

**Grupo temático:** GT 3: Mediação, circulação e uso da informação

## **Título: AS ESTRATÉGIAS INFORMACIONAIS PARA TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**Autora:** Alice Ferry de Moraes

**Titulação:** Doutora em Ciência da Informação, pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação (UFRJ/ECO) em convênio com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)

**Vinculação profissional:** Servidora da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), lotada no Centro de Informação Científica e Tecnológica, Departamento de Estudos em Ciência e Tecnologia (CICT/DECT)

**E-mail:** ferry@cict.fiocruz.br

### **RESUMO**

Neste trabalho as estratégias informacionais foram consideradas um dispositivo para facilitar a transferência da informação. O campo observacional de suas atuações foi um conjunto de vídeos de intervenção social na área da saúde. As estratégias não foram conceituadas, formalmente, na Ciência da Informação. Um embasamento teórico foi construído para justificar a existência, ação e criação delas. A Análise do Discurso serviu para detectar as estratégias existentes no discurso imagético. Uma tipologia de estratégias foi elaborada com base em conceitos das áreas da Comunicação, Linguística, Cognição, Sociologia, Antropologia, Educação e Ciência da Informação. Concluiu-se que as estratégias são úteis na transferência da informação, na produção e recuperação de informações.

Palavras-Chave: Estratégias informacionais. Transferência da Informação. Ciência da Informação.

### **ABSTRACT**

On this paper, the informational strategies were considered as a device to facilitate information transfer. The observation field of their actions was a video collection on social intervention in the health area. These strategies were not formally defined in Information Science theories. It was necessary to carry out a bibliographical survey, which provided grounds to justify its existence and action. Speech analysis was useful in order to spot existing strategies in image speech. A typology of strategies was created based on concepts of areas such as Communication, Linguistics, Cognition, Sociology, Anthropology and Education. The conclusion was that the strategies are useful, not only regarding information transfer, but also production and information retrieval.

Key words: Informational strategies. Information transfer. Information Science.

## 1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação estuda o uso, as qualidades e as transformações provocadas pela informação. É possível, ao analisar vídeos de projetos de intervenção social em saúde, perceber que, por vezes, a informação, embora correta sob o ponto de vista de conteúdo, se apresenta de maneira errônea com relação à sua transferência. Há uma falha na forma de expor sua intenção e no direcionamento para o seu usuário. No entanto, alguns vídeos conseguem alcançar, com êxito, a transferência da informação, por meio de dispositivos que facilitam sua assimilação. Esses dispositivos são identificados e, por nós, denominados como estratégias informacionais.

Com o acúmulo de informações, disseminadas por meio de diversos suportes, muitas vezes sem o contato direto com o seu usuário, passa a ser necessário o uso de um dispositivo que forneça elementos identificadores das características da informação e que possa ser registrado nos sistemas de informação, de forma a facilitar sua recuperação.

Os estoques informacionais contêm as informações organizadas e uniformizadas, sem apontar para um possível usuário. Na videoteca da Biblioteca de Manguinhos da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) existem mais de setenta vídeos sobre AIDS. As abordagens, linguagens, conteúdos e intenções desses vídeos são os mais diversos. Há vídeos sobre o mesmo tema, mas para diversos públicos como, por exemplo, prostitutas, adolescentes, mulheres grávidas, profissionais de laboratórios etc. Os títulos dos vídeos, nem sempre, dão visibilidade ao seu conteúdo.

A informação existe, mas ela deve ser adequada àquele usuário, em um dado momento e num determinado tempo. Sendo assim, há necessidade de uma análise da informação que observe a informação existente, a ser armazenada, de maneira a extrair dela, elementos que identifiquem, seu tema, a intenção de sua existência e a quem se dirige, visando sua busca e recuperação em sistemas informacionais, ou seja, a informação deve ser identificada em detalhes, de maneira a ser facilmente reconhecida e acessada, seja em *sites*, portais, arquivos organizados, vídeos etc. Nos dois casos, as estratégias informacionais são de grande utilidade.

Na Ciência da Informação, a visão cognitivista recomenda que aconteça o reconhecimento da informação pelo usuário, de maneira a possibilitar a validade dessa informação por ele. No entanto, no momento do acesso à informação, podem ocorrer barreiras, que impossibilitam o acesso pleno à informação pelo usuário. Consideramos, portanto, que as estratégias minimizam os entraves informacionais. E como estamos tratando de informação em saúde, a importância da assimilação aumenta.

## 2 EMBASAMENTO TEÓRICO

Apesar de inúmeras possibilidades indicadas para o uso de estratégias informacionais, não foi encontrado, na Ciência da Informação, um conceito formal para elas. Portanto, cabe a nós conceituá-las como dispositivos que facilitam ou agilizam o processo de transferência de informação entre indivíduos, em qualquer suporte, com uma intenção e um público explícitos.

Esta pesquisa trabalha com a informação em saúde que contribui para a prevenção de doenças e para a promoção da saúde, na medida em que proporciona uma mudança no comportamento dos indivíduos. Portanto, estamos trabalhando com a informação que altera a

estrutura cognitiva dos indivíduos e desencadeia ações que podem ser, entre outras, a mudança de comportamento.

A informação, assim conceituada, é utilizada pelos teóricos da visão cognitivista da Ciência da Informação. Brookes (1980, p.131) afirma que a informação perpassa todas as atividades humanas, sendo difícil separar seus efeitos objetivos e subjetivos. A informação não é apenas lingüística, segundo ele. A linguagem, incluindo a imagética, é empregada em apenas parte da totalidade das informações potencialmente acessíveis no nosso meio ambiente. As informações objetivas que nos atingem tornam-se subjetivas para cada um de nós.

A informação depende de uma observação sensorial, mas o dado sensível, assim percebido, tem que ser interpretado subjetivamente por uma estrutura de conhecimento para se tornar informação. [...] A absorção da informação pela estrutura do conhecimento pode ocasionar não uma simples adição, mas algum ajuste na estrutura, uma espécie mudança nas relações entre conceitos já existentes e aceitos. (BROOKES, 1980, p.131 – tradução nossa)

Como elemento facilitador do processo de transferência da informação, Belkin (1978, p. 60-61) aponta a relação do usuário/receptor com o discurso por meio de sua forma, idioma, estrutura lógica, narrativa e vocabulário. Ressalta, porém, que a capacidade persuasiva da fonte pode levar a respostas diferenciadas por parte do usuário/receptor.

A intenção do emissor da informação, segundo Wersig (1970, p.6-7), deve ser a de otimizar a comunicação de forma a transferir as informações da melhor forma possível e de maneira simples. Nós acrescentaríamos que elas devem atender às necessidades informacionais daqueles que as receberão.

Ao falar sobre o treinamento de usuários, Wersig (1977, p.50-56), aponta barreiras informacionais que são, para nós, antíteses das estratégias. Ele cita, por exemplo: a barreira terminológica, a barreira de capacidade de leitura ou de nível de entendimento, a barreira do tempo etc.

Roberts (1976, p. 252) afirma que a informação é adquirida no meio ambiente, mas nem sempre em formas estruturadas, por indivíduos que já possuem seus próprios estoques de informações e uma série de atitudes associadas a eles. As mudanças informacionais podem estar associadas a *inputs* informacionais que não são simplesmente adquiridos. Eles são avaliados, aceitos ou rejeitados, relacionados, manipulados e, possivelmente, exercem influência nas variadas maneiras de informar.

Capurro pertence à visão social da Ciência da Informação, que possui pontos em comum com a visão cognitivista. Ele diz que é preciso ressaltar a condição contextual da informação, isto é, sua dimensão histórica, cultural, econômica, política, que são essenciais para sua compreensão. *“Esse olhar dá à informação uma dimensão pragmática, ligada à hermenêutica e à heurística.”* (Capurro, 1992, p.87)

Os vídeos em saúde, utilizados em ações para intervir em um determinado grupo social com a intenção de gerar conhecimento sobre doenças ali instaladas, necessitam transmitir uma informação a ser aceita como tal.

Os produtores de informação estão limitados pelas competências contextuais e cognitivas dos habitantes de realidades diferenciadas; necessitam, pois, adotar estratégias de distribuição, que viabilizem a aceitação de seu produto. (BARRETO, 1994, p. 5)

Observa-se, portanto, que o valor da informação está localizado em uma realidade específica e potencializado na transferência. Esse valor é relativo e específico para cada indivíduo e depende da preferência por uma informação em detrimento de outra e da competência cognitiva para compreender as informações e estabelecer possível comparação.

O uso das estratégias informacionais, aqui propostas, pode fornecer valor agregado à informação.

O valor da informação, para González de Gómez, (1999, p.9) é considerado fruto de uma seleção individual e social, que pode incluir fatores de caráter emocional, cultural, prático e gnoseológico.

Também é importante ressaltar que González de Gómez (2002, p. 33) considera o “interesse” como o princípio de vinculação e de diferenciação informacional. As estratégias informacionais podem colaborar na construção desse “interesse”.

No caso da Saúde, área dos vídeos analisados para identificação das estratégias, as ações de intervenção social são éticas, pois visam salvar vidas ou melhorar suas condições. As intervenções informacionais constituídas pelas estratégias também são éticas por adequarem a informação ao indivíduo e seu grupo e, dessa maneira, promoverem a inclusão social.

### **3. CRIANDO ESTRATÉGIAS INFORMACIONAIS**

Para a criação de uma tipologia de estratégias informacionais é preciso fazer uso de conceitos existentes em outras áreas do conhecimento. Esses conceitos trazem consigo as dimensões procedentes tanto em relação à produção dos vídeos quanto em relação a disseminação deles.

Os discursos são utilizados para o estabelecimento de tipos de comunicação em situações sociais. Eles podem ser falados, escritos ou imagéticos e todos atuam no comportamento humano e recebem influências do contexto social. Conhecer alguns elementos discursivos favorece a construção de estratégias para uma transferência de informação por meio dos vídeos, que são discursos imagéticos.

O produtor tenta sempre direcionar a interpretação de seu discurso por meio de estratégias, utilizadas consciente ou inconscientemente .

A Análise de Discurso serve como instrumento de trabalho, “interpretando” os vídeos em saúde.

A Análise de Discurso, como seu próprio nome indica, não trata da língua, não trata da gramática, embora todas essas coisas lhe interessem. Ela trata do discurso. [...] Na análise de discurso, procura-se compreender a língua fazendo sentido, enquanto trabalho simbólico, parte do trabalho

social geral, constitutivo do homem e da sua história. (ORLANDI, 2001, p.15)

Tal como são usadas, as estratégias facilitam a produção de sentido, processo legitimado pela Ciência da Informação e pela Comunicação. É importante, no entanto, ressaltar que a identificação das estratégias pela Análise de Discurso não resulta de uma ação objetiva.

## **4 AS ESTRATÉGIAS INFORMACIONAIS**

As estratégias, sobre as quais falamos, não são as de busca, nem tampouco as utilizadas por alguns governos para estruturar a Sociedade da Informação ou do Conhecimento. Essas estratégias estão em um plano macro.

As que resultam desta pesquisa se encontram em um plano micro. Elas estão internalizadas no discurso informacional e podem ser observadas no momento da seleção de informações imagéticas já disponíveis, assim como podem ser inseridas nas produções futuras de vídeos em saúde, podendo ser úteis, da mesma maneira, em hipertextos e *sites*.

As estratégias informacionais, de acordo com sua atuação, podem ser de diferentes tipos como, por exemplo:

### **4.1 Estratégias informacionais comunicacionais**

As estratégias informacionais comunicacionais são construídas a partir de conceitos e modelos teóricos da Comunicação e atuam no momento da transferência da informação do emissor para o receptor da informação.

Entre as estratégias desse tipo, uma sobressai-se por ser largamente empregada, na produção de vídeos em saúde usados em projetos de intervenção social: é a persuasão, que visa mudar o comportamento de seus espectadores. A persuasão lembra, o tempo todo, que há necessidade do indivíduo cuidar-se.

### **4.2 Estratégias informacionais discursivas**

As estratégias informacionais discursivas são construídas a partir de conceitos e modelos teóricos extraídos da Comunicação e da Lingüística. Elas são empregadas na formatação dos diversos tipos de discursos, entre eles os imagéticos.

Alguns conceitos da Lingüística, trabalhados para textos por Koch e Travaglia (1999), são aqui oferecidos. Por exemplo: a intencionalidade (ela tem um peso expressivo na produção do vídeo, porque ela vai desde a intenção de estabelecer contato com o espectador até a de compartilhar opiniões ou a de provocar ações por parte do espectador) e a coerência (ela oferece a possibilidade de estabelecimento de sentido ao conteúdo do vídeo por parte de seu espectador).

### **4.3 Estratégias informacionais cognitivas**

As estratégias informacionais cognitivas, em sua criação e uso, observam conceitos e modelos da Cognição e atuam na percepção da informação pelo indivíduo.

A percepção, de acordo com a teoria cognitivista baseada no construtivismo, é uma construção elaborada a partir de esquemas mentais com dados obtidos pelos órgãos dos sentidos. Ela também é baseada no saber, nos sentimentos e nas crenças do indivíduo que, por sua vez, tem uma ligação com uma classe social, época ou cultura.

### **4.4 Estratégias informacionais socioculturais**

As estratégias informacionais socioculturais são construídas a partir de conceitos e modelos extraídos da Sociologia e da Antropologia e atuam na contextualização da informação.

Esse tipo de estratégia que atua a partir do conhecimento da realidade, da vida cotidiana do espectador do vídeo em saúde, de suas necessidades, comportamento, interação e expectativa social, auxiliando a transferência da informação.

Nas intervenções ocorridas na área da saúde, pode ocorrer resistência ao conteúdo do vídeo. Pode acontecer uma não aceitação do que é comunicado por conta da diversidade de valores culturais do receptor ou pela descontextualização desse conteúdo. A resistência é parte do processo político e cultural dessa forma de comunicar.

### **4.5 Estratégias informacionais de poder**

As estratégias informacionais de poder são estabelecidas a partir do lugar de fala de quem transfere a informação. Elas se constituem por meio do próprio discurso, da imagem, do contexto social dentro de um tempo e um espaço histórico. Elas atuam na imposição ou legitimação da informação.

O discurso científico, presente nos vídeos em saúde, é tido como competente e como uma forma de poder.

Discurso competente é a ciência como saber separado e como coisa privada, como instrumento de dominação no mundo contemporâneo. O discurso competente se instala e se conserva [declarando que] não é qualquer um que pode dizer qualquer coisa a qualquer outro em qualquer ocasião e em qualquer lugar. (CHAUÍ, 1982, p.1)

Uma relação de poder é imediatamente estabelecida no momento em que alguém (instituição, governo, pesquisador *etc.*) resolve produzir um vídeo (discurso competente) para aqueles que necessitam (presumivelmente os que não conhecem) da informação nele veiculada.

### **4.6 Estratégias informacionais educacionais**

As estratégias informacionais educacionais são construídas a partir de conceitos e modelos obtidos da Educação e atuam na formação dos indivíduos pela informação, para a vida individual e em sociedade e colabora na renovação social e humana, estando fortemente ligada à

Comunicação. Ela mune o indivíduo com informações, proporcionando-lhe senso crítico e desenvolvendo capacidades para resolver problemas. Aprender significa saber como agir.

Todo projeto de intervenção social da área da saúde visa reduzir os índices de infestações de doenças nas áreas urbanas e rurais, impedindo que se transformem em epidemias, melhorar a qualidade de vida e educar o indivíduo e seu grupo.

Mas nem sempre isso ocorre, porque é necessário que a população tenha um nível educacional suficiente para assimilar as informações que, por sua vez, devem ser transmitidas da maneira adequada a essa população.

#### **4.7 Estratégias informacionais técnicas**

As estratégias técnicas são construídas a partir dos recursos dos equipamentos de vídeo. Elas atuam na transferência da informação, na construção do discurso imagético e na cognição.

Alguns dos elementos técnicos citados a seguir foram obtidos a partir dos textos de Niemeyer Filho (1997) e Machado (1997).

Um dos elementos de captação de atenção do espectador é o ponto luminoso da cena. Os planos de filmagem são empregados com uma intenção definida. Os ângulos da câmera, em relação ao objeto filmado, influenciam a reação do espectador. As cores, existentes em cenários naturais e artificiais, indumentárias etc. são elementos que levam emoção, realismo, contextualização e temporalidade. Em alguns casos, as imagens em preto-e-branco servem para diferenciar tempos de ação de um vídeo em cores.

Imagens paradas como: fotografias, gravuras, ilustrações, gráficos, tabelas, desenhos podem ser incluídos nas imagens em movimento. A aparente incoerência dessa ação exige técnica específica, utilizando esses elementos como representações e/ou contrapontos do movimento do discurso imagético.

### **5 CONCLUSÃO**

A linguagem imagética (imagens em movimento) dos vídeos constitui-se como instrumento de um discurso de grande uso e penetração na nossa sociedade. Ficou claro que falar em linguagem, seja ela imagética ou não, é falar de estruturas sociais e, conseqüentemente, comunicacionais e, intrinsecamente, de transferência de informação.

O uso do vídeo, uma tecnologia de informação e comunicação (TIC), supre lacunas tanto de ordem material (tecnologia barata) quanto de ordem de abrangência (vínculo com a popular televisão). Em resumo, o vídeo é um instrumento de facilitação da percepção, do controle e do desenvolvimento de intervenções sociais. Ele ainda oferece possibilidades de atualização técnica por meio da troca de suportes informacionais (CD-ROM e DVD).

No momento da produção ou escolha de um vídeo em saúde, a preocupação com a transferência da informação não deve abranger apenas o processo cognitivo, mas, também, os aspectos éticos, políticos e sociais, tendo como objetivo diminuir o abismo que existe entre uma parte da sociedade que conhece e outra que não conhece ou conhece pouco. Em outras palavras: deve haver uma preocupação em amenizar o poder conferido pelo saber, que é um instrumento de

dominação e de promoção da hierarquia social, que causa discriminações e que promove injustiças sociais.

A Análise do Discurso serve para explicar as maneiras como são ditas as coisas, sem interpretar, semanticamente, os conteúdos.

O processo de transferência da informação é muito importante e a Ciência da Informação, tradicionalmente, tem trabalhado nesse tema, mas não de maneira pragmática. Por esse motivo, este trabalho teve como objetivo pesquisar dispositivos que facilitem esse processo.

O interesse e a necessidade são elementos balizadores desse processo informacional. Uma informação, se não for desejada ou não se mostrar adequada, dificilmente conseguirá chamar a atenção de alguém.

Esta pesquisa chega ao final com a certeza sobre a validade de uso de estratégias informacionais. Elas poderão ser de grande valia para a produção de vídeos e nas videotecas elas servirão para a seleção de vídeos para empréstimos de acordo com seus usuários. Além disso, o reconhecimento das estratégias servirá para extrair elementos a serem registrados nas bases de dados, facilitando assim a organização, identificação e disseminação da informação pertinente à sua demanda.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, A.A. A questão da informação. *São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v.8, n.4, p. 3-8, out./dez. 1994.

BELKIN, N. J. Progress in documentation. Information concepts for Information Science. *Journal of Documentation*, London, v.34, n.1, p.55-85, Mar. 1978.

BROOKES, B.C. The foundation of Information Science. part 1 – philosophical aspects. *Journal of Information Science*, London, n.2, p.125-133, 1980.

CAPURRO, R. Foundations of Information Science. Review and perspectives. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Eds.) *Conceptions of Library and Information Science*. Historical, empirical and theoretical perspectives. London: Taylor Graham, 1992. P. 82-98.

CHAUÍ, M. *Cultura e democracia*. O discurso competente e outras falas. São Paulo: Moderna, 1982.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Dos estudos sociais da informação aos estudos do social desde o ponto de vista da informação. In: AQUINO, M. A. (Org.). *O campo da Ciência da Informação*. Gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: UFPB, 2002. p. 25-47.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. *Informare*, Rio de Janeiro, v. 5, n.2, p.7-30, jul./dez. 1999.



- KOCH, I. V. ; TRAVAGLIA, L. C. *A coerência textual*. São Paulo: Contexto, 1999.
- MACHADO, A. *A arte do vídeo*. São Paulo: Brasiliense, 1997.
- NIEMEYER FILHO, A. *Ver e ouvir*. Brasília: UNB, 1997.
- ORLANDI, E. P. *Análise de discurso*. Campinas: Pontes, 2001.
- ROBERTS, N. Social consideration towards a definition of Information Science. *The Journal of Documentation*, London, v.32, n.4, p. 249-257, Dec. 1976.
- WERSIG, G. Information consciousness and information propaganda. In: FID/ET TECHNICAL MEETING, 1976, Madrid. *Common features of training of information specialists*. Frankfurt am Main: Deutsche Gesellschaft für Dokumentation, 1977. p. 46-52. (FID/ET Occasional Paper 3).
- WERSIG, G. Communication theory and user analysis. The communication theory frame of reference. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE DOCUMENTACIÓN, 1970, Buenos Aires. *Proceedings ...* Buenos Aires: Federación Internacional de Documentación, 1970.