

## A Construção Social da Informação: dinâmicas e contextos

*The social production of information: dynamics and contexts*

por [Eliany Alvarenga de Araujo](#)

**Resumo:** Análise da relação entre informação e contextos sócio-cultural e político. As práticas informacionais analisadas são as seguintes: recepção (como ação de acesso e seleção de informação) e geração de informação (como ação de reapropriação, no sentido de agregar valor à informação). Os principais resultados demonstram que a informação é um processo aberto, no sentido em que ela não garante a transformação dos contextos (individuais ou sociais), apenas oferece ao sujeito do conhecimento a possibilidade de operar a transformação ou não.

**Palavras chave:** informação e contexto social; informação e mudança social; recepção de informação; geração de informação; informação e sociedade

**Abstract:** This research analysis the relation between information and social, cultural and political context. The information production that for instance are characterized through these actions: reception (as a access and selection actions) and generation (as a reappropriation action). The principal results of the research prove that the information is an open process, in the effect that is does not guarantee the transformation of the structure (individual and social), it just offers to the social person, the possibility of work on it or not.

**Keywords:** information and social context; information and social change; information reception; information generation; information and society

### 1-INTRODUÇÃO

A informação é um conceito que tem várias definições. Um dos sentidos deste conceito pode ser buscado através de sua origem etimológica. Assim, temos que informação é uma palavra de origem latina, do verbo "informare", que significa dar forma, colocar em forma, criar, representar, construir uma idéia ou uma noção. A partir de sua origem etimológica podemos perceber dois sentidos complementares para este conceito. Assim temos que, a informação pode ser compreendida como processo de atribuição de sentido. Em termos de práticas informacionais diríamos que esse processo se dá através das ações de recepção/seleção das informações recebidas. Outra compreensão pode ser formulada se considerarmos a informação como processo de representação, objetivando com isso comunicar o sentido dado à mesma. Este processo ocorre através das ações de codificação, emissão, decodificação/uso de informação. Em termos de práticas informacionais diríamos que este processo estrutura-se através das ações de geração e transferência de informação. Assim a partir de uma visão etimológica a informação pode ser conceituada como uma prática social que envolve ações de atribuição e comunicação de sentido. Podemos salientar ainda que, através da análise etimológica do termo informação, um ponto se destaca. Temos que, seja como processo de atribuição de sentido, seja como processo de representação para a comunicação, a informação comporta um elemento de sentido, ou seja, o objetivo do ato de informar é o envio e a apreensão de sentido. Podemos considerar que se não ocorre atribuição de sentido (recepção) e processo de representação (geração e transferência) do fenômeno informacional não se desenvolve.

Podemos buscar outra compreensão para o termo informação. Conforme Brookes (1980), a informação é um elemento que provoca transformações nas estruturas. Assim, quando se envia uma mensagem (conjunto de informações) a um ser consciente, baseada num código conhecido, tanto pelo sujeito-emissor, como pelo sujeito-receptor, esta mensagem pode ser interpretada e, a partir daí adquirir sentido. Ao utilizar esta informação (com sentido) para resolver determinado problema ou se informar sobre qualquer situação o sujeito social produz conhecimento. Tal conhecimento pode ser a simples identificação de determinado objeto ou a compreensão exata e completa deste mesmo objeto. Assim, quando se afirma que existe uma relação entre informação e conhecimento e que estes elementos podem provocar transformações nas estruturas, estamos nos baseando na idéia de que o nosso estado (ou nossos estados) de conhecimento sobre determinado assunto, em determinado momento, é representado por uma estrutura de conceitos ligados por suas relações, isto é, a nossa imagem do mundo, ou a nossa visão de mundo. Quando constatamos uma deficiência ou uma anomalia desse(s) estado(s) de conhecimento(s), encontramos-nos em estado anômalo de conhecimento. Ao tentarmos obter uma informação ou informações que corrigirão essa anomalia, criaremos um novo estado de conhecimento, que uma vez aplicado a determinada situação problemática, pode provocar uma nova situação ou uma transformação de estruturas. A visualização desta afirmação pode ser feita através da equação fundamental da Ciência da Informação elaborada por Brookes (1980), assim representada:

$$K(S) + @K = K(S+@S)$$



Esta equação exprime a passagem de um estado de conhecimento  $K(S)$  para um novo estado de conhecimento  $K(S+@S)$  devido a contribuição de um novo conhecimento  $@K$ , extraído de uma informação  $@I$ ; sendo que o termo  $@S$  indica o efeito dessa modificação. Assim ocorre a transformação do estado de conhecimento e se tal transformação for aplicada ao nível das relações que ocorrem num determinado contexto social, pode-se provocar a transformação deste contexto. Este processo tem características transformadoras pois possibilita uma revisão do conhecimento estabelecido e/ou criação de novos conhecimentos.

A partir das considerações feitas compreendemos que a informação é uma prática social que envolve ações de atribuição e comunicação de sentido que, por sua vez, pode provocar transformações nas estruturas pois gera novos estados de conhecimento. Esta consideração conceitual orientará nossas análises sobre o fenômeno informacional no contexto de Organizações Não-Governamentais (ONGs) brasileiras que trabalham com temas relacionados à mulher e questões de gênero. Estas ONGs são as seguintes: Cunhã(PB), Transas do Corpo(GO), Cfemea(DF), Mulheres da Ilha(MA), Ecos(SP), Cemina (RJ). Assim analisaremos neste texto as práticas de recepção e geração de informação desenvolvidas neste contexto, objetivando compreender a relação entre o uso de informação e contexto socio-cultural e político.

## 2-RECEPÇÃO DE INFORMAÇÃO

Observamos que a prática de recepção desenvolve-se em dois momentos: num primeiro momento, temos o acesso a informação, que representa um momento inicial na prática de recepção que pode ser denominado de "consumo de informação". Este consumo é muito bem detectado nas estatísticas coletadas pelos mais diferentes sistemas de informação, tais como bibliotecas, arquivos, centros de documentação, bancos e bases de dados, redes de comunicação eletrônica, redes de televisão e rádio, etc. Entretanto, essas estatísticas quantificam o acesso à informação, mas não revelam maiores detalhes sobre o uso/utilidade/transformações provocadas pela informação. Se quisermos compreender de forma mais aprofundada o fenômeno informacional e de forma mais específica a prática de recepção de informação num contexto de práticas de cidadania, devemos desenvolver uma análise que contemple o segundo momento dessa prática, ou seja, o momento da seleção da informação. Um dos caminhos possíveis para realizar tal análise pode ser a caracterização dos critérios de seleção utilizados pelo sujeito-receptor para decidir sobre o uso ou não da informação acessada. Considerando este aspecto como representativo da prática informacional de recepção. Assim, indagamos: que critérios as ONGs pesquisadas usam para selecionar, entre a imensa carga de informações que recebem diariamente, as informações que lhes são úteis?

Antes de caracterizar tais critérios, devemos salientar que assumir sua existência significa considerar que o sujeito receptor é um sujeito ativo, uma vez que recebe passivamente as informações. Ele as recebe e em seguida desenvolve uma ação propositiva, ou seja, uma ação que evidencia sua postura/intenção sobre a informação acessada. Portanto, "o sujeito receptor faz outras coisas com a informação e ultrapassa os limites que as determinações iniciais (oriundas do sujeito emissor) fixavam para seu uso/interpretação. Portanto, o sujeito-receptor seleciona". Du Certau(1994).

As falas dos entrevistados (apresentadas abaixo) evidenciam o estabelecimento de alguns critérios de seleção, que transformam a informação acessada/consumida em informação selecionada/útil:

"(...) recebemos informações das mais variadas fontes, mas nem tudo é útil ao nosso trabalho. Por exemplo, os jornais diários contêm muitas informações, mas são informações muito amplas. Na maior parte das vezes, eles não têm a especificidade de que necessitamos para o nosso trabalho".

" (...) recebemos informações do próprio movimento feminista, das relações que mantemos com outras ONGs, das redes

temáticas de que participamos. Por exemplo, nós participamos da Rede Nacional de Saúde e Direitos Reprodutivos, uma rede nacional de mulheres feministas que reúne gente de todo o país. Nesta rede nós, trocamos informações sobre experiências produtivas, produzimos e divulgamos informações e conhecimentos gerados por pesquisas desenvolvidas por nós."

"( ...) o sucesso neste negócio de informação se relaciona diretamente à necessidade sentida ou não sentida e isso depende da situação de vida de cada pessoa."

"( ...) a coisa da informação é tão louca que pequenos detalhes fazem uma grande diferença. Recebemos muitas informações, mas nem tudo é útil. Acho que o nível de utilidade se relaciona com a nossa necessidade de agir".

(...) Se a informação possibilita ação imediata em relação a algum problema ou atividade que estamos desenvolvendo, então ela se torna útil. Isso é muito dinâmico- muda de forma muito rápida."

"( ...) eu acho que este negócio de informação não é apenas uma questão de quantidade, mas principalmente de qualidade de informação, ou seja, o que as informações acessadas nos permitem fazer, o que elas trazem de subsídios que possibilitem a nossa ação."

As falas apresentadas evidenciam alguns critérios. Assim, temos os seguintes critérios básicos:

- a) interrelação entre informação recebida e realidade vivenciada pelo sujeito- receptor
- b) compreensão do código utilizado para o envio da informação tanto em termos da língua utilizada como do tipo de linguagem utilizada (linguagem científica, religiosa, filosófica, do senso comum, artística, etc.).

Os critérios inter-relação da informação recebida com a realidade do usuário e compreensão do código utilizado (em termos de língua utilizada e do tipo de linguagem utilizada) para o envio da informação envolvem o desenvolvimento de ações percepção, interpretação/compreensão da informação por parte do sujeito receptor. Através dessas ações complementares ocorre a seleção da informação recebida. Se a informação foi selecionada pelo sujeito receptor, podemos considerar que ocorreu um processo de convergência, ou seja, um processo no qual o sujeito receptor reconhece a informação acessada como sendo um conteúdo válido. Tal reconhecimento se dá a partir de uma mediação entre o acervo social do conhecimento desse sujeito, a realidade/situação vivenciada, onde ele pretende utilizar tal informação e a informação recebida. Segundo BERGER e LUCKMANN (1985), o acervo social do conhecimento ou conhecimento já estabelecido, significa que, nos campos semânticos constituídos pela linguagem, a experiência do indivíduo, tanto histórica como biográfica, pode ser objetivada e acumulada. Tal processo de acumulação é seletivo e constrói um acervo social de conhecimento, que é transmitido de uma geração para outra e é utilizado pelo indivíduo na vida cotidiana.

Mas, no processo de recepção da informação, pode ocorrer também conflitos, ou seja, pode ocorrer um processo de divergência, em que há várias tentativas de percepção, interpretação/compreensão, porém todas finalizando em respostas consideradas incorretas pelo sujeito receptor. Tal processo de divergência ocasiona a recusa da informação por parte do sujeito. Nesse processo divergente, o sujeito receptor também consulta seu acervo social do conhecimento e estabelece uma mediação entre este e a situação vivida em que se pretende utilizar a informação em questão. Nesse caso não se dá uma mediação positiva entre os elementos. Vários motivos podem levar à recusa/descarte da informação recebida. Cada situação de recusa/descarte estrutura-se em motivos únicos que são, no campo da Ciência da Informação, denominados de barreiras. Estas, por sua vez, são variadas e podem ser caracterizadas como elementos inerentes ao fenômeno informacional.

Colocamos anteriormente que o sujeito receptor utiliza critérios para selecionar informações no momento da recepção. Mas, por que ele desenvolve tal ação?

Podemos compreender a ação de seleção se considerarmos que a realidade e/ou a vida cotidiana comportam setores rotineiros ou não-problemáticos, apreendidos naturalmente, e setores que se apresentam em forma de problema, o que, ao serem enfrentados, enriquecem-nos, trazendo-nos novos conhecimentos. Conforme Berger e Luckmann(1985), este conhecimento advindo das soluções dadas aos problemas produzidos pela vida cotidiana contém uma multiplicidade de instruções sobre a maneira como enfrentá-los. Uma vez resolvidos tais problemas, o conhecimento oriundo dessa situação passa a integrar o nosso acervo social do conhecimento, que inclui o conhecimento "de minha situação (meus objetivos e necessidades) e de seus limites".Berger e Luckman(1985). Esse processo se repete indefinidamente, ou seja, para todas as informações recebidas, o indivíduo busca um sentido no seu acervo social de conhecimentos e, uma vez atribuído tal sentido a informação pode ser utilizada ou não. Isso vai depender da informação recebida, da realidade/situação que está sendo vivenciada pelo sujeito e do sentido que ele mesmo atribui a esta informação. Vale salientar que, a informação selecionada/utilizada é produção de um sujeito cognitivo-social, uma vez que participa de

uma "sociedade de discurso", ou seja, de um contexto que é composto pela socialidade (experiência coletiva) e pela atividade cognitiva do sujeito.

Outra questão a ser salientada é que a informação pode produzir transformações no estado mental do sujeito cognitivo-social pois, conforme coloca Brookes(1980), uma vez selecionada, a informação leva à mudança de estado de conhecimento, ou seja, ocorre a passagem de um estado e conhecimento X para um novo estado de conhecimento Y, devido ao acréscimo/ampliação da carga de conhecimentos desse sujeito. Se o sujeito social aplicar/socializar tal conhecimento pode provocar transformações nos contextos. Consideramos que as possibilidades de transformação via informação se iniciam na prática informacional da recepção. Assim, a primeira transformação possível relaciona-se à estrutura cognitiva do sujeito receptor, ou seja, a recepção e uma ação que pode transformar internamente o sujeito cognitivo-social.

Há também o fato de que a mídia pode criar necessidades de informação nos indivíduos, fazendo com que passem a se interessar por informações que não têm necessariamente uma relação direta com sua realidade, com seus problemas cotidianos. Nessa situação, pode ser considerado que o usuário de informação detenha um nível muito reduzido de conhecimentos sobre sua realidade/cotidiano e sobre tais informações, pois quanto menor for o acervo social do conhecimento desse sujeito menos apto ele se sente para entender determinada informação e conseqüentemente, mais propício estará a seguir o caminho traçado pelo sujeito emissor. Esta questão é tratada de forma aprofundada pelos estudos que analisam a indústria cultural, e não será trabalhada aqui por não se constituir em objeto de estudo dessa pesquisa.

Conforme colocado anteriormente, no campo da Ciência da Informação tem se desenvolvido vários estudos sobre os canais de comunicação e as barreiras existentes no processo de disseminação da informação e, conseqüentemente, na prática informacional da recepção. Assim, no contexto das ONG pesquisadas, a recepção de informação se dá através dos seguintes canais:

Canais formais: periódicos, vídeos e livros;

Canais informais: palestras, reuniões entre os componentes das ONGs e os beneficiários de seus serviços, troca de experiência entre as ONGs, conversa face a face;

Canais semi-formais: participação em fóruns temáticos (utilizando simultaneamente textos, periódicos, conversa face a face e do correio eletrônico) e desenvolvimento de pesquisas, utilizando simultaneamente livros, periódicos e conversa face a face.

O uso desses canais produz uma dinâmica informacional muito intensa no contexto das ONGs pesquisadas, mantida através do contato diário dessas organizações com várias fontes de informação. Pelos dados coletados, observamos que as seguintes instituições se constituem em sujeitos emissores:

- Movimentos feministas (tanto em nível local, como regional, nacional e internacional);
- Grande mídia (televisão, rádio e imprensa);
- Profissionais de saúde;
- Outras ONGs;
- Redes temáticas;
- Órgãos governamentais;
- Movimentos sociais;
- Redes de comunicação eletrônica (em especial as redes Alternex e a Internet);
- Congresso Nacional;
- Igreja católica;
- Universidades e instituições de pesquisa;
- Beneficiários das atividades/serviços das ONGs pesquisadas.

Outro aspecto que surge a partir da identificação dos canais de comunicação é a questão das barreiras, que se caracterizam como elementos redutores da eficiência das práticas informacionais. Os dados coletados junto às ONGs pesquisadas evidenciam as seguintes barreiras:

- Barreira de idioma: o principal problema é a língua inglesa, mas tem sido vencido através de traduções;
- Barreira de capacidade de leitura: capacidade do usuário selecionar e ler todas as informações relevantes para atender a sua demanda.

Considerando os canais de comunicação eletrônica citados pelos entrevistados, indagamos aos mesmos se os critérios utilizados para seleção das informações recebidas se aplicavam também aos canais de comunicação eletrônica. Os

dados coletados permitem considerar que a resposta a esta indagação foi positiva. Assim, observamos que esses critérios não se originam da relação entre a informação e os formatos de canais de comunicação ou entre a informação e o potencial de disseminação da informação, mas das relações estabelecidas entre a informação e os sujeitos emissores e receptores.

Uma outra questão que se coloca é a de que, se os canais de comunicação eletrônica possibilitam o acesso à informação de forma tão rápida, eles deverão, ao longo do tempo, substituir os outros canais de comunicação? Tal questão foi apresentada aos entrevistados. Os dados coletados evidenciam que, no nível do contexto das ONGs pesquisadas, os canais eletrônicos ampliam as possibilidades de comunicação, mas não têm substituído os outros canais mais tradicionais e principalmente o contato/conversa face a face, fundamental para o trabalho desenvolvido pelas ONGs (ação política e renovação/mudança de mentalidades). Outro aspecto destacado em relação ao uso de canais de comunicação eletrônica relaciona-se a questão das informações de natureza sigilosa, que não são veiculadas através desses canais e que, para se ter acesso, deve-se desenvolver uma ação de convencimento, de conversa cara a cara. Na verdade, a questão do sigilo não se relaciona apenas aos canais eletrônicos. Tal prática ou barreira se faz presente no uso de qualquer canal de comunicação, pois essa situação relaciona-se à questão da posse/manutenção de poder em suas mais variadas facetas. As falas relativas a esta análise estão apresentadas a seguir:

"( ...) Considero que os canais de comunicação eletrônica vieram ampliar as opções de fontes de informação. Não acho que venha se dando uma substituição dos canais de comunicação tradicionais pelos canais eletrônicos. Acho que os canais tradicionais são extremamente úteis. E será sempre fundamental ver a cara das pessoas no tipo de trabalho que fazemos."

"( ...) seja na Internet, seja através de fax de telefone ou ainda através de folhetos, vídeos ou apostilas. (...) Nenhum desses canais substitui a interação face a face, pois a informação sozinha não faz nada. A informação é o instrumento, a comunicação é o processo, e a reunião desses dois elementos através da conversa face a face é que permite a mudança de mentalidades, que é muito lenta."

"( ...) para nós, é fundamental ouvir as pessoas quando elas têm contato com nossas publicações, programas de rádio e oficinas. É importante saber como elas estão entendendo a nossa mensagem. E para isso o melhor canal é a conversa face a face. Na Internet, pelo nível de formação escolar do pessoal com que a gente trabalha, não dá para fazer isso."

"( ...) a gente tem assinatura da Internet. No conjunto, esta rede não funciona bem, quer dizer, não funciona bem para o nosso trabalho junto ao Congresso Nacional, pois as informações que nós precisamos estão com certas pessoas, são informações que não são divulgadas de forma ampla. Nós temos que "arrancá-las" dessas pessoas. (...) Mas a Internet é muito boa para recebermos informações de outras ONGs e grupos de mulheres e enviar informações sobre nossas ações para essas organizações e grupos. Para isso é muito bom."

### **3-GERAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

A prática de geração de informação pode ser compreendida como o momento de criação da terceira informação. Esta, por sua vez é conceituada como o processo de qualificação dos dados originais operados pelos sujeitos receptores. Assim, a terceira informação surge da leitura das informações recebidas e selecionadas (informações úteis) pelos sujeitos receptores, ou seja, surge após a ação de seleção. Esta leitura caracteriza-se como um processo de atribuição de sentido, um processo de reapropriação do texto do outro (sujeito- emissor), objetivando atribuir-lhe um novo sentido. Conforme De Certau(1994), "ao qualificar a informação a partir de suas necessidades, o usuário de informação se transforma num leitor e nesse papel ele modifica o sentido atribuído pelo autor. Ele se apropria da informação selecionada e gera uma nova informação. Entretanto, (...) o leitor nem o lugar de autor. Ele combina os seus fragmentos e cria algo não-sabido no espaço organizado por sua capacidade de permitir uma pluralidade indefinida de significações".

Em várias falas dos entrevistados fica evidente esta operação de reapropriação, conforme apresentado abaixo

"( ...) todos os produtos informacionais, sejam vídeos, folhetos, cartazes, todos eles surgiram da nossa vivência com os grupos com os quais trabalhamos. (...) Nas oficinas, a gente escuta mais e fala menos. A gente não vai lá pra ensinar, a gente vai lá para compartilhar informações/conhecimentos, então aprendemos muito com esses grupos."

"( ...) nada está isolado. A informação não é neutra. Então a luta por direitos de cidadania tem que ter essa linha de ação política. E toda informação para o cidadão tem que ter um sentido explícito, explicado, desvendado. Por exemplo ao se trabalhar com a questão da AIDS, nos não apenas falamos que se deve usar a camisinha e pronto. Isto o Ministério da

Saúde já faz e é não tem resolvido muita coisa, pois não se pega AIDS apenas no carnaval. A informação de peso não é esta. A gente tem que falar por que tantas pessoas pegam AIDS, por que existe incidência dessa doença em determinados grupos e classes sociais, por que as mulheres já estão em primeiro lugar em termos de contágio; temos que falar também do prazer e de formas perigosas de obter prazer. Com essas informações, a questão da AIDS deixa de ser apenas a questão de usar a camisinha e passa a ser uma questão íntima, social, cultural, econômica e de saúde. Tem um pano de fundo nesta questão que precisa ser evidenciado. Este pano de fundo é a informação com um certo sentido. Isso é uma questão política, quer dizer, de ação no espaço público."

"(...) nós trabalhamos com mudança de mentalidade. Nós queremos uma sociedade onde se consiga declinar um pouco, se não reduzir totalmente o sexismo, o racismo, a homofobia. São pretensões gigantescas, mas nós temos isso aí dentro de nós. Não tem um trabalho que a gente faça em que esses valores não estejam presentes. É uma posição pública, uma postura política. (...) Seguramente as informações que nós geramos têm a nossa cara, a nossa ideologia, a nossa visão de mundo."

"(...) a reunião das informações vindas dos grupos de mulheres gera novas informações/novos documentos, que são levados ao Congresso Nacional. O deputado faz críticas e aí nós ficamos conhecendo a viabilidade política do tema, os entraves no Congresso Nacional, verificamos a possibilidade de esse tema ser discutido de forma mais ampla e proveitosa, se é o momento certo para ele virar projeto de lei. Neste processo, a informação que surge de cada uma dessas ações é nova, é informação com sentido renovado. Ela não é apenas a informação originada nos vários grupos de mulheres com os quais mantemos contatos ou apenas a informação onunda do deputado ou de algum pesquisador ou ainda a informação com a nossa posição política de feministas. Ela é a junção disso tudo."

"(...) a informação que nós geramos é uma informação feminista, na quantidade máxima de feminismo que a gente puder colocar. Temos uma visão de mundo feminista, queremos fazer uma revisão dos pontos que nós consideramos errados e assim geramos uma informação e uma prática que contemplem essa visão."

"(...) a gente recebe aqui muita informação sobre muita coisa. O que a gente faz é pegar essas informações e transformar em algo palatável, ou seja, em algo que tenha sentido para nós, em algo que apoie nossas ações. Assim, é uma questão de você ler tudo aquilo que recebeu, tudo o que achou sobre o tema em questão e tentar fazer outro texto pensando na população que você atende, ou seja, pensando nas suas necessidades de ação."

Além da questão da reapropriação visando à atribuição de um novo sentido à informação selecionada, ocorre neste momento de geração uma outra renovação, uma vez que esta nova informação será mais eficiente se utilizar o nível de fala dos usuários a quem se destina (os novos receptores). Denominamos este momento de "tradução de informação". Algumas falas evidenciam esta operação:

"(...) se eu usar uma linguagem acadêmica do tipo, o gênero, etc, e tal, será que aquela mulher simples vai entender por que o marido bate nela? Será que não seria melhor trabalhar de outra forma, com outro nível de informação, com palavras que ela entenda? Eu acho que este é o caminho."

"(...) em todos os boletins que nós elaboramos, tentamos escrever como se fala, de forma coloquial, de um jeito simples, que qualquer pessoa possa entender. Então, provavelmente para você que é uma acadêmica esta informação vai parecer uma coisa meio óbvia, superficial. Mas a informação que nós geramos não é para você que é acadêmica, é para um grupo social popular, que vai entendê-la porque as palavras do boletim são iguais às palavras que eles usam cotidianamente."

"(...) se você trabalha com mulheres da zona rural, que têm uma formação escolar reduzidíssima, a informação oral é a mais eficiente, pois elas lêem muito pouco, é cansativo, elas não têm o domínio seguro do código escrito. O rádio é um canal de comunicação muito importante para atuar neste contexto. Mas existem detalhes que potencializam esse canal e nos garantem uma informação contextualizada em maior nível. Assim, é preciso cuidar do nível da linguagem, das músicas utilizadas. Não adianta colocar Milton Nascimento ou Geraldo Vandré. Nós é que gostamos dessas músicas, elas gostam das músicas das festas locais, como Bumba Meu Boi, forró e músicas religiosas. Depois dessas experiências de geração de informação para comunidades rurais via rádio, a gente tem ampliado nossa capacidade de ação junto às mesmas. Sem dúvida, alguma esse negócio de informação/comunicação é algo fantástico. Você aprende coisas novas todos os dias."

As falas anteriormente apresentadas evidenciam a presença de um critério no momento da geração da informação. Este critério relaciona-se à utilização do nível de fala dos usuários da informação, o que, na verdade relaciona-se ao critério da interrelação entre informação e realidade do usuário. Esse critério têm como base comum o lugar social dos sujeitos sociais, ou seja, todos os entrevistados são componentes de ONGs e buscam, de forma geral, um mesmo objetivo - a

transformação de realidades/mentalidades. Assim como no momento da recepção (quando o sujeito receptor seleciona a informação tendo por base a sua realidade e o código lingüístico), no momento da geração de informação estes critérios também são utilizados. Essa lógica do lugar social funciona tanto para os componentes das ONGs como para os beneficiários de suas ações. Conforme Orlandi(1996), "(...) o falante "sabe sua língua mas nem sempre tem o "conhecimento" do seu dizer: o que diz (ou compreende) tem relação com o seu lugar social, isto é, com as condições de produção de seu discurso, com a dinâmica de interação que estabelece na ordem social em que ele vive."

Assim, no processo de geração de informação, ocorre a reapropriação através da atribuição de novos sentidos à informação. No campo da Ciência da Informação, esta prática é denominada de "informação com valor agregado", que coloca a informação não como algo dado, mas como uma construção que, por sua vez, tem uma dupla natureza: social e técnica.

Conforme Barreto(1995), existem três formas de se agregar valor à informação:

-agregar valor ao nível do estoque de informação, quando se organiza a informação em estoques visando a sua recuperação e uso. Neste caso, haverá um reprocessamento da informação, com a utilização de técnicas conhecidas e estabelecidas, como catalogação, classificação, indexação etc., e aqui a intenção é agregar valor ao todo, ou seja, a todo estoque de informação, com vistas a uma recuperação controlada e adequada. Aqui, a agregação de valor se processa com uma elevada incidência de custos de reprocessamento e de redução da informação, dentro de uma racionalidade técnica e produtivista, em que o princípio fundamental é quantitativo, visa a disponibilizar a maior quantidade de informações potencialmente relevantes para um julgamento de valor dos receptores/usuários desses estoques. A agregação de valor, nesse caso, se dá no quantum de informação como um todo;

-agregar valor à informação no estágio de transferência para o usuário. O valor agregado assume, aqui, características qualitativas, diferentes do caso anterior, pois a intenção é compatibilizar a qualidade da informação, em forma e conteúdo, à qualidade do contexto em que se pretende que a informação seja assimilada ou aceita. Nesse caso, a informação é contextualizada para instigar uma possível geração de conhecimento. Aqui, o valor adicionado destina-se a respeitar as limitações contextuais em termos cognitivos, culturais, sociais, econômicos, utilizando, ainda, um código que seja simbolicamente significaste para os usuários e seja acessível ao espaço social considerado e aos usuários que habitam esse espaço. A agregação de valor, então, se dá em nível da mensagem. A geração de informação no contexto das ONGs pesquisadas pode ser enquadrada nesta forma de agregação de valor à informação;

-agregar valor no nível do receptor. Ao receber urna informação passível de ser assimilada, o sujeito receptor tem condições de reelaborar esta informação, gerando uma nova informação que agrega valor à informação inicialmente recebida. Nesse sentido, o sujeito receptor torna-se, de uma forma particularmente sua, o proprietário da informação recebida, pois somente ele a reelaborou daquela maneira, a fim de gerar uma nova informação. A agregação de valor, neste caso, dá-se no nível do receptor.

Num livro intitulado Value-added Process in Information System, Robert Taylor explica o processo de transformar dados em informação útil, num processo que agrega valor. Em seu livro, Taylor (1986) examina quatro atividades significativas encontradas em sistemas de informação, descrevendo as funções dos processos e mostrando como elas agregam valor à informação:

- organização que se dá através das técnicas bibliotecárias (catalogação, classificação, indexação, etc) e tem por objetivo possibilitar um acesso mais rápido e produtivo à informação contida nos vários tipos de registros. Essa organização agrega valor à informação porque os usuários conseguem obter, com relativa facilidade, a informação de que precisam. Este é o primeiro passo nos processos que agregam valor à informação e seu principal valor está no tempo poupado em procurar a informação necessária;
- análise da informação, que pode ser dividida em análise dos dados objetivando evidenciar a qualidade e a precisão, e análise voltada para os problemas, objetivando auxiliar o usuário da informação a resolver um problema, esclarecer uma situação ou tomar uma decisão;
- síntese da informação, que consiste em reunir a informação de uma forma significativa e ponderada, aglomerando-a em blocos que possam ser usados. Alguns dos processos que utilizados para sintetizar a informação são a classificação dos assuntos dos documentos / fontes de informação e a redação de resumos desses documentos;
- julgamento que é o processo final, quando ocorre a filtragem/sintetização da informação para situações específicas, a partir daí, a informação tem potencial para ser usada.

Conforme Taylor(1986), o potencial da informação para o uso será mais elevado se esses processos tiverem sido aplicados. Partindo dessas colocações, indagamos: como se dá o processo de agregação de valor à informação no contexto das ONGs pesquisadas?

Consideramos que os processos acima citados ocorram nas ONGs pesquisadas. Assim, temos que as atividades de análise/julgamento da informação se dão através de pesquisas/estudos, elaboração de documentos, desenvolvimento de eventos variados (oficinas, cursos, palestras, debates, troca de experiência, reuniões, projeção/discussão de vídeos). A

atividade de organização ocorre em menor escala, devido a uma consciência reduzida, no contexto das ONGs brasileiras, sobre a importância dos aspectos de preservação/organização/recuperação da informação.

Conforme pudemos ver, a informação não é um objetivo em si mesma. Ela é um instrumento que pode auxiliar o sujeito social em suas questões. Assim, a informação é um meio e como tal só poderá atingir seu potencial transformador de estruturas (individuais e sociais) através de processos de reapropriação ou de agregação de valor. Outro aspecto que deve ser salientado neste processo de geração de informação é a questão da presença do sujeito gerador na informação. Assim, indagamos: quais as "marcas" do lugar social dos entrevistados na informação gerada pelas ONGs pesquisadas, ou seja, como as condições sociais desses sujeitos geradores interferem no sentido dado as informações?

As falas dos entrevistados trazem algumas "marcas" comuns, que nos permitem construir um perfil da informação gerada, ou seja, da terceira informação. Esta informação, por um lado, origina-se de múltiplas e dinâmicas relações estabelecidas entre o contexto social e os objetivos/necessidades das ONGs e, por outro lado, essa mesma informação busca constantemente manter uma ligação entre a teoria e a prática, sendo que a primeira surge como uma consequência da segunda e esta, por sua vez, é repensada a partir da primeira. O uso de diferentes metodologias/técnicas e da linguagem cotidiana para gerar a informação evidencia que ela é "construída" tanto pelos componentes das ONGs como pelos beneficiários dos serviços dessas organizações, através de inúmeros circuitos comunicacionais. Neste contexto, a informação adquire características de processo social, com explícitos objetivos de auxiliar o desenvolvimento de ações diretamente políticas, ou seja, esta informação busca a transformação de mentalidades, dos grupos sociais com os quais as ONGs trabalham, num primeiro momento, e da sociedade como um todo, num segundo momento. Assim, a informação gerada deve não apenas responder questionamentos/duvidas, mas provocar o repensar de práticas e estruturas sociais e, partir daí, auxiliar nos processos de mudança dos sujeitos sociais e da sociedade.

#### **4-CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Consideramos que uma das principais características do homem é a sua capacidade de representar simbolicamente as experiências vividas, transformando-as em discursos com significação, em informações sobre o mundo que podem ser comunicadas entre seus semelhantes. Assim, o aprendizado cotidiano do mundo realiza-se não numa simples relação direta com ele, estando antes mediado pelas informações geradas, preservadas e transmitidas na cultura, as quais ordenam e dão sentido a essa relação, preservadas e transmitidas na cultura, as quais ordenam e dão sentido a essa relação. Receber, gerar e transferir informações sobre si mesmo e sobre o mundo são atividades sem as quais não se poderia pensar o homem, pois é através dessas ações que ele constrói e reconstrói seu projeto de civilização. Assim, no nível das sociedades históricas, a produção e a reprodução de artefatos culturais realiza-se a partir do modo informacional. Nessas sociedades, toda prática social pode ser considerada como uma prática informacional, pois toda interação humana pressupõe recepção, geração ou transferência de informação. Em contrapartida, deve-se salientar que deve ser salientado que o funcionamento dos campos sociais seja integralmente informacional ou baseado apenas nas práticas informacionais, pois, além dessas práticas existem, nos campos sociais, as condições de produção, os objetos, os valores e sentidos que acompanham as informações. Essas colocações nos levam a considerar que a informação é um operador de relação ou, ainda, um indicador de mediação que possibilita e é possibilitado pelas relações sociais. As práticas informacionais, por sua vez, estruturam as redes sociais, pois são, em última instância, conjuntos de múltiplas relações de associações coletivas.

#### **Referências Bibliográficas**

- 1-BARRETO, Aldo. Valor agregado: Aspectos conceituais. In: Seminário Internacional Valor Agregado à Informação. Rio de Janeiro, SENAI/CNI/CIET, 1995.
- 2-BERGER, P., LUCKMANN, T. A construção social da realidade. Petrópolis: Vozes, 1985.
- 3-BROOKES, B.C. The foundations of Information Science. Journal of Information Science, v.2, p.209-221, 1980.
- 4-DE CERTAU, M. A invenção do cotidiano. Petrópolis: Vozes, 1994.



5-ORLANDI, E.P. A linguagem e seu funcionamento: As formas do discurso. Campinas: Pontes, 1996.

6-TAYLOR, R. Value-added process in information system. New Jersey:Ablex Publishing Corp.,1986.

**Sobre as autora / About the Authors:**

Eliany Alvarenga de Araujo

[elianyalvarenga@aol.com](mailto:elianyalvarenga@aol.com)

Doutora em Ciência da Informação

Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação-DBD da

Universidade Federal da Paraíba - UFPB