

## Estudos de Linguagem e a Ciência da Informação

Amanda Pacini de Moura<sup>1</sup>

Bruna Bacalgnini<sup>2</sup>

### Resumo

Acesso à informação pressupõe informação organizada, articulada e contextualizada, capaz de traduzir-se em sentido para os sujeitos que a procuram. No entanto, as formas de organização da informação dão-se em função de objetivos e valores que as norteiam, caracterizando-se em maior ou menor possibilidade de acesso pelos sujeitos. Ao operar no universo da linguagem, a Ciência da Informação, disciplina dedicada ao estudo da informação registrada, reconhece que os processos informacionais se inserem no âmbito da comunicação humana, sendo dotados de natureza simbólica, e assume nesse cenário seu papel de proporcionar meios para sua significação em situações de uso e contextos distintos, não sendo a comunicação da informação mais tratada apenas como uma questão de recursos tecnológicos, mas também semântica e linguística.

**Palavras-chave:** *Ciência da Informação; Informação; Comunicação; Estudos de Linguagem.*

### Informação e Conhecimento

A informação assume um perfil cada vez mais dinâmico e complexo, produzida e publicada por diversos agentes e instituições, compartilhada por intermédio de recursos tecnológicos em escala global, torna-se parte do cotidiano de pessoas em esferas distintas: governo, trabalho, universidades e escolas, economia, política, lazer, meios de

<sup>1</sup> Estudante do 6º semestre de graduação em Biblioteconomia na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). E-mail: amanda.pacini.moura@usp.br.

<sup>2</sup> Estudante do 6º semestre de graduação em Biblioteconomia na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), foi pesquisadora de Iniciação Científica no Arquivo Miroel Silveira, com bolsa do Programa Ensinar com Pesquisa 2009 da Pró-Reitoria de Graduação da USP. Email: bruna.bacalgnini@usp.br.

comunicações, sendo considerada dependendo da perspectiva adotada como instrumento de poder, bem social, dados (em *bytes*), mercadoria (*commodity*) ou base para produção de conhecimentos.

Com as novas tecnologias, alteraram-se a escala e os modos de distribuição, circulação, produção, armazenamento, recuperação e comunicação da informação, transformando processos e rotinas profissionais, acadêmicas, escolares, industriais, econômicas, entre outros. Castells discorre sobre uma nova configuração das tecnologias da informação, em que nos deslocamos de “tecnologias centradas em computador para tecnologias difusas em rede” (2000:10, tradução nossa), refletindo em amplitude maior de conexão, economia de recursos e tempo para compartilhamento de informação. Assim, as tecnologias não são mais encaradas como meros instrumentos controlados pelo ser humano, e sim meios dos quais o homem se utiliza para desenvolver novos produtos, bens, técnicas e conhecimentos: o homem passa a trabalhar efetivamente em conjunto com as tecnologias.

Nem sempre o uso da informação implica em progresso ou evolução, é preciso refletir sobre o modo como a informação será aplicada ou reelaborada. A informação por si só não é sinônima de instrumento de poder, precisa estar vinculada a um contexto e ter sentido para adquirir valor. Informação sem análise é uma porção de dados sem significados. A disponibilização em quantidade e velocidade cada vez maior dos recursos informacionais aponta também um menor tempo suficiente para uso, e principalmente, reflexão das informações que chegam ao sujeito. Baccega analisa este contexto na área dos meios de comunicações, apontando que a fragmentação de informações e a redução do tempo para reflexão colocam a informação como representante de um conhecimento total:

São os meios de comunicação que divulgam, em escala mundial, informações (fragmentadas) hoje tomadas como conhecimento, construindo, desse modo, o mundo que conhecemos. Trata-se, na verdade, do processo metonímico – a parte escolhida para ser divulgada, para ser conhecida, vale pelo todo (BACCEGA, 1998:08).

Ilustrando tal discussão, a autora cita o caso do jornalista que precisa cobrir um determinado evento: atualmente as tecnologias permitem que o acontecimento seja transmitido na mesma hora para milhões de pessoas, exigindo do jornalista dar sentido ao fato que ele está cobrindo com maior agilidade. Corre-se o risco de tomar aquela informação, aquele recorte, como representante do todo, embora ele se configure como fragmento da totalidade. Baccega (1998:09), assim, afirma que: “A confusão entre

conhecimento e informação, entre totalidade e fragmentação leva à concepção de que a informação veiculada pelos meios de comunicação é suficiente para a formação do cidadão”.

Percebe-se que o sujeito precisa estar atento aos meios, agentes e tecnologias envolvidos no processo de comunicação e produção de informação. A informação publicada em um site, veiculada em redes sociais, divulgada pelas empresas de comunicação, etc, precisa ser filtrada e analisada criticamente. A participação efetiva de cidadãos na esfera política, econômica e cultural pressupõe o acesso à informação, mas informação organizada e articulada, recursos que permitam que o sujeito efetivamente escolha a informação que necessita. Dowbor (2004) ressalta em seu artigo “*Informação para a cidadania e desenvolvimento sustentável*” que o sujeito que não dispõe de informação útil e relevante para seu contexto pode não ter condições ou oportunidades para se colocar e atuar efetivamente no seu trabalho, comunidade e sociedade:

Precisamos de informação socialmente organizada que permita ação informada do cidadão, da empresa, do funcionário público, da organização da sociedade civil(...) A informação bem organizada e disseminada constitui um elemento essencial da democracia participativa, ao facilitar as opções racionais dos diversos atores sociais (DOWBOR, 2004:02).

Ainda segundo Dowbor, a quantidade de tecnologia da informação que temos de prontidão para gerenciamento da informação é alta, contudo, o desafio de escolher a informação que é adequada e relevante na conjuntura vivida pelo sujeito ou grupos sociais é cada vez maior:

A situação é paradoxal, pois nunca se dispôs de tanta tecnologia de informação como hoje. Bancos de dados, redes, portais, sites, conferências on-line, educação à distância, grupos de discussão, conexões de banda larga, geoprocessamento, sensoreamento remoto, generalização do acesso à telefonia, – tudo indica uma autêntica explosão de capacidades técnicas de levantamento, organização e distribuição da informação. Também nunca estivemos tão confusos (DOWBOR, 2004:03).

Se por um lado temos informações fragmentadas por outro temos informações subutilizadas, que poderiam ser apropriadas, mas que não estão disponíveis de forma sistemática e articulada, dificultando a busca por informações.

## **A informação para a Ciência da Informação**

A quantidade de conhecimentos científicos e tecnológicos, em crescimento vertiginoso ao longo do século XIX, e atingindo um nível nunca antes visto com as duas

Guerras Mundiais, fez crescer também os estudos e técnicas sobre produção, disseminação e organização da informação. A comunicação era analisada, com o objetivo de se desenvolver técnicas para o controle do fluxo de informações entre organizações e pessoas, surgindo teorias como a Teoria matemática da informação, a Teoria hipodérmica e a hipótese dos usos e gratificações (FIGARO, 2010) que:

(...) durante longo período, trataram a comunicação como transmissão de informação de maneira linear de um polo a outro. Reproduziram, com relação à comunicação humana, as análises similares aos veículos em movimento, ao transporte e transmissão de dados, via instrumentos técnicos, por exemplo, a transmissão de voz via telefone ou a de sinais via fax (FIGARO, 2010:01).

Uma das mais influentes dentre essas teorias, a Teoria matemática da informação de Claude Shannon, compreendia a informação como:

(...) sinal que deve ser submetido a controle, configurando-se como processo energético de codificação e decodificação de sinais, não havendo lugar nesta teoria para as questões relativas ao significado das mensagens (KOBASHI; TÁLAMO, 2003:10).

Dessa forma, não se contemplavam processos de recepção, mediação e significação, sendo informação e comunicação estudadas numa perspectiva instrumental, de *controle*: o objetivo era compreender o processo para controlá-lo, engenhá-lo, torná-lo mais produtivo.

A nascente Ciência da Informação (CI) era a área que, aliada à tecnologia da informação e à cibernetica, dedicava-se a estudar a busca, a organização e a sistematização da informação, desenvolvendo a partir de meados do século XX técnicas de tratamento da informação. Entretanto, tais técnicas não eram suficientes, pois adotavam em parte a informação na perspectiva da Teoria matemática da informação, ou seja, não considerava aspectos semânticos e linguísticos. Segundo Kobashi e Tálamo (2003:10), nas décadas de 50 e 60 do século XX a CI buscou mensurar a informação por meio de métodos estatísticos, proposta considerada ingênuas pelas autoras, pois como seria possível quantificar o significado de uma informação? A partir dos anos 1970, começou-se a recorrer a estudos de linguagem em CI (TÁLAMO, 1997:02), aproximando-se a área das Ciências da Comunicação. Wersig, citado por Capurro e Hjorland, afirma a importância de conceitos da Comunicação, como a semiótica, para um questionamento das teorias então dominantes na área de CI:

A própria noção de semiótica, que na verdade tornou-se uma das mais importantes críticas à aplicação simplista da teoria da informação à comunicação humana, levou ao

entendimento de que a teoria matemática de Shannon era apenas uma teoria no nível sintático (relação entre signos), mas sem referência aos níveis semântico (relação entre signos e significados) e pragmático (relação entre signos e humanos) (WERSIG *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2003:391, tradução nossa).

A aproximação entre a Comunicação e a CI permitiu, portanto, que se percebesse que a Teoria matemática da informação não era capaz de responder às questões levantadas na prática de tratamento da informação, nem conseguia fornecer um modelo teórico que proporcionasse a compreensão das variantes envolvidos na comunicação humana, pois excluía o fator humano, fosse a nível individual ou social, e com ele o fator simbólico associado. Kobashi e Tálamo (2003) afirmam que:

A problemática da informação, na Ciência da Informação aproxima-a do campo teórico da Teoria da Comunicação, precisamente porque ambas operam com o sentido. Pode-se afirmar, nessa perspectiva, que a informação documentada é objeto material da Ciência da Informação, enquanto os processos de sua estruturação para o fluxo e a recepção são seu objeto formal (KOBASHI; TÁLAMO, 2003:10).

Operar com o sentido, para as autoras, significa identificar “o valor social da informação, isto é, o fato de ela poder participar de diferentes estruturas significantes, segundo o segmento de usuários considerados” (2003:19): a informação é compreendida como um bem social, cuja construção ocorre no espaço social que lhe dá sentido. Capurro e Hjorland, ao considerarem o conceito de informação na CI, afirmam que os fenômenos de relevância e interpretação da informação têm crescido em importância na área, mudança que para os autores:

“não é de forma alguma um direcionamento a uma teoria subjetivista, mas um reconhecimento das diferentes perspectivas que podem determinar, em um contexto particular, o que está sendo considerado informativo” (2003:345, tradução nossa).

Nesse sentido, Kobashi e Tálamo (2003:13-14) afirmam que uma das características a nortear “a discussão da Ciência da Informação” é a despersonalização do conhecimento, decorrente da dissociação entre comunicação e contatos pessoais pelo desenvolvimento das tecnologias de comunicação.

Para Tálamo (1997:01), podemos verificar esse processo a partir da escrita, que corporifica esses traços de despersonalização a serem incorporados e reforçados pelas tecnologias posteriores. Para a autora, todos os documentos compartilham das características da escrita, “a forma mais elementar de registro” que são fundamentalmente suas distinções em relação à oralidade: “A mensagem escrita, ao contrário da oral, não depende diretamente de quem a propõe nem de quem a recebe”.(TÁLAMO, 2001:146). A

autora aponta que essas características fundamentais seriam *disponibilidade* e *permanência*, “relacionadas à neutralização do tempo e do espaço” (TÁLAMO, 1997:01): a mensagem escrita, registrada, *permanece disponível* mesmo fora do tempo e do espaço em que foi originalmente constituída. Essa relativa independência, portanto, é o traço distintivo da informação documentária; a descontextualização da mensagem dá origem ao documento, à informação conforme a concebe a CI.

As tecnologias de comunicação, dessa forma, ‘libertam’ a mensagem comunicada das restrições de tempo (permanência) e espaço (disponibilidade), fazendo com que ela escape do contexto no qual originalmente foi constituída. Concebem, portanto, um objeto simbólico paradoxalmente ‘independente’ do seu espaço de significação, independência essa que devemos tomar em sentido restrito: ao mesmo tempo em que a informação é potencialmente “descontextualizada do mundo imediato” (TÁLAMO, 1997:01), isto é, pode ultrapassar seu contexto de origem, passa a necessitar de uma recontextualização, de ser recolocada em um espaço no qual possa, novamente, significar – espaço esse que pode muito bem ser completamente diverso do original e será muito provavelmente ‘outro’. Tálamo avança, desenvolvendo essas reflexões:

Desse modo, com o advento da escrita, a sociedade não só passa de algum modo a promover uma distribuição de seus membros segundo a possibilidade ou não de terem acesso à informação de forma indireta, mas também **toma a si a tarefa de organizar para transferir ou não o conhecimento que se encontra registrado, decidindo assim sobre a função que o mesmo irá ter** (TÁLAMO, 1997:01, destaque nosso).

Essas tarefas que a sociedade ‘toma a si’ – organizar o conhecimento registrado, transferi-lo ou não, e decidir sobre sua função – são as tarefas que definem o campo de estudo e ação da Ciência da Informação, que sob essa perspectiva, deixam de ser consideradas em seu aspecto funcional, assumindo “importância social, determinando que a distribuição e o acesso à informação sejam tratados como questões sócio-político-econômicas” (KOBASHI; TÁLAMO, 2003:11). Kobashi e Tálamo afirmam que “A informação é concebida, desse modo, como **mensagem inscrita que nasce na sociedade e a ela retorna**” (KOBASHI, TÁLAMO, 2003:16, destaque nosso), e é nesse retorno, nessa recontextualização da mensagem, que se identifica a força da informação, ao agir sobre um espaço-tempo ao qual inicialmente não pertencia. O papel da Ciência da Informação consiste, portanto, em mediar a relação entre a sociedade e a informação documentada, de situar o contexto da informação, promovendo, dessa forma, abertura para produção de sentidos. Como colocam Capurro e Hjorland, “A coisa mais importante em CI [...] é

considerar a informação como uma força constitutiva na sociedade” (2003:345, tradução e destaque nossos).

### Estudos de linguagem na Ciência da Informação

Tendo em vista que a informação é dotada de força política, social e econômica, as mudanças nas formas de organização da informação ao longo do tempo deram-se e dão-se em função dos objetivos e valores que as norteiam, de modo a propiciar “maior ou mais restrita distribuição da informação” (LARA, 2007:148). Avalia-se, portanto, que a busca da CI por estudos de linguagem a partir dos anos 1970 não se deu apenas pela incapacidade das teorias anteriores de satisfazerem as necessidades objetivas apontadas pela experiência, mas também por uma alteração no próprio conceito de ‘tratamento da informação’: não controlar o processo de comunicação da informação, e sim proporcioná-lo, como coloca Lara: “Não se trata de permitir o reconhecimento de um conteúdo veiculado, mas de permitir seu desenvolvimento” (LARA, 2007:155). Nesse momento, não é mais possível escapar à idéia de que a CI opera com sentidos e significados. “Sob essa perspectiva”, afirma a autora, “tomar a linguagem como base para a organização e circulação da informação é fundamental, já que é por meio dela que se realiza a comunicação” (LARA, 2007:149).

Tálamo afirma que a própria necessidade de meios de intermediação da informação “supõe [...] o reconhecimento de que a tarefa de tratar, preservar e transmitir informação não prescinde do universo da linguagem”, pois manifesta o envolvimento do simbólico na circulação da informação e, com ele, a linguagem: “evidencia-se que a informação tem a sua existência atrelada aos sistemas de significação e que a operação nesse universo é necessária para sua identificação, análise, tratamento e disseminação” (TÁLAMO, 1997:02). Assim, os instrumentos de mediação da informação devem imbuir-se dessas características, constituindo-se instrumentos documentários que contemplam a relação entre as unidades linguísticas, sendo simultaneamente modos de organização e de comunicação da informação, tendo em vista sua recuperação e circulação. Lara (2007:157) afirma que:

“[...] a informação não existe de modo apriorístico, mas é antes uma possibilidade interpretativa, implica alterar a configuração dos sistemas informacionais, munindo-os de opções que ofereçam possibilidade de veicular mensagens documentárias que façam sentido ao usuário”.

A essa ‘possibilidade interpretativa’ chama-se *informatividade* (LARA, 2007:157-158), a probabilidade de que, em determinado contexto, a relação entre usuário e documento gere informação; aos instrumentos documentários cabe realizar mediação de modo a potencializá-la. Assim, se “a linguagem, no entanto, também não é algo homogêneo, como não são idênticos os públicos da informação” (LARA, 2007:149), os instrumentos documentários, ao contemplar características linguístico-comunicacionais, pressupõem abranger diferentes contextos de informação e de sujeitos, assim como não restringir processos de significação, ou seja, não colocar um único valor e interpretação sobre a informação documentada, mas permitir a existência da pluralidade de discursos e posicionamentos.

A informação, dessa forma, é a possibilidade de atribuição de sentidos sob determinada perspectiva, e cada sujeito irá observá-la e apropriar-se dela de modo diferente; a CI, ao estabelecer teorias e práticas, deve partir dessa premissa, e os sistemas de armazenamento, gerenciamento e recuperação da informação – sistemas informacionais – precisam contemplar essa diversidade, não dispor a informação de maneira fragmentada, nem indo pelo lado oposto buscando uma representação universal do conhecimento.

Se a compreensão do caráter linguístico da comunicação documentária proporcionou uma alteração na perspectiva da CI, abrangendo em seu foco as questões de significado e significação da mensagem e reconhecendo a fragilidade de conceitos como informação e documento, ao mesmo tempo não levou ao abandono da noção de controle de processos que lhe é constitutiva: “Admitir a intencionalidade na organização da informação decorrente do caráter pragmático da atividade documentária não significa negar a possibilidade de interpretação” (LARA, 2007:159). O conceito balizador de ‘organização’ tem nele embutido as idéias de ordem, limite, controle; no entanto, com os estudos de linguagem, este conceito é reconfigurado. A ordem serve à comunicação, proporciona-a, é seu meio, e não ao contrário; é uma relação que reflete, de certa forma, a existente entre linguagem e mundo/ideias: o papel da linguagem é a comunicação, a troca de ideias e conceitos mais que sua fixação; no entanto, essa fixação existe, justamente para que a comunicação possa acontecer: a linguagem ordena sim as coisas, constrói uma visão de mundo, mas essa não é sua função primordial, estando tal imagem construída do mundo em permanente ressignificação, sujeita à comunicação.

Essa constante transformação da linguagem por meio da comunicação evidencia o que Brandão (2004:11) afirma sobre a linguagem como lugar de conflito:

Como elemento de mediação necessária entre o homem e sua realidade e como forma de engajá-lo na própria realidade, a linguagem é lugar de conflito, de confronto ideológico [...] uma vez que os processos que a constituem são histórico-sociais.

Sendo, portanto, a linguagem constituída por intermédio de processos histórico-sociais, e estes em constante desenrolar, a linguagem nunca deixa de ser provisória, uma hipótese da realidade. Daí Tálamo falar dos instrumentos documentários de base linguística, as chamadas linguagens documentárias, como “hipóteses que transformam os estoques em fluxos” (TÁLAMO, 1997:12): ordens provisórias que proporcionam a comunicação de informação registrada. Daí também a necessidade da CI, ao apropriar-se e fazer uso dos estudos de linguagem, de assumir claramente sua não-neutralidade, conforme se observou anteriormente por meio de Lara (2007:159), uma vez que parte de hipóteses sobre o real, sendo as hipóteses sempre construídas sob um determinado ponto de vista. É por isso, então, que Brandão afirma que o estudo da linguagem não pode se dar fora da realidade, “não pode estar desvinculado de suas condições de produção” (2004:11), uma vez que estas determinarão o ponto de vista veiculado.

### Considerações finais

A fragmentação da informação proporcionada pelo desenvolvimento de tecnologias de comunicação cada vez mais onipresentes, desde a escrita aos dias de hoje, provoca a descontextualização da informação em escala crescente. Sendo a informação registrada o objeto de pesquisa e trabalho da Ciência da Informação, esta tem como atividade estudá-la, ordená-la e articulá-la.

Ao adotar uma perspectiva comunicacional no tratamento da informação, a Ciência da Informação passa a contemplar o processo de comunicação como um todo, envolvendo produção, mediação e recepção, de modo a proporcionar meios para sua significação em situações de uso e contextos distintos, não sendo a comunicação da informação mais tratada apenas como uma questão de recursos tecnológicos.

A área assume, portanto, uma preocupação semântica e linguística no tratamento das mensagens documentárias, pois, se é no universo da linguagem que a mensagem é produzida e registrada, e também através da linguagem que é recebida e apropriada, como

poderia, então, a atividade documentária, que se interpõe entre esses eixos, eximir-se de trabalhar a linguagem? A operação no universo da linguagem é o que distingue a Ciência da Informação da Teoria matemática da informação, e a constitui efetivamente como ciência da área da Comunicação, ao considerar que os processos informacionais se inserem no âmbito da comunicação humana, e, portanto, dão-se no universo do simbólico, e o simbólico é essencialmente linguagem.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BACCEGA, M.A. Conhecimento, informação e tecnologia. *Revista Comunicação & Educação*. Ano IV, n. 11, jan-abr 1998, p.7-12.
- BRANDÃO, H.H.N. *Introdução à análise do discurso*. Campinas: Editora da Unicamp, 2004.
- CAPURRO, R. & HJØRLAND, B. The concept of information. *Annual Review of Information Science & Technology*, v.37, 2003. p.343-411.
- CASTELLS, M. Materials for an exploratory theory of the network society. *British Journal of Sociology*, v.51, n.1, jan-mar. 2000. p. 5-24. [http://www9.georgetown.edu/faculty/irvinem/CCT510/Sources/Castells-Theory\\_of\\_Network\\_Society-2000.pdf](http://www9.georgetown.edu/faculty/irvinem/CCT510/Sources/Castells-Theory_of_Network_Society-2000.pdf). Acessado em: 19/09/2010.
- DOWBOR, L. *Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável*. 2004. <http://dowbor.org/04infocid.doc>. Acessado em: 26/09/2010.
- FIGARO, R. A comunicação como campo de sentidos em disputa. In: *Encontro Nacional da Compos, 2010*, Rio de Janeiro. 19. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2010. v. 1. p. 1-15. [http://compos.com.puc-rio.br/media/gt7\\_roseli\\_figaro.pdf](http://compos.com.puc-rio.br/media/gt7_roseli_figaro.pdf). Acessado em: 19/09/2010.
- KOBASHI, N.Y; TÁLAMO, M.F.G.M. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. *Transinformação*, v.15, n.3, set-dez 2003. p. 7-21.

LARA, M.L.G. A construção da informação no universo da linguagem na contemporaneidade. In: LARA, M.L.G.; FUJINO, A.; NORONHA, D.P. (orgs.). *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: NÉCTAR, 2007.

\_\_\_\_\_. Informação, informatividade e Linguística Documentária: alguns paralelos com as reflexões de Hjorland e Capurro. *Datagramazero*, v.9, n.6, dez. 2008.

TÁLAMO, M.F.G.M. *Linguagem Documentária*. São Paulo: APB - Associação Paulista de Bibliotecários, 1997. v. 1.

\_\_\_\_\_. Terminologia e documentação. *TradTerm*, v.7, São Paulo, 2001. p. 141-151.