vez que todo empreendimento compreende diferentes grupos de atividade — por exemplo, para uma empresa: *marketing*, processos de produção, pesquisa e desenvolvimento, compras etc. —, a UI deve conhecer cada uma destas atividades, no que concerne às suas necessidades informativas, de modo a realizar a seleção de modo adequado²². Portanto, não é a reunião de documentos por *listas de assuntos*. Vejamos, se o tema *inflação* é de interesse do setor financeiro de uma empresa, as últimas discussões metodológicas sobre o assunto em Harvard podem ser absolutamente irrelevantes, entretanto, as variações no índice de *risco Brasil*, que não é diretamente inflação, pode ser muito relevante.

Isto não significa que a seleção por assuntos não funcione em nenhum caso. Entretanto, atenderá melhor quanto mais identificado for o grupo de produtores com o de clientes/usuários na UI.

2. *Organiza*, ordena o que coleta. Temos aqui que a UI deve ter critérios

²¹ Em sentido semelhante são também utilizados os termos *informação da informação* e *metainformação*. Ver Gómez (1995).

²² Aspecto tratado por Ferreira (1995).

de aglutinação, agregação, separação e hierarquização, que possibilitem oferecer blocos de artefatos informacionais que atendam a interesses específicos de informação para uma decisão. Não há, necessariamente, uma resposta precisa e objetiva a uma solicitação feita à UI, mas um conjunto de documentos que apresenta pontos de vista ou detalhes diferentes sobre o assunto para o exame do usuário ou cliente que é o decisor.

Se o setor de *marketing* necessita de dados sobre clientes agregados por região e o setor de atendimento ao cliente necessita destes por faixa etária, e se o nível de detalhamento para cada uma das atividades for diverso, quanto mais agregados estiverem os documentos e dados sobre clientes, mais difícil será satisfazer a ambos os setores.

Assim, para a estrutura de organização dos documentos na UI, precisa-se previamente conhecer as atividades e necessidades setoriais ou de determinada atividade, tendo em vista a variedade de usos que um mesmo conjunto de documentos pode ter no empreendimento, para que não se anule um modo de aglutinação ou agregação necessário para atender a um tipo de decisão.

Não há a *informação* ou *os assuntos* universalmente aceitos e cuja ordenação seja natural ou científica²³. Uma ordenação é sempre uma, dentre outras possíveis. Os setores, os grupos, com seus interesses específicos, exercem sobre as UI demandas diversas, como campos de força.

Outro exemplo: os volumes e valores das exportações brasileiras são organizados e divulgados a partir do Sistema Harmonizado de Classificação de Mercadorias, cujo objetivo é a aplicação de tarifas de importação e exportação. Alguém interessado em saber o volume das exportações de macarrões pode obter este dado agregado como subparte do Capítulo de Massas, Pães, Produtos de Confeitaria... Entretanto, as massas recheadas com carnes, *raviolis*, por exemplo, cujo recheio seja superior a um dado percentual, não estarão somadas nesta parte, mas no capítulo de Carnes.

Quem busca a informação e está interessado em comparar a produção nacional de massas (independentemente do recheio ou de seu percentual) com as exportações, ou fará uma comparação errônea, ou precisará ter acesso, quando souber, a dados desagregados para encontrar no capítulo de Carnes os *raviolis* que lhe faltam no volume das exportações. Assim, a agregação/organização fornecida pelo Sistema Harmonizado foi estruturada visando atender à atividade de cobrança de tarifas, não sendo adequada para outras finalidades.

Uma UI está sempre em uma rede de interesses e de poderes (sem sentido pejorativo) que lhe pressionam. Não ter a perspectiva da multiplicidade de interesses que cercam uma UI e de que a informação é informação para alguém, e não em si mesma, pode acabar por levar a não se atender nem a gregos, nem a troianos²⁴.

3. A *disponibilização* de artefatos informacionais é, pois, a oferta de produtos específicos, que são resumos ou chaves de acesso a documentos que devem atender às necessidades dos usuários/clientes decisores.

Oferecido a um cliente/usuário um conjunto restrito, relevante e humanamente manuseável de artefatos informacionais, ele buscará no conjunto aquilo que especificamente irá preencher a lacuna, o que falta, para tomar sua decisão. Este *o que falta* é informação, já que partimos da definição de que a informação é *aquilo que reduz a incerteza num processo de decisão*.

Para chegar-se a essa decisão, os artefatos oferecidos são a forma externa ao sujeito que busca informação, e que deverá ter grandes chances de atendê-lo, caso as fases de seleção e ordenação tenham sido bem realizadas.

²³ As classes de assuntos e sua ordenação são sempre consensuais, portanto, restritas a um grupo de usuários/clientes que partilham um pré-entendimento e estão inseridos na mesma atividade ou grupo de interesse.

²⁴ Ver Ferreira (1995).

Finalmente, chegamos ao mundo do futuro ficcional da *Enterprise* e do capitão Kirk. Mas nossa prática atual, ao contrário da ficção, nos coloca diante de uma quantidade de artefatos informacionais, que nos vem em forma de avalanche, que parece mais impedir do que facilitar a chegada à informação.

Seleção por parte do sujeito: uma saída atual

Estivemos, até agora, supondo uma UI, localizada dentro de um empreendimento, atendendo a um conjunto, restrito e supostamente passível de ser conhecido, de clientes. Mas a *Sociedade da Informação* não tem sido descrita e entendida como sendo um período em que, cada empreendimento, grupo, indivíduo etc. estabelece *sua* própria e isolada UI. Ao contrário, ela supõe que qualquer sujeito, individual ou coletivo, pode ter acesso a uma rede de UI que se estende por todo o globo²⁵. Neste caso, podemos tomar as dificuldades, complexidades, variedades e quantidades com que se deparam tanto as UI como cada cliente/usuário decisor e elevar à enésima potência.

Se admitimos que a Sociedade da Informação apresenta-se como uma rede, então, cada ponto, seja uma pessoa, um coletivo, o Estado, uma UI ou uma empresa participa tanto da oferta como da demanda por informações. Uma UI não cria seus documentos, antes os coleta numa disponibilidade já existente. Sua tarefa é fornecer uma ordenação e uma nova possibilidade de acesso, que visa atender ou deve vir a atender dadas demandas. Assim, uma *rede de informações* não é só uma configuração interativa e de cooperação, é também de poder e de pressão com os interesses mais diversos.

O que separa alguém da informação que precisa não é apenas sua competência técnica e recursos financeiros, embora estes também sejam fatores importantes de limitação, mas é especialmente uma avalanche de artefatos informacionais, produzidos com diversos modos de seleção, ordenação e disponibilização, ou até mesmo sem estes.

Nosso decisor na *Sociedade da informação* é alguém pressionado a estar sempre informado e a saber, rápida e precisamente, buscar a informação necessária para uma decisão, na avalanche de artefatos informacionais produzidos e disponíveis no globo. Com algum exagero, é claro.

Estar sempre informado aqui significa que ele precisa estar ciente, através de jornais, da TV, de revistas, de periódicos, do que está acontecendo em geral, no mundo, no país, na economia, na cidade etc., mesmo que isto não seja, rigorosamente, informação para ele em um contexto específico de ação. Isto equivale hoje ao que, por muito tempo, chamou-se *cultura geral* que, além do valor de utilidade que possa vir a ter num dado momento, ou não²⁶, é uma espécie de sinalização de valor pessoal, quer dizer, classifica as pessoas entre desinformadas, pouco informadas, bem informadas, e que vou chamar de valor de ostentação. Portanto, é um valor e pode-se converter em valor de troca.

De um certo modo, esta sinalização também vale para os empreendimentos e instituições que mantêm UI. Ter uma grande base de dados, uma extensa biblioteca ou arquivo etc., especialmente no que se refere à quantidade e sofisticação das técnicas e tecnologias utilizadas, além do valor de uso (que, espera-se, deva ter) é também uma forma de sinalizar, ou seja, é um valor de ostentação, pois serve como um classificador de instituições e empreendimentos e que, sendo um valor, irá competir na estruturação com o valor de uso.

Além de estar informado acerca do geral, ele também precisa estar

²⁵ Para este tipo de entendimento, ver Castells (1999).

²⁶ Lembro-me de um programa de humor em que Regina Casé protagonizava uma brasileira que estava em casa com sua família. De repente, adentrou à casa um grupo de homens armados de metralhadoras. Estes lhe perguntaram: "*Afluentes do rio Amazonas pela margem esquerda*", ao que ela prontamente respondeu, recitando-os um a um. Os homens foram embora e deixaram sua família em paz. Ela virou-se para a câmera e disse: "*Eu sabia que um dia isso ia me servir para alguma coisa.*"

informado especificamente dentro daqueles setores, atividades ou assuntos nos quais atua. *Saber buscar informação* significa que ele deve, além da competência técnica e financeira para acesso, ter critérios de seleção que lhe permitam rapidamente encontrar a informação de que precisa.

No item 3 – Informação e consenso –, expusemos o que chamei de pré-entendimento, que precede, necessariamente, qualquer busca de informação por parte de um sujeito. No item 4 –Artefatos Informativos e Informação –, tratei, de modo geral, os objetivos e dificuldades enfrentados pelas UI. Vamos supor um sujeito que busca informação, que chamarei de decisor, cliente ou usuário tomando por base o seu pré-entendimento.

1. Ele ignorará aquilo que, para seu grupo ou grupos de pré-entendimento, seja considerado inexistente, fora de sua compreensão (em chinês, por exemplo), ou não autorizado por seu grupo de referência. Quer dizer, ele recorre a um grupo e valores de referência que lhe permitem agir seletivamente. Vamos a um exemplo: quando eu busco através da Internet documentos que possam vir a ser úteis para a minha tese, os critérios de validação e reconhecimento estabelecidos no meio acadêmico me farão ignorar os documentos cujos autores não sejam reconhecidos no meio ou que não estejam alocados em sites de instituições acadêmicas reconhecidas: aqui a chave é o reconhecimento e não o conteúdo específico do documento. Em meio à avalanche de artefatos informativos, recuamos para os grupos com os quais nos identificamos e nos quais somos reconhecidos. Não apenas nos referenciamos pelos valores deste grupo, mas é especialmente neles que a nossa existência é reconhecida, o que significa que nossa realidade, nossa vida, existem aí e não no globo, na humanidade ou no mundo.

Quando escrevo este artigo sobre informação, tomo como referência o grupo de especialistas em ciência da informação. Mas filósofos, geneticistas, biólogos, analistas de sistemas, informáticos, especialistas em comunicação, economistas etc. também falam sobre a informação e têm concepções outras para o fenômeno. Quem está mais certo ou quem tem mais autoridade para dizer o que é informação? Ora, não há como decidir sobre isso e nem há como impor uma definição ou um conjunto de definições da ciência da informação para estes outros campos, e vice-versa. Neste caso há, no mínimo, uma concorrência entre os campos acerca do que seja informação²⁷. Portanto, utilizo os conceitos e modos de observação da ciência da informação e sou reconhecida por isso como sendo do campo da ciência da informação. Este grupo é pequeno, face aos grupos que abordam a informação, cada um com seus conceitos e modos de observação.

2. Não existe um critério único de ordenação possível para um mesmo conjunto de acontecimentos e saberes documentados. Cada UI pode e adota um ou mais critérios particulares.

Numa busca em diversas UI, o decisor se verá diante de uma variedade de ordens e não poderá compreender a maior parte delas: o que não é pré-entendido é o mesmo que inexistente ou ruído. Vamos examinar dois casos para ilustração.

Se fizermos uma busca de livros em livrarias virtuais que permitem a pré-seleção por assunto (porque pior mesmo só aquelas em que você só tem opção de busca por palavras), um rápido exame nas listagens de assuntos nos deixará diante de grupamentos diversos e, para a maioria destes, ficaremos sem entender, atônitos, não sabendo direito em que assunto pode estar aquilo que buscamos.

²⁷ A palavra concorrer foi utilizada aqui tanto no sentido de disputa como no sentido de colaboração.

Mesmo em sistemas integrados, como é o caso das bibliotecas de uma universidade, as bibliotecas setoriais terão critérios de ordenação, agregação e, portanto, atribuição de assunto diferentes e vamos nos sentir mais à vontade com aquela(s) que utiliza(m) um modo de ordenação semelhante ao nosso.

3. Diante da avalanche de artefatos informacionais, o decisor tem a possibilidade de descartar os documentos que pareçam não se adequar às suas crenças quanto às afirmações que contenham. Em geral, tais crenças estão firmadas em grupos ainda mais restritos, aos quais o decisor pertence ou pertenceu, e que lhe forneceu valores ou conjuntos de conhecimentos que tem consolidados, sem os quais ele ficaria indeciso quanto à escolha, diante da variedade de afirmações que encontra sobre uma mesma coisa.

Embora a afirmação acima possa parecer muito lógica, ela está em choque frontal com a lógica de produção de conhecimento e de criação que é suposta no contemporâneo. Como as crenças, conhecimentos consolidados e tradições são valores em queda, estando em alta as novas possibilidades de combinação, novas interpretações, inovação, além do uso sem precedentes de neologismo, indicando novas construções, o sujeito que *pode selecionar* é sempre um *démodé*, para usar uma palavra fora de moda. O novo sujeito precisa estar inserido na atual onda de educação permanente. Segundo Lyotard, já era discutido em um colóquio, em 1971, que o mínimo de estrutura seria o ideal para o empreendimento educacional universitário. Diz ele que

"... o saber não é e nunca mais será transmitido em bloco, e de uma vez por todas, aos jovens antes de sua entrada na vida activa; ele é e será transmitido à la carte aos adultos... tendo em vista não só o melhoramento da sua competência e a sua promoção, mas também a aquisição de informações..."
(Lyotard, 1989, p. 102)

e versá-los nas inúmeras ordens e pré-entendimentos como meio de sobrevivência social, ao menos esta é a versão predominante²⁸.

4. Finalmente, resta ainda ao nosso decisor selecionar, dos artefatos informacionais restantes, aqueles que são adequados a seu uso, aqueles em que pode encontrar aquilo que preenche a lacuna para ele tomar a decisão no contexto de sua prática.

Assim, se imaginamos três indivíduos realizando uma busca sobre *cirurgia cardíaca*, sendo um deles um médico que está fazendo sua tese de doutorado sobre o tema, outro, um paciente que será operado em alguns dias e, o terceiro, um jornalista que prepara uma matéria, então eles não precisam e não estão buscando a mesma informação, embora o conjunto de artefatos informacionais que irão recuperar seja semelhante, senão o mesmo. Dito de outro modo, o uso que irão fazer, suas práticas, determinam em grande parte o que é e o que não é informação para cada um deles, ou *em que caso a informação é o caso*²⁹.

O cérebro eletrônico: solução?

O cérebro eletrônico pode parecer, nas circunstâncias que descrevi, de avalanche de artefatos informacionais, uma espécie de paraíso. Quando estou diante de meu micro, escrevendo um texto, não preciso saber bem ortografia, o corretor realiza esta tarefa no meu lugar. Quando preciso fazer uma regressão para estimar a demanda por manteiga no Brasil, não preciso

²⁸ É bastante difundido e aceito no senso comum como valor a preservação da biodiversidade. Cada forma de vida natural seria considerada como tendo valor para o todo e em si mesma, sendo insubstituível e incomparável. No caso da tradição, a preservação das culturas locais não assume o mesmo caráter. Em alguns casos certas *formas de vida* são preservadas como se fossem um animal raro e à beira da extinção em uma reserva, bem longe do contato das outras, portanto, sem valor para o todo. Em outros, os mais comuns, a tradição é preservada como sendo algo folclórico, sem eficácia alguma e cujo valor limita-se ao do espetáculo.

²⁹ Ver Gómez (1999).

saber realizar as operações estatístico-matemáticas, mas apenas inserir os dados, porque a planilha de cálculo realiza a tarefa no meu lugar.

Se houvesse um mecanismo (aqui o termo adequado seria programa, mas preferi utilizar o termo mecanismo) capaz de selecionar, nesta avalanche de artefatos informacionais, aquilo que eu exatamente preciso, a informação que busco, eu estaria livre desta tarefa hercúlea e de meio, podendo dedicar-me apenas à decisão, tarefa final que realmente devo realizar. Este mecanismo seria uma espécie de réplica de mim, porque selecionaria exatamente como eu. Mas, este mecanismo baseado nos meus procedimentos de seleção certamente repetiria em dois momentos distintos a mesma seleção para uma dada necessidade, enquanto eu, mesmo que por falha, dificilmente poderia proceder duas vezes exatamente do mesmo modo uma seleção³⁰.

A idéia de que é possível extrair o conhecimento (no nosso caso o conhecimento que utilizo para selecionar informação) de alguém e armazená-lo num mecanismo de procedimentos é o que parece ter levado alguns autores contemporâneos da área de administração de negócios a elaborar teses acerca da possibilidade de explicitar, de objetivar o conhecimento implícito, qual seja, aquele que as pessoas, numa empresa, acionam quando estão na consecução de suas atividades³¹.

Em Nonaka e Takeuchi (1997), a fim de construir uma máquina que fosse capaz de fazer um pão tão bom como o feito por um determinado padeiro, uma empresa passou a observar todos os procedimentos do padeiro para reproduzi-lo na máquina de pão. A isto os autores chamam de extração, explicitação do conhecimento implícito do padeiro na sua atividade de fazê-lo. Entretanto, nem mesmo o padeiro sabe que conhecimentos exatamente utiliza a fim de fazer o pão. O que a máquina faz, sempre o mesmíssimo pão, resulta de nela estar inserido não o conhecimento do padeiro, mas seus procedimentos. Mas o padeiro poderá fazer pães diferentes.

Um mecanismo replicante de mim para seleção de informação, se não fosse ficcional, seria um congelamento de procedimentos, que possivelmente reduziria demasiadamente minhas capacidades de inovar e criar na ação decisória, porque selecionar informação também é decisão.

Se o mecanismo fosse padronizado, ele não seria a réplica de ninguém especificamente, mas uma espécie de modelo ideal de *selecionador de informações*. Se utilizássemos um tal mecanismo, que executaria exatamente os mesmos procedimentos para todo e qualquer usuário que dele se utilizasse, então nós nos tornaríamos réplicas dele. Há um certo nível de constrangimento que opera prescrições e limites na busca de informação que realizamos.

Facilitadores e controladores de atuais buscas de informação

Existem disponíveis, atualmente, basicamente dois mecanismos de seleção de informação. Um estabelece uma ordem prévia, em que os documentos são alocados, de tal sorte que a busca é realizada dentro desta ordem. O outro não estabelece nenhuma ordem prévia para alocação dos documentos, permitindo que os usuários/clientes construam, dentro de certos limites, seus critérios de seleção³². Existe, também, uma série de mecanismos que combinam os dois modos. Como estes dois modos são percebidos e utilizados pelo usuário/cliente?³³ Os exemplos aqui têm a finalidade de indicar sua diferença e levantar alguns problemas relativos a seu uso.

³⁰ Algumas limitações na construção de sistemas especialistas na área de recuperação de informação são discutidos por Furnival (1995).

³¹ Acerca da abordagem da inteligência organizacional na ciência da informação, ver Moresi (2001).

³² Estes dois mecanismos são tradicionais na área de informação, tratados sob o termo de *linguagens documentárias* pré-coordenação e pós-coordenação, ver Campos (2001b). Para estes mecanismos na Web, ver Cendón (2001). Para busca em Cd-rom e em linha, ver Lopes (2002).

³³ As técnicas e instrumentos utilizados para representar, ordenar e recuperar documentos em Unidades de Informação como buscadores da Internet, bibliotecas, arquivos etc. não serão abordados neste artigo. Do ponto de vista de um usuário/cliente, sejam quais forem as técnicas e instrumentos utilizados e disponíveis, ele se defronta, na interface com a Unidade: com a possibilidade de seguir um arranjo já estabelecido; de, dentro de limites que ele percebe ou não, escolher e combinar palavras, frases, períodos, língua etc.; ou ainda de, dentro de uma seleção em um nível de pré-ordenação, escolher e combinar palavras, frases, períodos, língua etc.

Classes, categorias, diretórios...

É possível recuperar informação a partir de uma ordenação prévia. Em geral, é dado ao cliente/usuário um meio de avançar numa espécie de árvore hierárquica de termos (assuntos) até que ele chegue o mais próximo do que está procurando.

Por exemplo:

Economia

Microeconomia

Macroeconomia

Comércio Exterior

Indicadores econômicos

Renda/PIB

Mercado de Trabalho

Mercado Informal

Desemprego/Emprego

Salários

Salário Mínimo

Salário Família

Indexação

Assim, ele parte do mais geral até encontrar o que quer, os documentos sobre indexação salarial. Este princípio é também o utilizado pelos jornais diários. A ordenação prévia pode permitir uma boa economia de tempo. Imaginemos que alguém busca nos jornais informações sobre economia. Se o jornal distribuísse aleatoriamente as notícias, quanto tempo este leitor não gastaria para encontrar as matérias de seu interesse? Mas, o que está sob o título Economia são, para este leitor, realmente matérias sobre economia? Para um economista, por exemplo, a maior parte delas é sobre finanças e não economia. Será que a abertura de novas franquias na área de cosméticos, que está no Caderno de Beleza, não é uma notícia de economia?

É claro que um leitor especializado que lê diariamente os jornais sabe achar mesmo nas seções ou cadernos menos prováveis as notícias de seu assunto de interesse, mas isto lhe toma tempo.

No caso de uma biblioteca ou de um buscador da Internet, o uso das categorias reduz o volume de recuperação de artefatos informacionais. O problema aqui é o mesmo do leitor dos jornais diários, sendo que, ao contrário deste, o decisor não pode *folhear* toda a biblioteca ou as URLs cobertas pelo mecanismo de busca a fim de certificar-se de que nada importante lhe escapou.

Os mecanismos de pré-ordenação, especialmente aqueles que são sobre *qualquer coisa* e que podem ser utilizados por *qualquer um*, realizam para os mais diversos usuários a mesma busca. O problema de avalanche de artefatos informacionais é só aparentemente resolvido, já que dois caminhos de busca iguais serão feitos por dois clientes/usuários que têm finalidades, necessidades de pré-entendimentos diferentes.

Palavras-chave

A busca utilizando palavras combinadas é bastante popular e existem várias UI e buscadores que permitem este tipo de interface ao cliente/usuário.

Sem estar preso a uma ordem prévia, imaginemos que nosso cliente/ usuário seja um museólogo que esteja estudando as mudanças que a percepção do tempo e do espaço têm sobre a memória. Para sua busca ele combina as palavras *Tempo, Espaço e Memória*. Com esta combinação em um sistema de bibliotecas universitárias ele pode recuperar textos de: arquitetura, filosofia, literatura, história, sociologia, museologia, ciência da informação, psicologia, informática... Se estiver fazendo sua busca pela Internet, recuperaria possivelmente coisas as mais absurdas.

Os problemas aqui abordados: caos X ordem, numa sociedade que pretende disponibilizar *toda* informação em rede, coloca os profissionais da informação diante de um paradoxo.

Conclusões

O que se quer dizer hoje quando se diz *Sociedade da Informação*? À primeira vista, *parece* que estamos adentrando uma realidade em que todo mundo poderá ter acesso a toda a informação que necessita, porque isto existe ou existirá como uma disponibilidade já pronta para nosso usufruto. Ora, um tal entendimento faz-nos achar que as dificuldades que encontramos para estar bem informados e saber buscar informação derivam simplesmente de uma incapacitação para lidar com as novas tecnologias e a limitações financeiras de acesso. Mas, o acesso a toda *informação* existente no globo, que de certa forma já vivenciamos, leva-nos a uma avalanche caótica de artefatos informacionais. O pós-moderno, outro nome de batismo do contemporâneo, constituiu-se, até o momento, como o tempo da diversidade. Toda informação existente significa que o que está disponível não tem origem numa autoridade central e nem foi aceito a partir de critérios de validação consensuais, então, *toda é o mesmo que qualquer*³⁴.

Por outro lado, neste mundo desenvolvem-se e são oferecidas ferramentas de busca e seleção enquanto meios para o usuário/cliente lidar com a disponibilidade de artefatos informacionais. Tais ferramentas são mecanismos padronizados, que seguem um conjunto de regras fixas; e padronizadores de seus usuários tornados replicantes do mecanismos de busca.

É com este paradoxo, real ou aparente, solúvel ou insolúvel, que deve ser superado ou não, que se defrontam os pesquisadores da ciência da informação na Sociedade da Informação.

Que tarefas supõe-se hoje ter um profissional da informação³⁵? De um lado, ainda persiste a perspectiva de criação de instrumentos para *dar acesso* a e mecanismos *seletivos de* informação que têm como horizonte a transferência e disseminação de informação dos que têm para os que não têm, de países ou regiões desenvolvidas para as subdesenvolvidas. A ação dos profissionais da informação auxiliaria na superação das diferenças indesejáveis e no entendimento de que tais diferenças, enquanto carências, são superáveis. Esta noção entra, entretanto, em choque com a vigência da diferença enquanto valor contemporâneo, em que a transferência/absorção de informação é entendida como violência de um modo de ser (cultura) sobre os demais.

De outro lado, a perspectiva da informação enquanto um bem econômico, negociável. A tarefa do profissional da informação funda-se na sua capacidade de estabelecer uma infra-estrutura informacional adequada para os decisores de empresas e instituições que habitam, antes de tudo, um mundo

³⁴ Isto é parcialmente verdadeiro já que a busca na *Webé*, em geral, realizada usando algum mecanismo e estes incluem URLs a partir de uma seleção, humana ou por meio de um robô. A questão aqui não é que esta seleção garanta uma qualidade ou ordem, mas que o acesso não é a *tudo*.

³⁵ Os dois grupos de tarefas aqui supostos estão baseados na análise de Freitas (2001) acerca do confronto do documentalismo surgido nos EUA nos pós-guerras com vistas ao controle e racionalização da informação, que de certa forma estão na raiz da hoje chamada Sociedade da Informação, e o documentalismo europeu, que a UNESCO e a FID personificaram por algum tempo em seu discurso, em que a informação era entendida como um bem social capaz de reduzir as lacunas entre as nações.

concorrencial e que, portanto, precisam destacar-se como únicas (marcas, produtos, *design*). A bem de cada empresa ou instituição ser local e inserida em uma cultura, contexto e tradições, sua manutenção e desempenho norteiam-se por critérios globais padronizados, alguns destes divulgados como normas internacionais.

Quer o leitor entenda a tarefa do profissional da informação pela primeira ou pela segunda perspectiva, o paradoxo aqui apresentado, ou seja, que vivemos ao mesmo tempo caos e ordem, com os seus respectivos problemas, permanece.

Talvez a solução não implique escolher entre um dos lados: caos ou ordem. Talvez não haja solução. Ou talvez haja. O que se quis com este artigo não foi desembocar na solução do paradoxo, mas apresentá-lo, porque pensar a informação no contexto contemporâneo é tarefa primeira e incontornável de todo profissional da informação.

Something of fiction and reality about information in the Information Society

Information Society is usually considered a kind of support to almost every aspect of human decision making in contemporary society. However, the growing production of information artifacts and its global access raises a paradox which concerns communal life: in one hand a chaos of artifacts that set apart user / decision maker from the information searched and, on the other hand, standardized tools to order select then, in every information unit, which reduce degrees of freedom in its choices and tend to turn user/ decision maker into replicates of these mechanisms. Whether solvable or not, the dox can not (or can) be solved, the fresher is invited to think about this paradox based on two science fiction models.

Key-words: User; Decider; Information artifacts; Information Society.

Referências

- ANDERSON, P. *As origens da pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.
- BAUDRILLARD, Jean. *Simulacros e simulações*. Lisboa: Relógio D'Água, 1991.
- BURK, P. Abertura: a nova história, seu passa do e seu futuro. In: — (Org.). *A escrita da história*. novas perspectivas. São Paulo: Unesp, 1992.
- CAMPOS, M. L. de A. *Em busca de princípios comuns na área de representação da informação*. uma comparação entre o método de classificação facetada, o método tesouro-baseado-em-conceito e a teoria geral da terminologia. 1994. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - ECO/UFRJ-IBICT/CNPq. Rio de Janeiro.
- . *Linguagem documentária*: teorias que fundamentam sua elaboração. Niterói: edUFF, 2001b.
- . *A organização de unidades do conhecimento em hiperdocumentos*: o modelo conceitual como um espaço comunicacional para a realização da autoria. 2001a. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - ECO/UFRJ-IBICT/CNPq. Rio de Janeiro.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CAPURRO, R. *Report TRITA— Lib — 6023*. Stockholm: Ed. Stephan Schwarz, 1985. Disponível em: <<http://www.capurro.de/trita.htm>>. Acesso em : 6 maio 2002.

- CEDÓN, B. V. Ferramentas de busca na Web. *Ciência da Informação*, Brasília, v.30, n.1, p. 39-49, jan./abr. 2001.
- FERNANDES, G. C. Fundamentos da informação na abordagem matemática da Ciência da Informação. *Informare*, Rio de Janeiro, v.5, n.2, p. 87-97, jul./dez. 1999.
- FERREIRA, S. M. S. P. *Estudos de necessidades de informação*: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Publicado na série "Documentos ABEED 2". Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em 10 maio 2002.
- Novos paradigmas e novos usuários de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n.2, 1995. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/inicio.htm>>. Acesso em 15 jul.2002.
- FREITAS, L. S. de. *Na teia dos sentidos*: análise do discurso da Ciência da Informação sobre a atual condição da Informação. 2001. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) — Escola de Comunicação e Artes, USP, São Paulo.
- FURNIVAL, A.C. *Delineando as limitações*: sistemas especialistas e conhecimento tácito. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/inicio.htm>>. Acesso em 12 nov. 2002.
- GIDDENS, A. *As conseqüências da modernidade*. São Paulo: Unesp, 1991.
- GÓMEZ, M. N. G. de. O caráter seletivo das ações de informação. *Informare*, Rio de Janeiro, v.5, n.2, p. 7-30, jul./dez. 1999.
- A informação: dos estoques às redes. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 24, n.1,1995. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/inicio.htm>>. Acesso em 12 dez. 2002
- Para uma reflexão epistemológica acerca da Ciência da Informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.6, n.1, p. 5-18, jan./jun. 2001.
- HABERMAS, J. *Direito e democracia*: entre faticidade e validade. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.
- HARVEY, D. *Condição pós-moderna*: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. 9.ed. São Paulo: Loyola, 2000.
- HUYSEN, Andreas. *Seduzidos pela memória*. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2000.
- KHUN, T. S. *A estrutura das revoluções científicas*. 3.ed. São Paulo: Perspectiva, 1994.
- LATOUR, B. *Ciência em ação*: como seguir cientistas engenheiros sociedade afora. São Paulo: Unesp, 2000.
- LE GOFF, J. História. In: — *História e memória*. 4.ed. Campinas: Unicamp, 1996. p. 17-165.
- LÉVY, P. *A ideografia dinâmica*: rumo a uma imaginação artificial. São Paulo: Loyola, 1998.
- O que é o virtual. São Paulo: Ed. 34, 1996.
- LOPES, I. L. Uso das linguagens controlada e natural em bases de dados: revisão da literatura. *Ciência da Informação*, Brasília, v.31, n.1, p.41-52, jan./abr. 2002.
- LYOTARD, Jean-François. *A condição pós-moderna*. Lisboa: Gradiva, 1989.
- MERTON, R. Os imperativos institucionais da ciência. In: DEUS, Jorge D. de (Org.). *A crítica da ciência*. 2.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. p. 37-52.
- MORESÍ, E. A. D. Inteligência organizacional: um referencial integrado. *Ciência da Informação*, Brasília, v.30, n. 2, p. 35-46, maio/ago. 2001.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

- NORA, P. *Entre memória e história*. Proj. História, São Paulo, n.10, p. 7-28, dez. 1993.
- ORWELL, George. *1984*. 16.ed. São Paulo: Nacional, 1983.
- PARENTE, A. (Org.). *Imagem máquina: a era das tecnologias do virtual*. Rio de Janeiro: Ed.34, 1992.
- SILVA, Marco. *Sala de aula interativa*. Rio de Janeiro: Quartet, 2002.
- VATTIMO, G. *O fim da modernidade: nihilismo e hermenêutica na cultura*. Lisboa: Ed. Presença, 1987.
- WILDEN, A. Informação. In: *Enciclopédia Einaudi*. Lisboa: Imprensa Nacional — Casa da Moeda, 2000. v.34.