



## **Sociedade da informação e a aplicação da informação na sociedade contemporânea<sup>1</sup>**

Angela Maria GROSSI DE CARVALHO<sup>2</sup>

Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa SANTOS<sup>3</sup>

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (Unesp - Marília/SP)

### **Resumo**

Sociedade Pós-Industrial, Sociedade do Conhecimento e Sociedade da Informação podem ser consideradas como sinônimos quando pensamos na sociedade que utiliza os processos informacionais por meio das tecnologias da informação e comunicação (TICs) como forma de evolução. Partindo desse princípio, o artigo aponta para as possíveis alterações no modo de produção e consumo da informação nessa sociedade, tendo como objetivo discutir o papel da informação na contemporaneidade. Como metodologia utilizamos, de forma exploratória, as pesquisas bibliográfica e documental. Os resultados obtidos nos mostram que em nosso país a Sociedade da Informação e o uso da informação ainda caminham a passos lentos e necessitam ser observadas, debatidas e ampliadas.

**Palavras-chave:** Sociedade da Informação; Inclusão Digital; Transferência de Informação; Uso da informação; Informação e Tecnologia.

Quando Guttenberg fez as combinações de metais e criou uma estrutura metálica para o desenvolvimento da prensa e, conseqüentemente do saber, não podia imaginar as mudanças pelas quais o mundo passaria nos séculos seguintes. A maneira como a tecnologia de informação e comunicação vai sendo criada desde a prensa, depois com o telégrafo, com o cinema, com a introdução do rádio em meados da década de 1920, no Brasil e depois com a entrada da televisão, permitiu que as informações passassem a circular para todos os que tinham equipamentos adequados, independente do grau de

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no **DT 5 – Multimídia**, GP Conteúdos Digitais e Convergências Tecnológicas, IX Encontro dos Grupos/Núcleos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

<sup>2</sup> Jornalista, doutoranda do programa de pós graduação em Ciência da Informação da Unesp/Marília/SP. Contato: [angelgrossi@uol.com.br](mailto:angelgrossi@uol.com.br).

<sup>3</sup> Professora da Faculdade de Filosofia e Ciências, Departamento de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UNESP/Marília, Doutora em Linguística pela Universidade de São Paulo (USP). Contato: [placida@marilia.unesp.br](mailto:placida@marilia.unesp.br).



instrução. A democratização do saber passa a significar mais oportunidades para as pessoas chegarem às informações. Ainda que em alguns momentos de forma enviesada, alienante e manipuladora, o desenvolvimento de tecnologias comunicacionais e de informação prestou e tem prestado grandes avanços à humanidade.

O fato é que a construção da sociedade da informação remonta às rápidas e exponenciais constituições das estruturas de informação dos séculos passados, em especial o século XX, com forte incidência a partir das revoluções industriais. Assim, a Primeira Revolução Industrial, com início no século XVIII, teve como ponto central a invenção do motor a vapor, em 1769. As máquinas a vapor passam a substituir o trabalho humano com mais velocidade e desempenho, conduzindo os meios de produção, e dando origem às primeiras indústrias. A Segunda, a partir da metade do século XIX, teve a eletricidade como inovação, afetando os meios de produção e criando meios de comunicação à distância. Já a Terceira Revolução Industrial abre caminho para o nascimento da sociedade da informação, devido a sua dependência da tecnologia e da ciência. “As expressões sociedade industrial, pré-industrial e pós-industrial são seqüências conceituais ao longo do eixo da produção e dos tipos de conhecimento utilizados” (BELL, 1973, p. 25).

O aparecimento da expressão “sociedade da informação” começa quando a expressão “pós-industrial” passa a ser rejeitada por Zbigniew Brzezinski por ser vazia de conteúdo; ele então propõe a substituição por “sociedade tecnocrônica”. Para Brzezinski (1971, p. 11), “a nova tecnologia das comunicações eletrônicas é que havia inaugurado a nova era”. A expressão “sociedade tecnocrônica” não vingou, embora sua idéia tivesse fundamento para tal. Bell (1973, p. 467) dizia que “a sociedade pós-industrial é uma sociedade da informação, como a sociedade industrial é uma sociedade produtora de bens”. Para Freitas (2002, p. 03), o termo teve o “primeiro uso nos EUA [...] feito pela *American Society for Information Science* (ASIS), que realizou reunião anual com o tema *The Information Conscious Society*, em 1970”. Alguns estudiosos dão o crédito pelo termo sociedade da informação a dois japoneses. O primeiro, Yujiro Hayashi, em 1969, quando assessorou o governo japonês em dois relatórios sobre a SI, além de ter publicado o livro *The Information Society: from hard to soft*. No entanto, Jiro Kamishima, em 1963, lançou, em um artigo no periódico *Hoso Asahi*, idéias sobre a SI; foi nesse momento que o tema teve grande repercussão no Japão. “Nos registros de debate em que esse autor afirma que seu país passou a ser uma sociedade da indústria da



informação, os editores do *Hoso Asahi* nomearam o artigo, em 1964, como *Sociologia em Sociedades de Informação*” (FREITAS, 2002, p. 3).

O *Hoso Asahi* publicou entre os anos de 1964 e 1966 vários artigos sobre a SI, mas foi Masuda que, em 1968, publica o livro *Introdução à Sociedade da Informação*, precursor de *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*, de 1980.

De acordo com os autores, que vêem a tecnologia como a espiral da sociedade da informação, os sinais de mudança são percebidos por meio do desenvolvimento e ampliação do uso de tecnologias de processamento, estocagem e transmissão da informação, com grande evidência no ato de processar informações em variadas atividades da sociedade sendo permeadas pela convergência de tecnologias de telecomunicação (FREITAS, 2002). Para Masuda (1968, p. 42),

a base dessa sociedade será a produção de valores informacionais, intangíveis, em substituição aos valores tangíveis, em que prevalece a indústria do conhecimento, quaternária, expandindo-se a partir de uma economia sinérgica e da utilização compartilhada dos bens. A sociedade da informação será [...] uma comunidade voluntária, voltada para o benefício social.

Para Mattelart (2002, p. 7), “a noção de sociedade global da informação é resultado de uma construção geopolítica”, contrapondo-se aos demais teóricos, por ver a sociedade da informação como um sistema político-ideológico, sendo assim, a tecnologia passa ser uma simples evolução e não eixo central dessa mudança de paradigma. Com isso, “sociedade da informação” passou a ser sinônimo de “sociedade pós-industrial”, pois conhecimento e informação se tornaram recursos estratégicos e “os agentes transformadores da sociedade pós-industrial [...] da mesma maneira que a combinação de energias, recursos e tecnologias mecânicas foram os instrumentos transformadores da sociedade industrial” (BELL, 1980, p. 531).

De acordo com Kurmam (1997, p. 21), “a idéia básica da sociedade pós-industrial, porém, era a evolução para uma sociedade de serviços e o rápido crescimento de oportunidades de emprego para profissionais liberais e de nível técnico”. Segundo esses teóricos, a sociedade da informação produz mudanças em nível fundamental da sociedade, nas relações de trabalho e produção de bens e consumo.

Para Bell (1980, p. 27-28), o conceito de sociedade pós-industrial, ou da informação como é dito, é uma generalização muito ampla. O autor propõe que seu significado seja observado em cinco dimensões, sejam elas:



- 1- Setor econômico: a mudança de uma economia de produção de bens para uma de serviços;
- 2- Distribuição ocupacional: a preeminência de classe profissional e técnica;
- 3- Princípio axial: a centralidade do conhecimento teórico como fonte de inovação e de formulação política para a sociedade;
- 4- Orientação futura: o controle da tecnologia e a distribuição tecnológica;
- 5- Tomada de decisões: a criação de uma nova “tecnologia intelectual”.

Podemos, portanto, entender por “sociedade da informação” a sociedade que está em constituição, na qual a utilização das tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação estão presentes em vários setores e processos, com interferência direta na economia, no modo de produção, na reorganização e sistematização das formas de conhecimento.

### **A Sociedade da Informação no Brasil**

Com a acelerada mudança causada pelas tecnologias da informação e comunicação, vários países do mundo passam a estruturar normas para amenizar as desigualdades que as TICs podem causar, no Brasil não foi diferente. Com a expansão da Internet e com o uso constante das tecnologias, o governo brasileiro sentiu necessidade, além de ser pressionado pelos países desenvolvidos, de elaborar políticas públicas que pudessem prevenir e pensar o uso da rede de forma a não estimular a exclusão digital. Nesse contexto, surge o Programa Sociedade da Informação no Brasil - *Livro Verde*, em setembro de 2000, por meio do esforço de vários órgãos encabeçados pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. O programa brasileiro privilegia o uso das tecnologias da informação e comunicação como primordiais para a alavancagem de setores importantes como o econômico, o social e o tecnológico, pois o governo brasileiro acredita que “a sociedade da informação não é um modismo. Representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia” (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

O Programa brasileiro foi construído, em boa medida, observando as características dos programas existentes na Europa. No entanto, nos países europeus, ocorreu uma discussão sobre a concepção do programa; uns defendiam que o programa



fosse nomeado como “sociedade do conhecimento” e outros, “da informação”<sup>4</sup>. No caso brasileiro, não houve essa preocupação

Logo na introdução do *Livro Verde*, os elaboradores expõem os três fenômenos que estão originando as mudanças que se processam na sociedade e que são as metas do programa brasileiro: a convergência da base tecnológica, a dinâmica da indústria e o crescimento da Internet.

O documento brasileiro apresenta falta de solidez, profundidade e subsídios científicos nas discussões para a concepção do LV e trata a questão como sendo meramente tecnológica. O reflexo disso pode ser visto durante o processo de implantação da Sociedade da Informação no Brasil, que foi dividido em três etapas: 1) Elaboração - do LV, discussão com a sociedade, elaboração de um Livro Branco; 2) Execução - Ações operacionais no triênio 2001-2003; 3) Consolidação - Avaliação geral do programa, elaboração de conjunto de propostas (2004). O documento redigido às pressas, não se ateve em discutir qual a melhor concepção para essa “entrada” do Brasil na era da informação. Se por um lado a emergência em se desenvolver tecnologia e gerar benefícios econômicos, sociais e culturais estava pressionando o Brasil, por outro era uma maneira de mostrar que o país estava preparado e inserido na sociedade da informação. Outra questão que deve ser colocada é que as segunda e terceira etapas praticamente inexistem tendo em vista a falta de articulação política do Livro Branco. Além de ser lançado com atraso, somente no ano de 2002, não foi aplicado e desconsidera o material do *Livro Verde*. Assim o Governo Federal, com o final de mandato presidencial em 2002, deixou para o próximo governo o imbróglio chamado Sociedade da Informação. Atualmente o Livro Branco foi retirado de praticamente todos os domínios públicos, incluindo aqui o site do Ministério da Ciência e Tecnologia, sendo impossível consultá-lo. Em se tratando de um documento tão importante para o desenvolvimento da Sociedade da Informação, causa estranheza seu sumiço.

A política pública, seja ela qual for, deve ser gestada levando em conta os prós e contras para o cidadão, que é sempre o objetivo final de qualquer política pública séria. Durante o segundo mandato do presidente Fernando Henrique Cardoso, no período de 1998 a 2002, o governo ateve-se basicamente a construir as diretrizes para a sociedade da informação. Neste momento, para o governo brasileiro, o que importava de fato era

---

4 Para saber mais sobre essa discussão, consultar ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. *Revista Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000.



que país pudesse estar ao lado dos demais países nas discussões acerca da sociedade da informação. Com a mudança de governo, veio também a mudança de concepção do Programa, que passou a ter como meta a inclusão digital com a criação de programas que valorizavam a conectividade. Mais uma vez a preocupação com a alfabetização digital e com a produção de conteúdo e troca de informações não foram contempladas pelo governo brasileiro.

Vale ressaltar que a importância da alfabetização digital<sup>5</sup>, nesse momento da sociedade da informação, era fundamental para se diminuir a brecha digital<sup>6</sup>. Nosso país, em suas diversas regiões, possui enormes disparidades sociais, econômicas e culturais, o que realmente dificulta qualquer política pública que almeje um resultado imediato.

Com medidas tecnicistas, e que pouco valorizam a produção de informação e conhecimento, o governo brasileiro, a partir de 2003, mais significativamente, vem criando ações para a inclusão digital. A sociedade civil também tem se organizado desde a implantação da internet no país com projetos que valorizam a conectividade. Dessa maneira, os projetos de inclusão digital apresentados na fase da conectividade, e o potencial cognitivo e inteligente dos cidadãos conectados não se apresentam valorizados.

### **A informação na Sociedade da Informação**

O governo do presidente Luis Inácio Lula da Silva, desde 2003, passou a inserir os cidadãos de baixa renda nas TICs. A iniciativa deve ser bem articulada política e socialmente, por meio de políticas públicas e de ações governamentais e, também, as

---

<sup>5</sup> A alfabetização digital pode ser entendida como a capacidade ou habilidade que o usuário-cidadão desenvolve na rede. A partir do momento que esse cidadão recebe uma dada informação e percebe o potencial que ela tem para a modificação do seu cotidiano e do seu entorno, passa a ser um uma pessoa alfabetização digitalmente, já que além de saber utilizar o potencial da rede e toda a tecnologia que está em torno dela, também consegue gerar novas informações e processar as informações recebidas, fazendo com que elas se transformem em conhecimento. Então, a alfabetização digital nada mais é que a capacidade de utilizar a tecnologia disponível de forma que se gere novas informações e as transforme em conhecimento para seu benefício próprio e do seu entorno.

<sup>6</sup> “No Brasil, o termo ‘exclusão digital’ é mais usado para se referir ao problema, indicando o lado dos excluídos, enquanto em outros idiomas os termos equivalentes a ‘*brecha digital*’ ou ‘*fissura digital*’ são preferidos (como no inglês *digital divide* e o francês *fracture numérique*). Os dois termos, porém, não são sinônimos perfeitos, pois enquanto ‘exclusão digital’ se refere apenas a um dos lados da questão, ‘brecha digital’ faz referência à própria diferença entre excluídos e incluídos”. (WIKIPEDIA, 2008, p. 01).



que envolvam as instituições do Terceiro Setor e da iniciativa privada. O uso da informação deve ser o ponto central para que qualquer projeto ou programa de inclusão digital possa realmente ter impacto na vida de uma pessoa.

De pouco adianta dar noção de informática se, ao ser inserido na rede, o indivíduo só consegue utilizar o correio eletrônico. Estando assim subutilizada a sua capacidade de produzir, transformar e receber outras informações que sejam úteis ao seu dia-a-dia e ao seu posicionamento como cidadão. De acordo com Rocha (2000, p. 41), a informação contribui de dois modos para o crescimento e para o desenvolvimento “primeiro, porque a produção e distribuição de informação é uma atividade econômica; segundo, porque a aplicação do conhecimento melhora a produtividade e a qualidade de outros bens e serviços”.

Na sociedade da informação, o uso da informação é a peça-chave para que um cidadão possa se tornar um agente ativo dentro da rede. Ao absorver e produzir novos conteúdos, ele gera coletivos inteligentes que podem alimentar o ciclo informacional: *informação – conhecimento – desenvolvimento – informação* (BARRETO, 1998). Segundo a UNESCO (1987), “informação é um produto social e não comercial [...] Informação é, ao mesmo tempo, uma necessidade social e um elemento essencial no pleno exercício dos direitos humanos”.

O Estado, como o guardião dos direitos e deveres do cidadão, deve criar mecanismos para que o uso da informação seja garantido a todo indivíduo, já que “a informação no contexto do Estado está voltada para a análise da realidade social, e subsequente elaboração, aplicação e controle de políticas públicas [...] o Estado precisa encarar a informação como um recurso de gestão e desenvolvimento para o país” (FERREIRA, 2003, p. 37).

Em contrapartida, a Sociedade Civil tem por obrigação desenvolver o potencial criativo e intelectual dos indivíduos, dando sentido às ações realizadas pelo cidadão em seu cotidiano, criando mecanismos para que os seus anseios possam ser tornados públicos por meio de políticas governamentais, refletindo assim diretamente na qualidade de vida da população, além de “permitir o exercício da cidadania, o que só é possível se os cidadãos tiverem o pleno conhecimento de seus direitos e deveres” (FERREIRA, 2003, p. 37).

O uso da informação deve ser visto como algo capaz de alterar de modo significativo a vida de um cidadão, já que a partir dela podem-se gerar novas informações, pois:





*Informação* é uma abstração informal, que representa algo significativo para alguém através de textos, imagens, sons ou animação. [...] Esta não é uma definição - isto é uma caracterização, porque ‘algo’, ‘significativo’ e ‘alguém’ não estão bem definidos; assumimos aqui um entendimento intuitivo desses termos. [...] Não é possível processar informação diretamente em um computador. Para isso é necessário reduzi-la a dados. [...] Uma distinção entre dado e informação é que o primeiro é puramente sintático e o segundo contém necessariamente semântica. [...] A informação é objetiva-subjetiva no sentido que é descrita de uma forma objetiva, mas seu significado é subjetivo, dependente do usuário (SETZER, 1999).

De acordo com Sirihal Duarte; Lourenço (2002, p. 7), a informação não pode ser vista como um produto final do processo de representação “nem algo a ser transportado de uma mente para outra, nem ainda alguma coisa separada de uma ‘cápsula de subjetividade’, mas sim uma dimensão existencial do nosso estado de convivência no mundo com os outros”.

Para que haja transmissão de informação, são necessários, basicamente, um emissor, um receptor e um canal. Se o emissor, nesse caso o cidadão conectado, não tiver consciência de que seu papel pode ser transformador, se não souber usar as informações que possuem para mudar seu entorno, o uso da informação será vazio. A discussão que deve permear a entrada de qualquer cidadão na sociedade da informação e no uso das TICs é justamente essa: como esse cidadão pode se informar e como pode usar a informação recebida.

## **O uso da informação**

O consumo de produtos informacionais é um fenômeno recente e está intimamente relacionado com o avanço informático e das tecnologias da informação e comunicação. A ampliação das formas de comunicação e a facilidade de acesso a elas é outro fator importante na sociedade da informação. Desde a década de 1970, com a telemática<sup>7</sup>, os meios para que a informação seja disseminada vem se ampliando, seja por meio da rede de computadores, pelos telefones (convencionais ou celulares), pela TV (analogica ou digital), pelo rádio, pelos impressos (jornais, revistas, livros), entre tantos outros suportes.

---

<sup>7</sup> Junção da informática com telecomunicações.





Na verdade, a informação com suas inúmeras aplicações para gerar conhecimento tornaram-se [*sic*] a nova força de produtividade, valor e opulência dos países, das nações e dos indivíduos. Essa configuração demanda a inserção do indivíduo numa sociedade que se potencializa pelas tecnologias da informação e comunicação, que têm como características a velocidade, a penetrabilidade e a lógica das redes com capacidade para produzir conhecimentos, fazer ressonância no cotidiano das pessoas, instituir novas formas de comunicabilidade, agilidade, interatividade e promover a sociabilidade das relações entre indivíduos (AQUINO, 2008, 79-80).

O usuário passa a ter opções, lembrando sempre que essas oportunidades informacionais não estão disponíveis a todos, em função das desigualdades sociais, culturais e econômicas existentes e que não nos cabe aqui discutir. De acordo com Scotti et al (1999), “a informação, neste final de século tem se constituído num instrumento imprescindível ao desenvolvimento social, político e econômico dos países. [...] a informação e o conhecimento passam a constituir recursos econômicos fundamentais”.

Não é fora de propósito lembrar que uma das funções da informação é promover o desenvolvimento do indivíduo dentro de um grupo ou sociedade. É provável que muitos digam que a informação vem de todos os cantos, levando para o campo das redes, o fato de estar inserido nela (rede) não garante um acúmulo informação e, conseqüentemente, de conhecimento. É bem verdade que a conectividade pode encurtar muitos caminhos e facilitar a concretização desse processo, mas não pode ser contemplada por inteiro se não houver mecanismos para sua realização.

Devemos considerar que a informação para ter significado deve estar sendo compartilhada por uma comunidade ou pelo indivíduo. Assim, o conceito de informação “[...] é o que é informativo para uma determinada pessoa. O que é informativo depende das necessidades interpretativas e habilidades do indivíduo [...]” (CAPURRO; HJÖRLAND, 2007, p. 155).

Essas habilidades estão relacionadas ao contexto e às necessidades informacionais de cada indivíduo, pois cada cidadão utiliza a informação recebida dentro de seu contexto, de seu universo.

As necessidades de informação (NI) podem se manifestar de várias formas, sendo hierárquicas e podendo ser comparadas à teoria geral de necessidades de Maslow (FIGUEIREDO, 1996). Os níveis de necessidades de informação, sendo conscientes ou não, variam assim de acordo com a conscientização que o indivíduo tem dessas necessidades.

De acordo com Martínez-Silveira; Oddone (2007, p. 119), o conceito de

necessidade informacional surge em 1971, por Morgan e King, e essas “necessidades emergem a partir de três motivos: (a) fisiológicos (fome ou sede, por exemplo); (b) desconhecimento (incluindo curiosidade e estímulo sensorial); (c) sociais (desejo de aprovação, *status* etc.)”. Para as necessidades informacionais é necessário que haja um motivo na origem do comportamento informacional, pois “por qualquer razão a necessidade de informação deve ter um motivo que ocasiona esse comportamento [*information behavior*] (WILSON, 1981, p. 6).

Nem sempre essa necessidade informacional pode ser diretamente observada, mesmo ela existindo, nem que seja apenas na mente do usuário (COOPER, 1971). Figueiredo (1996, p. 13-4) descreve as principais barreiras como:

A dificuldade de definir as NI [...]; a segunda se situa entre o indivíduo e as fontes de informação [...]; a terceira barreira pode ser uma barreira intelectual [...] o usuário pode não possuir educação/capacidade de assimilar a informação que lhe foi fornecida [...]; a quarta barreira se localiza entre as NI e a fonte de informação; está relacionada com a capacidade da fonte de informação de satisfazer as necessidades de maneira aceitável e dentro de um período de tempo razoável. A quinta barreira se situa entre a NI e as possíveis soluções [...] quando o próprio serviço de informação parece inacessível por certos motivos imponderáveis de ordem social, econômica e política. A última barreira em potencial é localizada entre as fontes de informação e as soluções para as necessidades e os problemas de informação; basicamente, diz respeito à qualidade da informação fornecida e à confiabilidade das fontes.

As lacunas, brechas, podem provocar uma ruptura no conhecimento humano. Quando essa brecha é observada pelo indivíduo surge a necessidade informacional. Transpondo essa argumentação para o momento em que vivemos, percebe-se que as necessidades pelas informações que estão dispostas na rede só passam a ter sentido se o usuário notar que aquela informação pode lhe ser importante, útil. A necessidade informacional de quem vive no agreste brasileiro é diferente da dos que moram na capital paulista, pois o contexto e a comunidade onde estão inseridos interferem nessas necessidades informacionais. Para Derr (1983, p. 276), essa necessidade informacional é vista com uma condição objetiva, já que ela “é a relação que existe entre a informação e a finalidade dessa informação para o indivíduo”. Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 119) vão além, ao afirmarem que:

O desejo de ter uma informação também não é razão suficiente para dizer que há necessidade de informação, assim como o fato de possuir a informação não elimina a necessidade da mesma. As duas condições que devem estar presentes para que se possa dizer que há necessidade de informação são (a) presença de um “propósito” para a informação e (b) que a informação em questão contribua para alcançar este propósito. [...] Para cada informação podem existir inúmeros



propósitos, e são inúmeras as formas em que cada informação pode contribuir para a satisfação de um propósito.

Assim, podemos perceber que só há necessidade informacional se o indivíduo perceber essa necessidade e buscar caminhos para que possa suprir essa lacuna. Se o cidadão que deseja estar conectado, utilizando a informação da rede, não consegue utilizar as ferramentas existentes, ou ainda, não conhece como chegar a essas informações, nem sempre se torna capaz de utilizar o potencial informacional que as tecnologias da informação e comunicação podem oferecer, tornando-se muitas vezes um analfabeto digital e acabando por (sub)utilizar a rede e as TICs de forma primária, sem aprofundar o conhecimento e sem utilizar a informação disponível para a melhoria da sua qualidade de vida. Assim:

Em síntese, as necessidades informacionais podem ser de diversos tipos. Weigts et al. (1993), por exemplo, categorizam-nas em: (a) necessidade de informação nova; (b) necessidade de elucidar informações já possuídas; (c) necessidade de confirmar uma informação que já se possui. Levando em conta o componente cognitivo das necessidades informacionais e a importância dada às convicções e aos valores, Wilson acrescenta (a) necessidade de elucidar convicções e valores e (b) necessidade de confirmar convicções e valores [...] (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 121).

Para que a busca da informação aconteça, Wilson; Walsh (1996) apontam oito variáveis nesse processo. São elas: 1) pessoais; 2) emocionais; 3) educacionais; 4) demográficas; 5) sociais ou interpessoais; 6) de meio ambiente; 7) econômicas; 8) relativas às fontes (acesso, credibilidade, canais de comunicação).

Algo que não devemos esquecer é que todo o processo informacional, bem como sua necessidade informacional, devem ser pensados e vistos a partir da perspectiva do usuário “atribuindo mais ênfase ao seu papel na transferência da informação” (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 123).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O ‘conhecer’ depende de um processo de mudanças estruturais que acontecem no organismo e está relacionado à história do indivíduo e às suas interações com o meio, não se limitando ao simples acúmulo de informação ou ao simples processamento dessas informações vindas do mundo ‘exterior’. O conhecimento é algo que vai sendo construído pelo indivíduo em suas interações. De acordo com Venâncio; Nassif (2008, p. 97), “o indivíduo cria sentido para transpor os *gaps* cognitivos que lhes são apresentados em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade,



incompleta e inconstante”.

Assim, se houver barreiras e deficiências informacionais, o indivíduo, usuário pode apresentar dificuldades para utilizar a informação em seu cotidiano. Podemos utilizar, nesse contexto, a Teoria de *sense-making*, um esquema pessoal de referências, desenvolvido por Dervin (1983), que é compreendido como “a atividade humana de observação e interpretação do mundo exterior, na qual são construídos sentidos pela utilização de esquemas mentais prévios em um contexto sociocultural” (VENÂNCIO; NASSIF, 2008, p. 97). No entanto, como o indivíduo se “depara com situações problemáticas (barreiras, confusões, dilemas e desordens) que o impedem de prosseguir devido à percepção de um vazio cognitivo” (VENÂNCIO; NASSIF, 2008, p. 98), muitas vezes acaba não completando o processo informacional. Mais uma vez, percebemos que as barreiras informacionais, estando elas ligadas a *sense-making*, ou a qualquer outra teoria, são sempre um impedimento para que o indivíduo consiga ter acesso e assimilação à informação desejada, pois “há abismos sociais que são barreiras para dificultar o acesso aos bens sociais oriundos da informação. Isto é visto na miséria de algumas classes sociais, pela pobreza ou pela ignorância, quando não, a combinação das duas” (SOUZA-LEITE; TOUTAIN, 2008, p. 1).

O fato é que “o conhecimento, distinto da informação, é organizado em estruturas mentais por meio das quais um sujeito assimila a coisa informação. As estruturas mentais são construídas pelo sujeito sensível que percebe o meio” (BARRETO, 2002, p. 72). Quando ele, o sujeito sensível, passa a não ter oportunidade para perceber esse meio, fica à margem do conhecimento, aumentando assim a brecha social, econômica e cultural.

Se a sociedade da informação pudesse gerar e criar um complexo de relações focado na informação, tendo como pano de fundo a criação de políticas públicas que contribuam para a diminuição da exclusão de milhares de pessoas que não possuem acesso às tecnologias da informação e comunicação, por meio da valorização da produção, distribuição e assimilação de conteúdos que tenham impacto no dia-a-dia do cidadão; assim, além da conectividade, os programas poderiam criar coletivos inteligentes<sup>8</sup>, produtores de conteúdo. Como o próprio Bell (1980, p. 32) nota, a sociedade pós-industrial “organiza-se em torno do conhecimento, a fim de exercer o

---

<sup>8</sup> Entendemos por coletivos inteligentes núcleos, grupos, comunidades organizadas para a produção de conteúdos na rede que contribuam para a melhoria da vida do cidadão e de sua comunidade.



controle social e a direção das inovações e mudanças; e isto tudo dá origem, por sua vez, a novos relacionamentos sociais e a novas estruturas, as quais têm de ser politicamente dirigidas”.

O Estado deve garantir a todo seu povo formas para que ele tenha acesso à informação, como reza nossa Constituição. O direito à informação é um direito universal e reconhecido pelas mais distintas instituições mundiais; assim devemos cobrar do Estado a capacidade de gestão adequada dos recursos informacionais e tecnológicos.

O uso da informação deve estar atrelado à melhoria da qualidade educacional e ao incremento da alfabetização da população. Mas o que se observa atualmente é que a simples conectividade, ou acesso às TICs não garante ao cidadão o uso da informação, como se ela por si pudesse fazer com o que o indivíduo conectado possa encontrar os caminhos, processar, disseminar e transformar a informação recebida e a ser transmitida.

## REFERÊNCIAS

- AQUINO, M. de A. O novo status da informação e do conhecimento na cultura digital. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 79-100, jan./abr. 2008.
- ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000.
- BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002.
- \_\_\_\_\_. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago 1998.
- BELL, D. **O advento da sociedade pós-industrial**: uma tentativa de previsão social. Trad. Heloysa de Lima Dantas. São Paulo: Editora Cultrix, 1973.
- \_\_\_\_\_. **The social framework of the information society**. 1980.
- BRZEZINSKI, Z. **Between two ages**: America's Role in the Technetronic Era. Nova York: Viking Press, 1971.
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. Tradução de Ana Maria Pereira Cardoso, Marial da Glória A Ferreira e Marco Antonio de Azevedo. **Annual Review of Information Science and Technology**. Ed. Blaise Cronin. v. 37, cap. 8, p. 343-411, 2003.



COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**, v. 7, n. 1, p. 21-29, 1971.

DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing and Management**, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION ANNUAL MEETING, 1983, Dallas. **Proceedings...** Dallas, 1983.

DUFF, A. S. The 'information society' as paradigm: a bibliometric inquiry. **Journal of Information Science**, v. 21, n. 5, p. 390-395, 1995.

DUFF, A.; CRAIG, D.; McNEILL, D. A note on the origins of the 'information society'. **Journal of Information Science**, Sussex, v. 22, n. 2, p. 117-122, 1996.

FERREIRA, R. da S. S. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 2003.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, APB, 1996.

FREITAS, L. S. A memória polêmica da noção de Sociedade da Informação e sua relação com a área de informação. **Informação & sociedade**, João Pessoa, v. 12, n. 2, 2002.

HAYASHI, Y.. **The information society: from hard to soft**. Tokyo: Kodansha Gendai Shinso, 1969.

KURMAM, K.. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

MASUDA, Y. **A sociedade da informação como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Embratel, 1980.

\_\_\_\_\_. **Introdução à sociedade da informação**. Tokyo: Perikan-Sha, 1968.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Inclusão Digital**. Brasília: MCT, 2006. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em: 17 nov. 2008.

PETERS, O. **A educação à distância em transição: tendências e desafios**. São Leopoldo: Unisinos, 2003.



ROCHA, M. P. C. A questão da cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000.

SCOTTI, E.V. et al. O terceiro milênio e o paradigma da informação. **Encontros Bibli: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 8, set. 1999. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro/bibli8/bibli8.html>> . Acesso em: 13 set. 2008.

SETZER, V. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**, n. 0, dez. 99. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez99/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/dez99/F_I_art.htm)>. Acesso em: outubro 2008.

\_\_\_\_\_. **Os meios eletrônicos e a educação: uma visão alternativa**. São Paulo: Escrituras, 2001. (Coleção Ensaios Transversais; v. 10).

SIRIHAL DUARTE, A. B.; LOURENÇO, C. de A. Informação e conhecimento: aspectos filosóficos e informacionais. **Informação & sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002.

SOUZA-LEITE, M. de ; BRANDÃO, L. M. B. . Estruturas Significantes da Ciência da Informação: aplicação Social da Informação. **Datagramzero** (Rio de Janeiro), v. 9, p. 4.1-4.14-4.1, 2008.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

UNESCO. **Communication and society: a documentary history of a new world information and communication order seen an evolving and continuous process, 1975 -1986**. Paris, UNESCO, 1987.

UNESCO. **Un solo mundo, voces multiples: comunicación e información en nuestro tiempo**. México: Fondo de Cultura/UNESCO, 1980. (Informe da Comissão Internacional sobre problemas da comunicação, presidida por Sean Mac Bride.)

VENÂNCIO, L. S.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008.

VIEGAS, W. da S. O Direito à informação como pressuposto para a participação popular no estatuto da cidade. **Revista da Faculdade de Direito de Campos**, Ano IV, Nº 4 e Ano V, Nº 5 - 2003-2004.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D.; WALSH, C. Information behavior: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>>. Acesso em: 23 nov. 2008.