

NARRATIVAS MEDIÁTICAS E COMUNICAÇÃO

CONSTRUÇÃO DA MEMÓRIA COMO
PROCESSO DE IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

JOÃO FIGUEIRA
ANA TERESA PEIXINHO
EDITORES E ORGANIZADORES

IMPRENSA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA
COIMBRA UNIVERSITY PRESS

**O FENÓMENO E O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO
DA MEMÓRIA ORGANIZACIONAL
NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO**

**THE PHENOMENON AND THE PROCESS
OF BUILDING ORGANIZATIONAL MEMORY
IN THE KNOWLEDGE SOCIETY**

Maria Beatriz Marques

FLUC

beatrizmarques35@gmail.com

https://doi.org/10.14195/978-989-26-1558-5_5

RESUMO

O objetivo principal deste trabalho é analisar a importância da Gestão da Informação para o processo de Tomada de Decisão. Faz-se uma breve sinopse histórica da importância da Informação e do seu caráter social. Considera-se a sociedade do século XXI como a Sociedade do Conhecimento e assinala-se o papel fundamental da memória e do comportamento infocomunicacional para o desenvolvimento sustentável das organizações e da humanidade em geral. Analisa-se o conceito de Sociedade da Informação, enquanto conceito ambíguo e questionável e apresentam-se algumas das definições de Informação e de Gestão da Informação, assinalando-se as suas implicações no âmbito da Ciência da Informação e a necessidade de uma abordagem sistémica e de uma perspetiva holística da informação. Conclui-se sobre a importância de uma perspetiva inter e transdisciplinar da Ciência da Informação com outras áreas científicas, nomeadamente a Comunicação, a qual implica uma complementaridade necessária entre o fenómeno informacional e os processos de comunicação para a busca permanente do conhecimento.

Palavras-chave: Informação; Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento; Memória; Ciência da Informação; Sistema de Informação; Gestão estratégica da Informação; Tomada de Decisão; Sociedade da Informação; Sociedade do Conhecimento; Capital Intelectual.

ABSTRACT

The main objective of this work is to analyze the importance of Information Management for the decision making process. A brief historical synopsis of the importance of Information and its social character is given. The society of the 21st century is considered as the Knowledge Society and highlights the fundamental role of memory and infocommunicational behavior for the sustainable development of organizations and humanity in general. The concept of the Information Society is analyzed as an ambiguous and questionable concept and we present some of the definitions of Information and Information Management, highlighting its implications in the field of Information Science and the need for a systemic approach and a holistic perspective of information. We concluded that the importance of an inter and transdisciplinary perspective of Information Science with other scientific areas, namely Communication, which implies a necessary complementarity between the informational phenomenon and the communication processes for the permanent search for knowledge.

Keywords: Information; Information management; Knowledge management; Memory; Information Science; Information system; Strategic Information Management; Decision Making; Information Society; Knowledge Society; Intellectual capital.

(Página deixada propositadamente em branco)

“A internet ainda é um mundo selvagem e perigoso. Tudo surge lá sem hierarquia. A imensa quantidade de coisas que circula é pior que a falta de informação. O excesso de informação provoca a amnésia. Informação demais faz mal. Quando não lembramos o que aprendemos, ficamos parecidos com animais. Conhecer é cortar, é selecionar.” (Umberto Eco, 2012).

“Being “critical,” in this context, does not mean being hostile, but questioning the assumptions and procedures being used in scholarship, scientific or not.”

(Michael Buckland, 2001)

Introdução

O tema da memória¹ assume uma particular relevância naquela que foi batizada, no final da década de 70, como Sociedade da Informação (SI). Tal como referiu Le Goff (1997, p. 46), “a memória é um elemento essencial do que se costuma chamar identidade, individual ou coletiva, cuja busca é uma das atividades fundamentais dos indivíduos e das sociedades de hoje”.

Apesar de ser um tema recorrente ao longo da História da Civilização, pois o homem sempre teve a preocupação de guardar os testemunhos da sua atividade (memória) e do seu saber, primeiro através das tabuinhas de argila² e dos rolos de papiro³ e depois com o formato do livro nos seus mais diversos suportes:

¹ Analógica ou digital, coletiva ou individual, ela está em permanente construção, desconstrução e reconstrução, daí o seu caráter intemporal e único.

² Que remontam ao séc. III a.C. e testemunham a civilização mesopotâmica e a sua organização.

³ Testemunhos da civilização egípcia e muito utilizados pelos romanos, ainda que se tratasse de um suporte caro, porque importado do Egito, e frágil.

pergaminho, a partir sobretudo do século VIII, papel e, atualmente, digital, nunca como hoje, a abordagem da construção da memória como processo de identidade organizacional foi tão discutido.

Esta preocupação crescente com a preservação da memória e do património da humanidade⁴, que esteve intrinsecamente ligada à criação dos chamados lugares de memória – Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus –, também designados como *câmaras frigoríficas*, tem uma

dupla função: uma é conservar de facto certos dados, a outra é deixar cair no esquecimento as informações que não nos servem e que poderiam obstruir inutilmente os nossos cérebros, impedindo-os de alcançar o tão almejado conhecimento perseguido pela espécie humana” (Eco; Carrière, 2009, p. 69).

A nova realidade social, também designada de *Era da Informação, Revolução da Informação, Sociedade em Rede, Sociedade Digital, Sociedade Bit, Sociedade do Conhecimento*, etc., questiona, por vezes de uma forma acutilante, alguns dos valores identitários do passado, nomeadamente o valor do tempo, do espaço, da materialidade, da tradição, etc.⁵, os quais foram reequacionados e redimensionados em função das expectativas e das necessidades dos indivíduos e das organizações dos finais do século XX.

⁴ Independentemente da sua natureza histórica, artística, cultural, material, intangível, virtual ou digital.

⁵ A consubstanciação da teoria da relatividade do tempo e do espaço inaugura, ainda que aparentemente, uma nova cosmogonia: o mundo passava a estar mais pequeno, mais interligado, mais unido, mais feliz, mais solidário, mais inclusivo e menos desigual. Ver sobre a redefinição do conceito de tempo e de espaço na WWW, a obra de Toffler e Toffler (2006, pp. 63-149).

Os *habitantes* da SI, também chamados de *nativos digitais*,⁶ *born digital* ou *digital native*, passaram a atribuir valor ao efêmero, ao imediato, ao novo, à imaterialidade das coisas, ao *acesso* a uma *nova* fonte de poder – a informação.

Esta matéria-prima, que foi durante vários séculos apanágio de uma elite de privilegiados que protegiam e conservavam a informação como um tesouro para seu próprio usufruto, passou, ainda que do ponto de vista teórico, a estar acessível a todos e por todos, em qualquer momento e em qualquer lugar.

No contexto da SI, o capital intelectual⁷, que tinha no conhecimento o seu recurso mais valioso e na informação a sua fonte de energia, passava a ser a principal fonte de riqueza das nações e destronava o valor secular da propriedade para os iluministas⁸.

⁶ É a pessoa nascida na Era Digital ou, mais apropriadamente, na conjuntura de rede (após 1989) da Era da Informação, “who has access to networked digital technologies and strong computer skills and knowledge. Digital Natives share a common global culture that is defined not strictly by age but by certain attributes and experiences related to how they interact with information Technologies, information itself, one another, and other people and institutions”. (Palfrey; Gasser, Urs, 2008, p.346).

⁷ Passa a ser o motor da criatividade e da inovação e, porquanto, o principal ativo dos indivíduos, das organizações e dos países, em oposição ao capital material, que passa para o domínio dos seus passivos. Tal como afirmou o visionário Peter Drucker (1993, p. 183), “no passado, as fontes de vantagem competitiva eram o trabalho e os recursos naturais, agora e no próximo século, a chave para construir a riqueza das nações é o conhecimento”.

⁸ Para os iluministas, como John Locke, David Hume, Adam Smith, etc. a criação de propriedade também era apanágio do ser humano que, através do seu trabalho sobre o material em bruto que a natureza lhe disponibilizava, produzia objetos de valor acrescentado, os quais trocava entre si.

Todavia, a uma fase inicial de otimismo e confiança⁹, gerada pela chamada Revolução da Nova Economia ou Revolução Tecnológica,¹⁰ sucedeu um ambiente crescente de pessimismo e de insegurança.

As constantes ameaças ao bem-estar dos indivíduos e das organizações, particularmente originadas pelas alterações cíclicas nos ecossistemas, inviabilizaram, ou dificultaram, uma evolução em direção ao progresso e instalaram o caos e a destruição de tudo aquilo que, até então, era dado por adquirido e imutável, ou, no mínimo, da maioria das ideias, das crenças, dos valores,

⁹ O colapso do comunismo, o fim da Guerra Fria, a afirmação da democracia, o aparecimento das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) que recuperaram o conceito quatrocentista da globalização (termo que foi referenciado pela primeira vez num artigo publicado em junho de 1983, na Harvard Business Review, da autoria de T. Levitt, T. (1983), para designar um processo natural de abertura económica, política, cultural, etc., que conduz à competição entre indivíduos, organizações e países, de todo o mundo), conduziram, ainda que aparentemente, e apenas no chamado primeiro mundo, ao triunfo do capitalismo (Sistema político e económico, surgido no mundo ocidental, que acreditava que a propriedade privada era a instituição encarregada de redistribuir os frutos da conquista da natureza. (Rifkin, 2001, p. 229), e à instauração de um ambiente de bem-estar económico, político, social e cultural. Esse novo ambiente, cujas raízes remontam aos anos 20 – com o aparecimento do termo sociedade de consumo ganha uma maior visibilidade a partir dos anos 60 do século passado e era, tal como afirma Rifkin (2001, p. 242), o reflexo de que o lugar central da sociedade se deslocava da produção para o consumo.

¹⁰ De acordo com uma visão tecnocrática do mundo, esta revolução conduziria a humanidade a um paraíso eletrónico, de valor incalculável, porque assente nos conceitos, nas ideias, nas imagens, e já não nas coisas - o progresso tecnológico, em particular a World Wide Web (WWW – Esta rede, constituída por iniciativa do Ministério da Defesa dos EUA – ARPANET, Advanced Research Projects Agency Network, destinava-se, inicialmente, a ligar os computadores dos diferentes laboratórios de investigação que trabalhavam em programas militares. Nos anos 80, foi alargada a todos os domínios da investigação universitária, de todos os pontos do planeta – ciberespaço), conduziria a uma aproximação entre os povos e à criação da chamada aldeia global. Sobre as condições da Revolução Tecnológica ver Thom B., 1996, pp. 80-98.

que mantinham a homeostasia das organizações e que asseguravam a criação, o desenvolvimento e a sustentabilidade da vida¹¹.

Os ataques terroristas de 11 de setembro de 2001, nos EUA, vieram contrariar, ou pelo menos questionar, esta visão idealista e utópica dos otimistas dos finais do século XX. Apesar de mais ligado virtualmente, o mundo estava mais distante física e emocionalmente, mais exclusivo, mais assimétrico, mais competitivo, mais dividido cultural e civilizacionalmente, nomeadamente o mundo ocidental (Norte) e o mundo oriental (Sul).

O choque de civilizações, agudizado substancialmente por uma mudança notória dos agentes de poder, veio implicar uma crise de valores e um abalo generalizado das estruturas de todo o mundo, nomeadamente do mundo ocidental.

Os países desenvolvidos que estiveram na génese da passagem da sociedade industrial¹² para a SI¹³, nomeadamente os EUA e a grande maioria dos países europeus, sobretudo os do Sul, viram-se confrontados com uma crise¹⁴, em tudo semelhante à ocorrida no início do século transato. A crise financeira de 2008¹⁵, derivada de uma eventual sobrecarga de conhecimento obsoleto, abalou profundamente os pilares do capitalismo e preconizou uma

¹¹ Rifkin (2001, p. 234), citando a fórmula do filósofo espanhol José Ortega Y Gasset (1914) – *Eu sou eu e a minha circunstância* –, ilustra a multiplicidade de pontos de vista em relação à realidade circundante e aos fatores contingenciais que condicionam a vida coletiva e individual.

¹² Cerca de 1800 a 1950 – caracteriza-se pelo consumo de bens produzidos por outros.

¹³ Cerca de 1950 a 2000 – também designada por sociedade pós-industrial – caracteriza-se pelo acesso aos serviços prestados por outros.

¹⁴ Esta crise é considerada pela ONU (2010, p. 86) como a pior crise, para os países desenvolvidos, desde a Grande Depressão. Ao mesmo tempo, a crise colocou a regulação dos mercados em muito maior evidência e levantou importantes questões sobre a sustentabilidade do modelo e das abordagens que sustentaram o *boom económico* da primeira década do novo milénio.

¹⁵ Cujo marco de referência foi a falência do tradicional banco de investimento americano Lehman Brothers.

*inminente implosión institucional*¹⁶, ao inaugurar uma nova ordem social dominada por uma certa canibalização dos mercados¹⁷ e por uma falta de controlo no acesso e difusão da informação. Este fenómeno, de natureza viral, contagiou a humanidade à escala global e pôs em causa as virtudes inerentes à era do acesso fácil e rápido à informação, enquanto elemento crucial para a criatividade, para a inovação¹⁸ e para o desenvolvimento da humanidade.

No âmbito deste contexto, o objetivo principal deste artigo é o de apresentar alguns contributos no domínio da análise do fenómeno de natureza info-comunicacional, que permitam uma gestão eficiente e eficaz da informação, produzida e recebida pelas organizações, no sentido de aumentar a transparência, melhorar a excelência do seu desempenho e construir a sua identidade e memória.

¹⁶ Toffler e Toffler, 2006, p. 132.

¹⁷ Os mercados eram entendidos por Adam Smith, como a *mão invisível*, essa entidade abstrata que regulava as relações comerciais de uma sociedade, mas que se veio a verificar pouco atuante no início do século XXI, nomeadamente no que diz respeito a essa sua função reguladora. Referindo-se também ao papel do mercado como o garante da ordem social, Rifkin (2001, p. 24) atribui-lhe já uma dupla natureza – *pode ser o nosso talismã e a nossa bússola, e por vezes igualmente a maldição que fere as nossas vidas*.

¹⁸ Criatividade e inovação, tal como informação e conhecimento, não são sinónimos. Como assinala Théodore Levitt, cit. por Thomas J. Peters e Robert H. Waterman Jr. (1987, pp. 194-195), a criatividade é o processo de pensar, imaginar coisas novas. A inovação é fazer coisas novas... A criatividade são as palavras e a inovação os atos, daí a importância de passar das palavras aos atos...porquanto as ideias sejam inúteis, por mais geniais que o sejam, se não forem implementadas.

Numa perspectiva inter¹⁹ e transdisciplinar²⁰ da Ciência da Informação (CI), consideramos que, para além de assegurar a memória da humanidade, o propósito da investigação neste domínio científico deverá ser o de contribuir para a tomada de decisões informadas, atuando como contra-poder de uma sociedade *entupida* por volumes exponenciais de informação que destroem a memória e criando estratégias de tratamento, comunicação e uso de uma matéria prima de valor inestimável.

Assim, e numa perspectiva de investigação da Gestão Estratégica da Informação nas Organizações, consideramos como imperativo categórico a sua abordagem no âmbito de uma visão sistémica e de uma perspectiva holística da informação, dado que ela tem de produzir efeitos no presente, para poder ter impacto no futuro, mas sem nunca esquecer os ensinamentos do passado.

¹⁹ É necessário relevar que, para existirem relações interdisciplinares, é necessário que existam disciplinas. De acordo com Nicolescu (2000, p. 15), a interdisciplinaridade é a transferência de métodos de uma disciplina para outra, que pode ocorrer em três graus: a) de aplicação – na solução de problemas de uma disciplina pelos métodos de outra; b) epistemológico – análise de determinado assunto de uma disciplina utilizando a maneira característica empregada por outra; c) geração de novas disciplinas – geração de uma nova disciplina através da transferência de método de uma para outra.

²⁰ Também para Nicolescu (2000, p. 15), a transdisciplinaridade está relacionada com o que está ao mesmo tempo entre as disciplinas, através das diferentes disciplinas e além de qualquer disciplina. O seu objetivo é a compreensão do mundo presente e da cada vez maior complexidade dos seus sistemas, os quais têm de ser permanentemente geridos numa lógica de adaptabilidade e de equilíbrio entre a ordem e a desordem ou o caos.

1. Da Conservação de Documentos à Gestão da Informação

“Technology *per se* does not solve social problems. But the availability and use of information and communication technologies are a pre-requisite for economic and social development in our world. They are the functional equivalent of electricity in the industrial era. The disassociation between economic growth and social development in the information age is not only morally wrong, but also impossible to sustain” (UNESCO, 2002)

A Gestão, independentemente do contexto de aplicação, tem como objetivo primordial a condução racional das atividades humanas. Ainda que de uma forma muito elementar, mas pragmática, gerir é tomar decisões informadas, o que é cada vez mais difícil, sobretudo porque elas contêm um nível de risco cada vez mais elevado, não só pelo aumento exponencial da informação produzida, mas também pela complexidade inerente ao próprio processo de tomada de decisão. Daí a necessidade de gerir estrategicamente a informação disponível, partindo da definição das áreas críticas do processo de decisão, no sentido de reduzir o grau de risco e de aumentar as oportunidades, a vantagem competitiva, o sucesso dos indivíduos e das organizações.

Na gênese do conceito de Gestão de Documentos ou Gestão Documental está uma referência direta às tradicionais instituições de memória e ao processo de gestão de documentos²¹ em ambiente físico, com o objetivo final de avaliação e armazenamento/conservação definitiva.

²¹ Sobre o conceito de documento ver Michael Buckland, 1997.

Este paradigma²² da conservação/posse da informação registada em suportes perduráveis surgiu com a descoberta da escrita pelas civilizações pré-clássicas²³ e vigorou durante vários séculos, graças à possibilidade aberta desde 3.200 a.C. pelos sumérios, acádicos, assírios, babilónios, medos e persas, de perpetuar a memória da humanidade, através de uma rutura e de uma continuidade com a oralidade²⁴.

Ora, esta e tantas outras lembranças do passado, só são possíveis no presente, graças à capacidade de registar ou testemunhar a atividade humana em suportes de memória perduráveis e que continham informação.

Historicamente, a grande mudança paradigmática da conservação para o acesso tem um primeiro momento, a partir de finais do século XV, com a invenção da imprensa²⁵.

A necessidade de organizar o conhecimento, a partir de então difundido industrialmente, paralelamente à necessidade de controlar fisicamente as grandes massas documentais produzidas, leva ao aparecimento de grandes classificações e catálogos²⁶

²² Custodial, técnico e historicista.

²³ Povos que habitavam no vale do Nilo e na Mesopotâmia – na área designada como Crescente fértil e Médio Oriente, nos vales entre o rio Tigre e Eufrates – atual Iraque.

²⁴ Através de uma escrita cuneiforme, com pontas de cana, registada num suporte perdurável - em tabuinhas de argila cozida, o Homem vai, segundo Armando Malheiro da Silva [et al.] (2002, p. 45), registar e comunicar os seus atos, conhecimentos ou sentimentos, garantindo assim a sua memória e os seus direitos através da produção de textos religiosos e registos legais e históricos.

²⁵ O desenvolvimento da imprensa, arte da gravação com caracteres móveis, que segundo Fred Lerner (1996, p. 117) não foi inventada por Johannes Gensfleisch Zur Laden Zum Gutenberg, dado que já era utilizada na China desde o século IX para reproduzir edições dos Clássicos Confucianos, fez-se sentir na Europa - graças à difusão maciça do papel e dos caracteres tipográficos móveis, primeiro em madeira e depois em metal. De acordo com Hipólito Escolar Sobrino (1990, p. 254) “los libros impresos pasaron de unos veinte millones de ejemplares en el siglo XV a unos doscientos en el XVI”.

²⁶ Cujo principal objetivo era, segundo Fred Lerner (1996, p. 111), de natureza essencialmente utilitária dado que o objetivo prioritário era permitir o acesso às coleções mais do que organizar o conhecimento.

e de grandes Bibliotecas enciclopédicas, como a Ambrosiana (Itália)²⁷, Mazarina (França)²⁸ e a do Escorial (Espanha)²⁹, todas elas veiculando a ordem social e religiosa vigente.

A partir dos anos 90 do século passado, com o assinalável progresso tecnológico, em particular a WWW, espaço privilegiado do efémero, da memória em permanente construção e do esquecimento, dá-se um segundo passo no sentido do acesso aos Recursos Globais de Informação, agora, ainda que teoricamente, sem limites ou fronteiras de natureza física, religiosa, ideológica, política ou económica e sem registo perdurável.

De uma sociedade massificada e hierárquica, que privilegiava a propriedade dos meios de produção e a conservação física dos bens e dos serviços produzidos³⁰, *evolui-se* para uma *sociedade personalizada e horizontal*, designada por Toffler como *terceira onda*³¹, que valorizava o acesso a esses meios, produtos e serviços, enquanto garantia de desenvolvimento e de bem-estar individual e coletivo.

Esta *terceira onda* via no espaço virtual, nomeadamente na Web, a possibilidade de encontrar novas formas de partilhar as experiências, as identidades e as imagens individuais e coletivas, muitas das vezes construídas, destruídas e reconstruídas em função de objetivos e interesses de natureza perversa, ou,

²⁷ Biblioteca fundada pelo Cardeal Federico Borromeo (1564 -1631).

²⁸ Biblioteca particular do Cardeal Mazzarino (1602-1661).

²⁹ Biblioteca constituída a partir da Biblioteca particular de Filipe II de Espanha, I de Portugal (Valladolid, 21 de maio de 1527 — El Escorial, 13 de setembro de 1598).

³⁰ Como refere Rifkin (2001, p.18), na sociedade moderna ou industrial, a ideia de propriedade baseia-se no valor atribuído à posse de um património material ou fundiário por uma duração mais ou menos determinada. “Ter”, “possuir”, “acumular” foram sempre valores muito apreciados.

³¹ Comumente designada por Sociedade pós-moderna ou Sociedade da Informação. A designação utilizada por Alvin Toffler (1981) – *third wave* – serviu, em 1981, para caracterizar, prospetivamente, a nova ordem económica do século XXI. A primeira onda foi a agrícola e a segunda foi a industrial.

no mínimo, pouco escrupulosos e de origem duvidosa, violando, frequentemente, alguns dos direitos fundamentais do ser humano.

Assim, e no âmbito de um novo paradigma da CI, surge uma nova aceção da Gestão Documental, ou Gestão da Informação (GI) registada, em que as fontes de informação e os recursos informativos assumem uma dimensão que ultrapassa o sentido estrito de documento, passando a incluir tudo aquilo que é potencialmente passível de satisfazer as necessidades de informação dos seres humanos, de transmitir conhecimento – objetos, territórios, instituições e pessoas.

A informação, enquanto ativo intangível, assume no século XXI um papel determinante para o sucesso das organizações, ocupando o lugar que até agora era atribuído aos seus ativos tangíveis, daí ter de ser enquadrada cientificamente e, conseqüentemente, ser precisado o seu campo disciplinar e as suas relações epistemológicas com a CI³².

Esta mudança de atitude supõe uma passagem da análise e desenvolvimento dos meios tecnológicos de acesso à informação para o estudo do impacto da Informação e da sua Gestão, na melhoria da qualidade do desempenho individual e coletivo das diversas comunidades, à escala local, regional, nacional e global.

Subjazem a esta mudança paradigmática, dos meios para os efeitos, uma visão humanista da CI e uma nova perspetiva sobre

³² Entendida por Silva e Ribeiro (2009, p.35) como uma “ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno info-comunicacional, perceptível e cognoscível através da confirmação ou não das propriedades inerentes à génese do fluxo, organização e comportamento informacional (origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso da informação)”.

o papel dos Sistemas de Informação³³ como atores privilegiados no domínio do desenvolvimento cultural, social, político e económico e na procura do destinatário real ou potencial da sua ação, isto é, no domínio do processo de comunicação.

2. A Gestão da Informação nas Organizações

“I will argue in favor of a complementary pragmatic turn by claiming that information is a fundamental dimension of human existence. The question ‘what is information?’ asks for the substantial characteristics of something. But information, taken as a dimension of human existence, is nothing substantial. Instead of asking ‘what is information?’ we should ask ‘what is information (science) for? The change over to the second question means a change of perspective which takes as a starting point the cognitive turn but goes beyond it in search of a pragmatic and rhetorical perspective” (Rafael Capurro, 1991).

Tal como referimos anteriormente, a *evolução paradigmática* ocorrida no âmbito da CI decorreu, fundamentalmente, da mudança do conceito de Informação. De coisa, de artefacto, de objeto inanimado e estático que permite a construção da memória individual e coletiva passada, a informação passa a ser

³³ De acordo com Fernández Marcial; Gomes e Marques (2015, pp. 3 - 5) os sistemas de informação definem-se pela “participação de recursos materiais, humanos e informacionais organizados de forma inter-relacionada, de modo a permitir que as entradas se transformem em saídas - produtos e serviços de informação”, ou de uma forma muito simples mas bastante elucidativa e abrangente, “um sistema de informação será, portanto, aquele que tem como núcleo central a informação e como finalidade a sua gestão.”

entendida como um *mentefacto*, deixando de estar contida nos documentos para ser interiorizada pelo sujeito.

Ou seja, o primado do caráter material da informação, associado ao chamado positivismo oitocentista de pendor histórico e virado para o passado, vinculando-a ao suporte, ao documento, é esbatido e surge uma valorização acrescida do seu caráter proativo, imaterial ou etéreo.

Neste contexto, a informação assume-se como uma (des)vantagem competitiva dos indivíduos e das organizações que podem construir, destruir e reconstruir permanentemente a sua identidade e, ao mesmo tempo, veicular informação manipulada, pouco fiável, autêntica, original e, em muitos casos, irrelevante para a construção da memória individual e coletiva.

Daqui decorre a eventualidade da SC poder construir uma memória com uma natureza muitas vezes artificial, distorcida e pouco consentânea com uma visão prospetiva da realidade institucional.

Assim, é de absoluta pertinência clarificarmos o conceito de informação do ponto de vista da CI.

- O que se entende por Informação?
- Qual o tipo de informação que constitui o objeto desta Ciência?

Na tentativa de clarificação deste conceito, e assumindo logo à partida o paradigma pós-custodial, científico e informacional da CI como subjacente à nossa abordagem, iniciamos a nossa análise a partir da origem etimológica do termo Informação:

De acordo com José Pedro Machado (JPM 1967, p. 1289), informação, do lat. 'informationem, consiste num desenho, esboço; ideia, concepção; representação de uma ideia pela imagem de uma palavra; explicação de uma palavra, do sentido de uma palavra pela sua etimologia'.

No Dicionário Houaiss (2003, p. 2094), informação tem uma multiplicidade de significados: “é a acção de formar, de fazer, fabricação; esboço, desenho, plano; ideia, conceção; formação, forma; acto ou efeito de informar (-se); comunicação ou recepção de um conhecimento ou juízo; o conhecimento obtido por meio de investigação ou instrução; esclarecimento, explicação, indicação, comunicação, informe; conjunto de actividades que têm por objectivo a colecta, o tratamento e a difusão de notícias junto ao público; acontecimento ou facto de interesse geral tornado do conhecimento público ao ser divulgado pelos meios de comunicação; notícia; conjunto de conhecimentos reunidos sobre determinado assunto; informe escrito, relatório; interpretação ou significado de dados; produto do processamento de dados”. (Marques, 2017, p. 49).

A riqueza e a complexidade desta *matéria prima do conhecimento* fez com que, ao longo da história recente da CI, vários tenham sido os autores que se debruçaram sobre o seu objeto, partilhado por várias outras, e apresentaram diversas definições, as quais refletem o seu posicionamento e a sua perspetiva em relação a este objeto multifacetado:

Belkin; Robertson (1976)	«[...] es lo que es capaz de transformar la estructura ».
Bell , (1985)	“notícias, factos , estatísticas, relatórios, legislação, códigos de impostos, decisões judiciais, resoluções e coisas pelo estilo”.
Buckland (1991)	“[...] tem um carácter tangível...pode ser entendida ‘como uma coisa ’, ‘como conhecimento ’ e ‘como um processo ’”.
Le Coadic (1996)	“[...] é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual (...) Vende-se cada vez mais e em grande quantidade... pois é o sangue da Ciência da Informação”.

Cohen (2002)	“[...] qualquer coisa que possa ser digitalizada, transformada em um fluxo de bits...dados estruturados cuja forma e conteúdo são apropriados para um uso em particular, possuindo significado contextual, de utilidade, proporcionando incremento ao conhecimento estabelecido”.
---------------------	--

Côrtes (2010)	“[...] em geral, os termos dado e informação são tomados como sinônimos , sem maiores problemas. Mesmo assim, é necessário que seja feita uma distinção entre esses termos, o que será fundamental para a compreensão de como se desenvolvem o conhecimento, a inteligência e a sabedoria”. (...) Quando os dados passam por algum tipo de relacionamento, avaliação, interpretação ou organização, tem-se a geração de informação. A partir do momento que os dados são transformados em informações, decisões podem ser tomadas”.
----------------------	--

Dicionário Houaiss (2003)	“[...] acto ou efeito de informar(-se); comunicação ou recepção de um conhecimento ou juízo; o conhecimento obtido por meio de investigação ou instrução; esclarecimento, explicação, indicação, comunicação, conjunto de actividades que têm por objectivo a colecta, o tratamento e a difusão de notícias junto ao público; acontecimento ou facto de interesse geral tornado do conhecimento público ao ser divulgado pelos meios de comunicação; notícia; conjunto de conhecimentos reunidos sobre determinado assunto; esclarecimento processual dado geralmente por funcionário de apoio à autoridade competente na solução ou despacho de requerimento, comunicação, etc.; informe escrito, relatório”.
-------------------------------------	--

Fogel (1979)	“ Conteúdo do conhecimento e os juízos de valor fixados na informação, sem relação com as necessidades e interesses do sujeito, que avalia a informação em termos de sua veracidade, confiabilidade, conhecimento, adequação dos juízos de valor e assim por diante”.
---------------------	--

Hayes (1986)	“[...] a property of data resulting from or produced by a process performed upon the data . The process may be simply data transmission (in which case the definition and measure used in communication theory are applicable); it may be data selection; it may be data organization; it may be data analysis“.
---------------------	---

Harrod's Librarian's Glossary and Reference Book (2000)	“Um conjunto de dados organizados de forma compreensível para comunicar uma mensagem que inclui desde o conteúdo apresentado nos mais diversos formatos até ao conhecimento pessoal dos membros de uma organização”.
Marques (2017)	“[...] é um fenómeno global da sociedade atual [...] conjunto infinito de ideias , de emoções , de experiências que só tem sentido ou valor se for modelada pelo ser humano, se lhe for dada uma determinada forma ou representação”.
Marques; Vicente (2015)	“[...] é um ativo intangível das organizações”.
Middleton (1999)	“[...] é o resultado do processo de assimilação e compreensão dos dados ”.
Observatório de CI da UP	“[...] tem uma dupla funcionalidade semântica. Refere um fenómeno humano e social que compreende tanto o dar forma a ideias e a emoções (informar), como a troca, a efetiva interação dessas ideias e emoções entre seres humanos (comunicar)”.
Organización Internacional de Normalización (ISO, 1989)	“[...] es el hecho que se comunica; seria el mensaje utilizado para representar un hecho o una noción en un proceso de comunicación, con el fin de incrementar el conocimiento”.
Prax (2000)	“[...] implica a existência de um emissor e uma mensagem , a qual é subjetiva pois é criada por um sujeito, independentemente da existência de um recetor”.
Raskin (2003)	“É uma abstração de todo o significado que uma mensagem pode ter e de qualquer forma particular que uma mensagem pode tomar”.
Siegfried (2000)	“[...] não é uma abstração, mas está inexoravelmente ligada a uma representação física (...) Assim, o processamento da informação está inexoravelmente ligado ao universo material e suas leis”.
Silva; Ribeiro (2002)	“Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada”.
Terrou (1995)	“Celui-ci exprime essentiellement l'idée de mise em forme . En est issu le sens de mise au courant — la mise en forme étant faite en vue d'une mise au courant”.

Smit; Barreto (2002)	“Estruturas simbolicamente significantes, codificadas de forma socialmente decodificável e registradas (para garantir permanência no tempo e portabilidade no espaço) e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio. Estas estruturas significantes são estocadas em função de uso futuro, causando institucionalização da informação”.
-----------------------------	--

Valentim (2008)	“A informação pode ser considerada objeto , pois é a partir de uma informação explicitada em algum suporte, que visualizamos o conhecimento construído por um indivíduo ou grupo de indivíduos. Um relatório somente poderá existir, a partir da explicitação do conhecimento de alguém ou de um grupo. Por outro lado, a informação, também, pode ser um fenômeno , isto é, o indivíduo ou o grupo que elaborou o relatório necessitou realizar um processo cognitivo variável, após proceder diferentes ações cognitivas individuais e coletivas, como por exemplo, relacionar, isolar, associar, dissociar, analisar e sintetizar, obtendo ao final do processo o conhecimento explicitado, no formato de relatório”.
------------------------	---

Wilden (2001)	“[...] quantidade mensurável em bit (binarydigit) [...] é a <i>interpretação</i> ou significado dos dados ; e é o produto do processamento dos dados [...] um conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes), socialmente contextualizadas e passíveis de serem registradas num qualquer suporte material”.
----------------------	---

Fonte: Elaboração própria.

Uma análise sumária das definições apresentadas permitenos concluir que não existe consenso sobre o que se entende por Informação³⁴, a qual é, para alguns, sinónimo de dados³⁵, e,

³⁴ Entendida como tendo uma dupla natureza: objetiva (dados) e subjetiva (sujeito), ou seja, conhecimento explícito registado em algum suporte perdurável, ou não.

³⁵ Entendidos como Informação de natureza objetiva e que existe independentemente do sujeito.

porquanto, de natureza tangível, e, para outros, identificada com conhecimento e, concomitantemente, de natureza intangível³⁶.

Apesar de tudo, parecem-nos ser absolutamente consensuais as *relações umbilicais* que se estabelecem entre dado, informação e conhecimento: “una colección de datos no es información, una colección de información no es conocimiento, una colección de conocimiento no es sabiduría y una colección de sabiduría no es necesariamente la verdad.” (Fleming, 1996). Tal como afirma Currás (2014, p. 93), “the definitions of information can be divided into two main groups that refer to the nature of information when considered as a phenomenon, produced around us, independently of our ego and which we grasp either consciously or unconsciously”.

Esta ideia é também partilhada por Davenport e Marchand (2004, p. 190), que consideram que o conhecimento é a informação dentro das mentes das pessoas, pelo que sem uma pessoa consciente e perspicaz não há conhecimento.

Rascão (2006) fez também uma revisão de literatura sobre os conceitos de informação, categorizando-a como “coisa (entidade abstrata que constitui o objeto do Tratamento Técnico), como processo (de modelização), como construção social (prática social contextualizada) e como probabilidade (matemática)”.

Ora, a complexidade e ausência de unanimidade na definição do objeto de estudo da CI, levam-nos a afirmar que o conhecimento tem um caráter contingencial, situacional e contextual muito acentuado e que depende do uso que é feito da informação, o qual “não é um processo mecânico, objetivo ou facilmente medido, pois depende do ser humano que conhece, pensa, emociona-se, tem características únicas e insere-se num contexto específico.” (Marques, 2017, p. 53).

³⁶ “Registado” na mente humana, do foro interno de cada indivíduo e, portanto, não existe sem o sujeito, ainda que possa ser explícito (e por vezes identificado, por diversos autores, como sinónimo de informação) e implícito ou tácito.

A partir daqui podemos inferir que, sem informação, a pesquisa seria inútil e não existiria o conhecimento, mas o excesso de informação (*overload information*) pode conduzir a resultados muito semelhantes e devastadores pelo que o objetivo final de um Sistema de Informação e dos Serviços e/ou Produtos de informação³⁷ deve ser pensado em termos dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes desses usos nas atividades dos clientes. Isto é, o valor da informação não é conferido, apenas, pela relação que as organizações estabelecem entre as entradas (*inputs*) e as saídas (*outputs*), mas pelo retorno, pelo resultado (*outcomes*), ou pelo impacto do seu uso para a felicidade e para o bem-estar da humanidade.

Assim, e apesar da complexidade da natureza da matéria prima desta *nova* sociedade e que conduz a uma multiplicidade de definições, parece-nos absolutamente consensual, nomeadamente à luz de uma visão holística e sistémica da informação, a necessidade de a gerir nos diversos contextos, de lhe acrescentar valor e significado, através de um conjunto diversificado de atividades, que se podem designar por *fluxo informacional* e que vão desde a sua conceção/produção, tratamento, registo e guarda, até à sua comunicação e uso.

Na sequência desta linha de raciocínio, se gerir consiste em conduzir racionalmente as atividades dos seres humanos, Gerir Informação (GI) é racionalizar a informação produzida e recebida pelo ser humano a título individual ou coletivo.

³⁷ Por Serviço de Informação ou Unidade de Informação referimo-nos ao Arquivo, à Biblioteca, Centro de Documentação ou Museu. Ou seja, os Serviços e os seus Produtos de Informação serão a consequência natural/artificial do funcionamento do SI, as saídas, os *outputs*. Como afirma Gomes (2017, p. 54) “um Arquivo ou uma Biblioteca, enquanto serviços, podem fazer parte de um Sistema, enquanto Organizações, podem constituir um Sistema, todavia não se podem confundir com o SI (que compreende toda a informação produzida/recebida e acumulada, independentemente da existência de um serviço que a processe, armazene, difunda e preserve).”

Esta consciencialização do valor da informação para a tomada de decisões, construiu um novo cenário para a SC, onde:

o sucesso de um indivíduo, de uma organização do novo milénio, não depende mais das suas capacidades físicas, materiais ou económicas, mas da sua capacidade de aumentar o conhecimento disponível, isto é, de criar e inovar permanentemente de modo a satisfazer-se e a satisfazer as comunidades em que estão envolvidos (Marques; Vicente, 2015, p. 2).

Neste contexto, e aliada à explosão informacional dos anos 90 e à dificuldade em controlar as grandes massas documentais resultantes da crescente complexidade organizacional, surge, como imperativo categórico do Século XXI, a necessidade da sistematização da sua gestão.

Assim, as organizações das mais variadas áreas de negócio começam a fazer depender da qualidade da informação disponível a excelência do seu desempenho pois:

Hence, and contrarily to what happens with all other sources of wealth like oil, water, capital, etc, in which property is determinant to its use and/ or inherent dividends, with information, more than having, or accessing, to the wealth source, it is fundamental knowing how to use it, reuse it, in favour of development, progress and planet, countries and individuals' sustainability (Marques, 2013, p. 138).

No âmbito desta abordagem e “inerente a esta visão está o conceito de desenvolvimento sustentável, o qual implica, através de uma permanente aprendizagem, um processo info-comunicacional

conducente à tomada de decisões conscientes e sábias em relação aos desafios da sociedade global” (Marques, 2017, p. 52).

Thus, the vitality of information is not granted by the passage from a physical cemetery to a digital cemetery. That vitality is not achieved by simply making the information available in the Web, although in constant growth. For the information accumulated by the human being to be useful, it is necessary for it to feed the cognitive ability, exclusive to the human being, of generating knowledge, of being creative and innovative (Marques, 2013, pp. 138-139).

Ou seja, a GI é uma atividade de análise e de avaliação do(s) Sistema(s) de Informação, de mediação entre a ação geradora/recetora/recuperadora de informação e a memória seletiva e que joga com os princípios de eficiência e eficácia, conduzindo a ganhos efetivos de competitividade e da tão proclamada transparência na gestão.

Assim, a GI, surgida na América do Norte por volta dos anos setenta, estende-se pela Europa a partir dos anos oitenta, associada ao desenvolvimento/criação das tecnologias da informação, dos sistemas de GI e de apoio à tomada de decisões.

Este domínio tem sido objeto de estudo por várias áreas científicas, nomeadamente a Gestão, as Tecnologias da Informação e da Comunicação e, mais recentemente, da CI. Uma singela revisão da literatura permite-nos recolher algumas das muitas definições do conceito de GI:

AIIM (2017)	“[...] is the collection and management of information from one or more sources and the distribution of that information to one or more audiences. This sometimes involves those who have a stake in, or a right to that information. Management means the organization of and control over the structure, processing and delivery of information».
Calazans (2006)	“A gestão da informação é a forma como as organizações acessam, organizam, compartilham, fazem uso da informação e criam conhecimento é uma das mais importantes bases para a competitividade.”
Choo (2003)	“Conjunto de atividades interligadas e encadeadas, relacionadas com a produção/aquisição, o tratamento, o registo e guarda, a comunicação e uso da informação (quer em suportes tradicionais quer em sistemas de informação baseados em computador), a fim de sustentar as operações e funções de gestão da organização, a TD e o controlo na organização. “modelo processual de gestão de informação devia abarcar toda a cadeia de valor da informação, começando pela identificação das necessidades de informação, passando pela aquisição, organização e armazenamento, produtos e serviços, distribuição da informação e fechando o ciclo com a utilização da Informação”.
Davenport (1998)	“[...] um processo que trata de um conjunto estruturado de actividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”.
(Marchiori, 2002)	“[...]um recurso a ser otimizado via diferentes arquiteturas de hardware, software e de redes de telecomunicações adequadas aos diferentes sistemas de informação em especial aos empresários”.
Pinto (2014)	“Consiste na gestão integrada de todo o ciclo de vida da informação, incluindo a identificação, compreensão, representação lógica e redesenho dos processos organizacionais e configurações físicas e/ou meios tecnológicos que modelam a sua produção, fluxo, uso, disseminação e preservação, no contexto da acção humana e social”.
Pinto (2016)	“Consiste no estudo, conceção, implementação e desenvolvimento dos processos e serviços inerentes ao fluxo infocomunicacional, permitindo a construção de modelos de operacionalização de máxima eficiência e rentabilização”.

Silva (2006)	<p>“Significa lidar, administrar, encontrar soluções práticas desde a gênese até ao efeito multiplicador do fluxo da informação e compreende um conjunto diversificado de atividades, a saber: produção, tratamento, registo e guarda, comunicação e uso da informação. A vasta e complexa problemática ligada à produção da informação (do meio ambiente à estrutura produtora, a operacionalização e utilidade da memória orgânica, os atores, os objetivos, as estratégias e os ajustamentos à mudança) em contexto orgânico institucional e informal constitui o núcleo duro da Gestão de Informação propriamente dita”.</p>
Zorrinho (1997)	<p>“[...] função que interliga e conjuga a concepção dos Sistemas de Informação com a concepção dinâmica da organização. É, em consequência, uma função de nível estratégico, que deve ser desempenhada ao mais alto nível da estrutura da organização (vice-presidência ou assessoria directa do presidente ou director-geral). As suas atribuições são múltiplas e diferenciadas, sendo o gestor da informação, antes de mais, um controller estratégico. (...) Para além das capacidades pessoais de liderança e comunicação, o gestor de informação deve deter uma sólida formação de base em gestão, uma boa formação em planeamento, concepção e gestão de Sistemas de Informação e alguns conhecimentos sobre tecnologias informáticas e sua evolução”.</p>
Wilson (1997)	<p>“The application of management principles to the acquisition, organization, control, dissemination and use of information relevant to the effective operation of organizations of all kinds. ‘Information’ here refers to all types of information of value, whether having their origin inside or outside the organization, including data resources, such as production data; records and files related, for example, to the personnel function; market research data; and competitive intelligence from a wide range of sources. Information management deals with the value, quality, ownership, use and security of information in the context of organizational performance”.</p>

Fonte: Elaboração própria.

Uma breve análise das definições em epígrafe permite-nos aferir a diversidade de visões da GI, consoante estejamos a perspetivá-la no âmbito da CI, da Gestão ou no contexto das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Assistimos também, e mais uma vez de uma forma recorrente, a uma confusão entre termos e conceitos, sendo usados termos diferentes para designar os mesmos conceitos e, noutras casos, termos iguais para se referirem a conceitos diferentes.

Aquilo que perpassa de todas as definições é a constatação que a GI implica o envolvimento de toda a organização e, por isso mesmo, exige um conhecimento profundo da mesma e do seu meio envolvente, interno e externo.

3. Da Gestão da Informação à Gestão do Conhecimento

“junto a la globalización económica en sentido estricto, asistimos también a la globalización de la ciencia, la tecnología y la información; la globalización de la comunicación, tanto en los medios de comunicación masiva y multimedia, como en las nuevas formas de comunicación a través de Internet; y, en una dimensión mas siniestra, la globalización’ del crimen organizado tiende a penetrar las instituciones de gobiernos en numerosos países, con efectos perversos considerables sobre la soberanía y la legitimidad políticas.” (Manuel Castells, 2000).

Ao optarmos pelo uso diferenciado dos termos/conceitos de Informação e de Conhecimento, estamos a fazer uma distinção e uma utilização clara dos substantivos que caracterizam a Sociedade do século XXI, pois consideramos que:

Enquanto a Sociedade da Informação (SI) é norteada pelas tecnologias da Informação e da Comunicação, as quais, apesar de terem alterado definitivamente a equação espaço-tempo, baseiam-se no designado Capitalismo Informacional, marcado por uma visão

ingênua do determinismo tecnológico, a Sociedade do Conhecimento (SC) é, como afirma Mattelart (2005), ‘mind-driven’, isto é, guiada pelo espírito, daí a nossa preferência pela designação SI e não SC para caracterizar a era em que vivemos, pois existe falta de clareza na delimitação de conceitos de importância nuclear para a evolução e sedimentação da CI (Marques, 2017, p. 74).

O fim da produção em massa, à qual está associado o sistema monopolista da produção de bens e serviços, e o aparecimento de um conceito inovador – a concorrência – espoletada pelo acesso universal à informação, coloca sérios desafios à sociedade do novo milênio, nomeadamente no que concerne ao ressurgimento de uma segunda guerra fria, polarizada entre dois novos blocos que se posicionam entre o antigo 1º e o 2º mundo.

Inerente a esta análise está a ascensão de muitos dos países do Sul, anteriormente designados em estado de desenvolvimento – China, África do Sul, Índia e *Brasil* –, que começaram a afirmar-se estrategicamente, sobretudo ao longo da última década, como novos atores do processo decisório³⁸.

Esta nova geopolítica teve um impacto significativo no desenvolvimento humano³⁹ e coloca na ordem do dia a discussão sobre o próprio conceito de desenvolvimento, em toda a sua

³⁸ Ver ONU (2013, p. 1). De acordo com este relatório, até 2050, prevê-se que, em termos de paridade de poder de compra, o Brasil, a China e a Índia, em conjunto, sejam responsáveis por 40% do produto mundial.

³⁹ Por Desenvolvimento Humano entende-se “a ampliação das liberdades das pessoas para que tenham vidas longas, saudáveis e criativas, para que antecipem outras metas que tenham razões para valorizar e para que se envolvam activamente na definição equitativa e sustentável do desenvolvimento num planeta partilhado. As pessoas são, ao mesmo tempo, os beneficiários e os impulsores do desenvolvimento humano, tanto individualmente como em grupos”. (ONU, 2010, p. 2).

complexidade⁴⁰, conduzindo à desconstrução de algumas das ideias pré-concebidas, nomeadamente a da relação de associação, e muitas vezes de subordinação, entre o crescimento económico e o desenvolvimento humano⁴¹.

A necessidade de estudar o homem e as suas circunstâncias no século XXI – enquanto ser digital – começa a ser um tema recorrente da investigação desenvolvida nos últimos anos no domínio das Ciências Sociais e Humanas em geral, e da CI em particular⁴², procurando recolocar o ser humano no centro de todas as decisões políticas, económicas, sociais, culturais e, obviamente, tecnológicas⁴³.

Nesta nova sociedade, e contrariando a divisão binária do universo iluminista – sujeitos cognoscentes ativos e objetos de

⁴⁰ É ao nível da crescente complexidade da sociedade contemporânea que se coloca a discussão sobre a mudança paradigmática em curso, a qual se traduz na passagem do acesso ao uso da informação. Tal como refere K. J. McGarry (1984, p. 150), “a informação é interdependente do crescimento da população e da organização social. Quanto mais coesa e intrincada for a organização da sociedade, mais informação se gera; reciprocamente, mais informação se torna necessária para lubrificar as engrenagens da sociedade e salvaguardar os direitos e o bem-estar dos seus membros”.

⁴¹ Tal como refere a ONU (2013, pp. 65-66), “um rendimento mais elevado não se traduz necessariamente numa correspondente melhoria do bem-estar humano... O desenvolvimento tem a ver com o processo de mudança de uma sociedade no sentido de melhorar o bem-estar da população de geração em geração – alargando o seu leque de escolha nos domínios da saúde, educação e rendimento e expandindo as suas liberdades e possibilidades de participação significativa na sociedade”.

⁴² Ver, por exemplo, o artigo de Michael Buckland, 2012.

⁴³ O Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal refere que a Sociedade da Informação é uma expressão que diz respeito a um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na atividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais. Livro verde para a sociedade da informação em Portugal (1997, p. 7).

conhecimento passivos⁴⁴ – o sujeito e o objeto são indissociáveis e o mundo passa a ser uma construção do espírito humano⁴⁵.

Esta evidência parece-nos estar na base da evolução natural do estudo do documento, do contentor, para o estudo da informação, do conteúdo, e implica, no século XXI, uma mudança paradigmática para o estudo epistemológico das pessoas – dos proprietários e dos deserdados, dos conectados e dos desconectados, dos incluídos e dos excluídos – dos seus valores, das suas expectativas e das suas necessidades, as quais determinam o uso do conteúdo dos contentores, ou seja, como os seres humanos pensam, agem, sentem e tratam os problemas do dia-a-dia⁴⁶.

Todavia, o novo paradigma informacional, resultante das transformações sociais provocadas pelas chamadas TIC – o chamado Capitalismo Informacional⁴⁷ – que afetam a forma como as pessoas sentem, pensam e acreditam⁴⁸, conduziu, ainda que quicá inadvertidamente, à criação de novos monopólios⁴⁹, que geraram uma homogeneização cultural e uma padronização de comportamentos e, em última instância, que levaram à perda de identidade do ser humano⁵⁰.

⁴⁴ Rifkin (2001, p. 231).

⁴⁵ Tal como afirma Rifkin (2001, p. 234), “já não se trata de um mundo de objetividade, mas de contingência, já não assenta em verdades mas em opções e cenários”.

⁴⁶ K. J. McGarry (1984, p. 37).

⁴⁷ Manuel Castells (1999).

⁴⁸ Sobre este assunto, consultar a obra de Manuel Castells (2009).

⁴⁹ Emir José Suaiden (2002, p. 334) afirma que “algunos especialistas, a finales de la década de los 80, afirmaron que la sociedad de la información sería una sociedad de inclusión social, en la que los recursos se compartirían, dedicada al bienestar social y en la que la tendencia dominante sería acabar con las desigualdades sociales. No obstante, al iniciarse el nuevo siglo, el discurso ha seguido un camino totalmente contrario. Para gran parte de los especialistas la sociedad de la información es una sociedad perversa, una sociedad feudal donde los dueños del poder son los dueños de los medios de comunicación y en la cual las desigualdades se acentúan cada vez más”.

⁵⁰ Ora, respeitar a diversidade cultural, que se confunde com o próprio sangue da civilização, constituirá um dos grandes desafios, senão o maior desafio da sociedade do conhecimento. Ver Rifkin (2001, p. 25).

Assim, e ultrapassada a questão da propriedade em favor do acesso, consideramos que a verdadeira riqueza dos países reside nas pessoas – o único elemento real da economia desmaterializada – e na sua capacidade para atribuírem valor, para medirem, para aproveitarem as oportunidades da era do acesso, para usarem a informação disponível em prol do bem comum, para melhorarem, através de um processo permanente de ensino e de aprendizagem, as suas competências individuais e a excelência do seu desempenho⁵¹.

Daí que, e contrariamente ao que se passa com todas as outras fontes de riqueza, como o petróleo, a água, o capital, etc., em que a propriedade é determinante para o seu usufruto e/ou dividendos inerentes, com a informação, mais do que possuir, ou aceder à fonte de riqueza, é fundamental saber utilizá-la, e reutilizá-la, em favor do desenvolvimento, do progresso e da sustentabilidade do planeta, dos países e dos indivíduos⁵².

Neste sentido, a informação é concetualizada como a matéria prima de que deriva o conhecimento – fonte inesgotável de riqueza –, mas não basta ser o seu proprietário, é preciso ser o seu usufrutuário, é preciso acrescentar-lhe valor, é preciso compreendê-la, interpretá-la e utilizá-la como a vantagem competitiva para o desenvolvimento humano.

Assim, consideramos que a vitalidade da informação não é conferida pela passagem de um cemitério físico, para um cemitério digital. Essa vitalidade não é atingida pela simples disponibilização de informação na Web, ainda que em constante crescimento.

⁵¹ A Sociedade do Conhecimento substitui os tradicionais valores da sociedade capitalista do “Ter” pelo Ser, do “possuir” pelo aceder, do “acumular” pelo processar, ao que está inerente a valorização do capital intelectual em detrimento do capital material.

⁵² Ver sobre esta ideia da impossibilidade de comparar o conhecimento a qualquer outra riqueza do passado, o capítulo sobre o petróleo do futuro, de Toffler e Toffler (2006, pp. 159-167).

Para que a informação acumulada pelo ser humano seja útil, é necessário que ela alimente a capacidade cognitiva, exclusiva do ser humano, de gerar conhecimento, de ser criativo e inovador.

Ora, e tal como analisamos anteriormente, a SI viu-se confrontada com a proliferação de dados, em muitos casos inúteis, sem qualquer tipo de significado, em estado bruto, de cujo processamento, manipulação e organização depende a sua significação, a sua relevância, a sua passagem da informação ao conhecimento, da matéria-prima para a Riqueza das Nações.

Por isso, e como afirmam Alvin e Heidi Toffler (2006, p. 168) apesar “de las riadas de datos, información y conocimientos que engullimos diariamente, en realidade un percentage cada vez mayor de lo que sabemos es cada vez menos verdade”.

É esta necessidade premente de valorizar a informação disponível, de distinguir a boa da má informação, a útil da inútil, a verdadeira da falsa, etc., isto é, de determinar a quantidade, a qualidade e o valor da informação na Sociedade do Conhecimento (SC), que se assume como a Missão dos Sistemas e dos Serviços de Informação, enquanto lugares de memória, de informação e de comunicação.

Assim, a mudança de prioridades, da SI (acesso à informação - quantidade), para a SC (uso da informação - qualidade)⁵³,

⁵³ Os Conceitos de Sociedade da informação e do Conhecimento, têm a sua origem na teoria crítica do pós-industrialismo que, nas décadas de 60 e 70 do século passado, anunciava o fim da era do capitalismo e a emergência de uma sociedade de serviços ou de tempos livres – a tecnopolia de Neil Postman (1993). Estes conceitos também foram muito desenvolvidos por Daniel Bell (1980, pp. 500-549) e David Lyon (1992), entre outros, que fala de Sociedade da informação, Sociedade do conhecimento e Sociedade da aprendizagem. Ver o artigo de John Gurnsey (1997, pp. 218-220). Vanda Angélica da Cunha (2003, pp. 67-76), considera que os conceitos de sociedade da informação, sociedade do conhecimento e sociedade da aprendizagem não são sucedâneos, ou seja, um não substitui o outro. Ao contrário, são simultâneos, fruto de um desdobramento a partir da existência e valor da informação que só adquire sentido na medida em que é comunicada, é disseminada, o que permite gerar conhecimento para produzir novas informações, o que pressupõe uma aprendizagem contínua, para realimentar o processo.

não pode continuar a ser um mero exercício intelectual, tem que ser instrumentalizada, isto é, tem de ser demonstrado o contributo da informação para o progresso individual e para a mudança social, através do valor intrínseco do conhecimento para aumentar a criatividade e a inovação⁵⁴.

Neste contexto, consideramos que o ambiente social do início deste novo século determina o fim do unanimismo vigente em relação ao futuro da sociedade digital⁵⁵ e implica uma reavaliação das suas virtudes, o que não se consegue apenas “translate the paradigms of the past into ‘machine-readable form’!⁵⁶.

Daí que as potencialidades advindas do acesso globalizado a uma matéria prima com características únicas têm de ser rentabilizadas, sobretudo porque “when we talk about technologies we talk about what is new”⁵⁷, o que significa que a tecnologia, entendida como uma arma de dois gumes no seu impacto social⁵⁸, deve funcionar verdadeiramente como um guia efetivo para os conteúdos e não apenas como um meio de transporte e muito menos como um caminho para a infoexclusão.

Por isto, e para que se verifique o reconhecimento da utilidade dos Sistemas de Informação, é necessário um trabalho árduo no sentido de conseguirem transformar a informação inerte,

⁵⁴ Esta necessidade de demonstração do valor da informação e dos serviços de informação para a sociedade do novo século é uma imposição que deriva do chamado *New Public Management* ou *Nova Gestão Pública*, uma ideologia neoliberal, onde domina uma fraca intervenção do Estado a nível económico e cultural, que se veio sobrepor ao modelo de *Estado Providência*, (*Welfare State*, que se tinha começado a implantar na Europa depois da 2ª guerra mundial e que associado à noção de cidadania consagrava uma série de direitos sociais), impondo o papel do mercado como o modelo ideal.

⁵⁵ Anunciada por Nicholas Negroponte (1996), como sinónimo de sociedade ideal, a sociedade do progresso.

⁵⁶ Chris Batt (1995).

⁵⁷ Ina Woodson-Brown, p.1.

⁵⁸ Ver K. J. McGarry (1984: 143), que também alerta para o risco da concentração exagerada do poder informativo poder ser tão perigosa e desumana como a concentração exagerada de riqueza.

ou lixo informacional⁵⁹, ou como alguns designam “l’océan des informations ou la mer des données”⁶⁰ que diariamente inunda os cidadãos, em informação útil para o desempenho das várias atividades quotidianas do ser humano, contribuindo decisivamente para uma tomada de decisões acertadas e para a promoção da sua qualidade de vida.

Tal como afirma Marques (2012, p. 152),

a necessidade de pôr ordem na desordem, abre um campo fértil a estas organizações, às quais se exige que retomem o seu papel original de filtros no acesso ao conhecimento e no combate à desinformação⁶¹, recuperando a sua função de ‘refinerías de información donde se busca y recopila un producto en bruto, la información y – lo que es más importante – se transforma en conocimiento’⁶².

Cagnoli, (2000, p. 12), refere que

este tipo de sociedad ha provocado un gran cambio en las organizaciones. El centro de gravedad se ha desplazado de la organización centrada en sí misma, en la producción, en la eficiencia, que se desarrollaba en un ambiente relativamente estable, a la organización abierta que centra sus objetivos en el ser humano, en la sociedad, en el ambiente externo.

⁵⁹ Idalina Conde (1998: 79-120).

⁶⁰ Bruno Latour (2011:36).

⁶¹ Emir José Suaiden (2002, p. 336), “considera que la desinformación puede significar la falta de información, la información incorrecta, la manipulación de la información, todo esto lleva a la formación de una sociedad incapaz de discernir, criticar y, consecuentemente, tomar decisiones favorables para su propio desarrollo”.

⁶² Allepuz Ros,1998, p. 3.

Assim, no contexto da globalização, a lógica de funcionamento das organizações em sistema fechado, típica de uma sociedade de produção, centradas sobre si próprias, na qualidade dos seus produtos e serviços e imunes a qualquer influência do ambiente externo, que predominou durante quase todo o século passado, vê-se, irremediavelmente, posta em causa pela Sociedade de Consumo ou Sociedade em Rede.

Consideramos que o seu processo de desenvolvimento e sedimentação evoluirá no sentido de uma nova Filosofia das Organizações designada de *Gestão do Conhecimento (GC) ou Gestão dos Ativos Intangíveis ou Gestão do Capital Intelectual, ou Gestão das Pessoas*, entendidas como as únicas capazes de gerar valor ao longo do processo de Gestão e como a variável mais importante das organizações.

Parece-nos uma evidência a necessidade de gerir os Sistemas de Informação, simples ou complexos, a partir da sua dimensão humana, a qual é muito mais valiosa do que a tecnológica, embora uma parte significativa dela esteja orientada para o uso da tecnologia.

Nesta perspetiva, quer a memória individual, quer a memória coletiva assumem-se como fatores determinantes para a construção do conhecimento, para a atribuição de significado, de sentido à vida, para a seleção, eliminação ou esquecimento de informação inútil para o sucesso e para a felicidade das organizações e dos indivíduos.

Esta tendência europeia da GC, na qual nos inserimos, contrariamente à Americana, mais centrada nas relações entre a GC e a utilização da tecnologia, ou a Japonesa, centrada na criação do conhecimento, distinguindo as suas dimensões tácita e explícita, analisa o capital intelectual e os recursos organizacionais intangíveis, isto é, o potencial humano de cada um e de todos os elementos de uma Organização, o que é substancialmente diferente de gerir os recursos humanos de uma organização.

Genericamente, a perspectiva europeia da GC considera que as pessoas são o ativo mais valioso das organizações e, portanto, o único capaz de criar valor/lucro para as organizações em particular e para a humanidade em geral.

Assim, gerir a inovação, ou gerir a inteligência competitiva das organizações a partir de uma visão sistémica e holística da informação e do conhecimento, implica a gestão dos pontos fracos e dos pontos fortes, das ameaças e das oportunidades dos mercados internos e externos dos Sistemas de Informação.

4. A Gestão do Conhecimento nas Organizações

“[...] tornou-se evidente que vivemos numa sociedade super- informada, na qual a verdadeira sabedoria não consiste em adquirir informações – qualquer criança pode fazer isso na Internet hoje –, mas em rejeitá-las –, e para isso ainda não há programas na Internet.” (Harald Weinrich, 2001).

O conhecimento é, em nossa opinião, o conceito mais difícil de definir e de concetualizar, dado que remete, de imediato, para a forma verbal que está na sua génese – conhecer. Citando Freire, Gadotti (2005, p. 46) afirma que “conhecer é construir categorias de pensamento, é ler o mundo e transformá-lo”.

Ora, não é possível construir categorias de pensamento como se elas existissem *a priori*, independentemente do sujeito que conhece. Ao conhecer, o sujeito constrói, destrói e reconstrói o que conhece. E, para inovar, é preciso conhecer. A atividade humana é intencional, não está separada de um projeto. Conhecer não é só adaptar-se ao mundo. É condição de sobrevivência do ser humano. Também Le Coadic (1996: 5) considera “que um

conhecimento (um saber) é o resultado do ato de conhecer, ato pelo qual o espírito apreende um objeto. Conhecer é ser capaz de formar a ideia de alguma coisa; é ter presente no espírito”.

No entanto, as diferenças entre conhecer e conhecimento não são apenas de ordem morfológica. Conhecer está diretamente relacionado com a experiência de todos os seres vivos, enquanto o conhecimento é um apanágio exclusivo do ser humano e resulta de um processo sistemático de conhecer, observar e tirar conclusões das vivências experienciadas. Assim, o conhecimento consiste num metaconhecimento.

Davenport e Prusak (1998: 6-7), consideram que

o conhecimento é uma mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual e ‘insight’ experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.

Ao adotarmos tanto a perspectiva semântica e cognitiva, como a pragmática na abordagem do fenómeno info-comunicacional, temos sempre de introduzir o elemento humano como o denominador comum deste processo.

Assim, não basta existir uma mensagem se ela não for comunicada. É preciso que essa mensagem seja decodificada, interpretada e codificada em função dos múltiplos e complexos arquétipos mentais.

Face ao exposto, e apesar da relação umbilical existente entre informação e conhecimento, consideramos que se trata de

dois conceitos autônomos, pois não basta aceder à informação, ainda que modelada, para satisfazer eficiente e/ou eficazmente as necessidades individuais e coletivas de acesso, uso, processamento e produção de nova informação.

A perspectiva pragmática “estabelece uma relação direta entre a informação e a satisfação de necessidades do ser humano, estando por isso intrinsecamente ligada ao contexto e à realidade circundante” (Capurro e Hjørland, 2003).

Neste contexto,

o verdadeiro desafio [é] criar tecnologias, construir ferramentas [tecnologias intelectuais] e sistemas mais eficazes, não só para gerenciar informação, mas, também para facilitar ao ser humano a transformação da informação em conhecimento e, conseqüentemente, em ação na sociedade (Araújo, 2001, p.11).

É no âmbito deste desafio que nos parece surgir a questão da memória, a qual, de natureza psicossomática, tem de ser conjugada com a capacidade de adaptação e aprendizagem permanente.

A memória assume um papel determinante em termos da GC, a qual tem de concatenar a memória individual dos diversos elementos humanos da organização, com a memória institucional das organizações, aquilo que constitui a sua identidade passada, presente e futura e que ilustra os seus objetivos estratégicos.

A dificuldade em concetualizar informação e conhecimento e em definir fronteiras entre a GI e a GC conduzem a uma natural dificuldade na definição desta última, apesar do esforço de vários autores como Pinto Molina e Gómez Camarero (2004):

la capacidad de una organización para generar valor, basándose en las personas y en una gestión eficaz del

capital intelectual. En consecuencia, la gestión del conocimiento estaría constituida por todas aquellas actividades y procesos orientados a buscar y descubrir el conocimiento existente en una organización, sistematizarlo y organizarlo para ponerlo finalmente a disposición de toda la organización, basándose en las TIC, y especialmente en Internet y en su versión privada, las intranets corporativas.

Ora, da mesma forma que consideramos não haver sinonímia entre Informação e Conhecimento, também não a reconhecemos entre Informação, virada para o interior do documento, ou agora, do indivíduo, e Comunicação, virada para o exterior do meio ou do indivíduo.

Estes conceitos estão, direta e indiretamente, relacionados, pois a informação em abstrato, registrada ou não em qualquer tipo de suporte, consiste num conjunto infinito de ideias, de emoções, de experiências que só tem sentido ou valor se for modelada pelo ser humano, se lhe for dada uma determinada forma ou representação.

Assim, a Informação que é comunicada, e independentemente do meio utilizado, analógico ou tecnológico, só é efetivamente um agente transformador dos indivíduos e das organizações se for apreendida e decodificada e isto implica, para além da ausência de ruído e das receções sensoriais dos indivíduos, dos grupos, das culturas, a capacidade de penetrar no interior do ser humano “y por eso no puede haber conocimiento sin un conocedor” (Rendón Rojas, 2005: 104-106).

Isto implica um processo contínuo de aprendizagem, pois, ainda que a informação possa existir sem ser comunicada e o fenómeno inverso não possa ocorrer, parece-nos existir uma ligação intrínseca de causa e efeito no fenómeno de natureza

info-comunicacional (informação – fenômeno- + comunicação – processo -).

Tal como afirma Januário (2010, p. 158)

de um modo geral, para a CI a informação é um fenômeno, enquanto que para a Comunicação é um processo. Porém, um fenômeno precisa de um processo para se efetivar, enquanto que um processo precisa de uma origem – nesse caso o fenômeno informação – para ter o quê processar. Ambas estão interessadas na comunicação humana e este é um dos motivos pelos quais elas devem ser estudadas em conjunto, pois visam o mesmo fim – em aspectos diversos e/ou correlatos – mas com objetivos comuns.

Por conseguinte, a informação como conhecimento tem um caráter intangível, pois ninguém lhe pode tocar ou medi-la e para ser comunicada tem de ser representada através de uma forma física.

Neste contexto, entendemos a GC como o estudo das necessidades, expectativas e desejos de informação do ser humano. Isto é, o estudo do sentido e da finalidade dos produtores e consumidores de Informação e, obviamente, dos seus contextos sociais.

Esta *empreitada* no domínio do conhecimento da mente, do coração e do espírito do ser humano é de elevada complexidade, mormente numa sociedade massificada, todavia, ela tem de se assumir como a única possibilidade para o desenvolvimento social sustentável e, em última instância, para a sobrevivência da raça humana, pois os problemas da humanidade no século XXI parecem ser, mais do que de natureza material – fome, doenças, guerras, etc. –, essencialmente, de natureza cultural e espiritual...

Conclusão

Chegados ao século XXI com uma produção torrencial de dados e informações e confrontados com o paradoxo de gerir a informação disponível e a cada vez maior diversidade e complexidade de necessidades de informação do ser humano para satisfazer, é caso para perguntarmos:

- Para que serve a conservação da memória, da tradição, da história da humanidade, se ela não tem como função ser útil, servir de rede para as gerações vindouras?
- Qual a utilidade da informação registada se ela não é usada em favor do bem-estar presente e futuro da espécie humana?
- De que serve estar na Sociedade da Informação e/ou do Conhecimento, se não sabemos como é que o conhecimento está organizado, como localizar a informação e como usar essa informação em prol do bem comum?
- Como determinar a relevância da informação produzida, acedida ou memorizada?
- Qual é o grau de satisfação dos clientes com os Sistemas/Serviços e Produtos de Informação?
- Qual é a qualidade e a quantidade da informação necessária para atingir a criatividade, a inovação e o conhecimento?

Contrariamente ao anunciado por alguns dos arquitetos da SI como Alain Touraine, Daniel Bell, Manuel Castells, entre outros, consideramos, ainda que anacronicamente, tal como Umberto Eco, Henry Schiller, Jurgen Habermas, Anthony Giddens, etc. que a SI conduziu a um aumento da infoexclusão, a um aprofundamento das desigualdades sociais e a uma polarização cada vez mais acentuada entre nações ricas e nações pobres.

Somos igualmente de opinião que a estratégia desenvolvida por esta *nova* Sociedade é planeada criteriosamente e tem pouco de ingenuidade, de amadorismo ou de improviso. Ela pode ser vista como um projeto de grupos que dominam o poder público e privado e que, em lugar de promoverem o conhecimento e a emancipação dos cidadãos, pretendem fomentar a massificação, o unanimismo, a iliteracia, a ignorância e um novo tipo de *colonização moderna*.

Neste contexto, podemos afirmar que se do ponto de vista clássico um analfabeto é alguém que não sabe ler, escrever e contar, do ponto de vista funcional, um analfabeto do século XXI, também designado por iliterado, é aquele que não sabe aplicar as ferramentas adquiridas através dos mecanismos formais de educação e ensino, à resolução de problemas do quotidiano.

Assim, do ponto de vista prático, não ter acesso à informação no mundo físico é semelhante a ter acesso a uma quantidade excessiva de informação no mundo digital e não a saber/conseguir processar em prol do desenvolvimento sustentável do indivíduo e/ou das organizações à escala local ou global, isto é, não ser incluído ou literado digitalmente.⁶³

Em jeito de súpula podemos afirmar que a memória do passado é um meio de aprendizagem e compreensão para o desenvolvimento futuro, mas a incompreensão ou a distorção da informação apreendida e comunicada poderá conduzir a humanidade a um “nó górdio” semântico que impeça a busca da identidade e a construção da memória organizacional na Sociedade do Conhecimento.

⁶³ Por literacia digital ou inclusão digital deve entender-se a competência para usar efetivamente a Internet e outras ferramentas digitais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AIIM (2017). What is Information Management. Consult. 17 julho. 2017.
Disponível em: <http://www.aiim.org/What-is-Information-Management>.
- ALLEPUZ ROS, T. (1998). Gestores y consumidores de información en la economía del conocimiento. In *Jornadas Españolas de Documentación*, VI, 1998 [Em linha]. Disponível em: http://127.0.0.1:4664/cache?event_id=57236&schema_id=2&q=allepuz&s=glegeXRzcBjHrb9Muz6c5l4pdqY (Consult. 2017-07-18).
- ARAÚJO, V.M.R.H. de (2001). Miséria informacional. O paradoxo da subinformação e superinformação. In *Revista Inteligência Empresarial*. N.º.7, abril.
- BATT, C. (1995). The library of the future: public libraries and the internet. In IFLA General Conference and Council, 61st, Istanbul, Turkey - August 20-25th, *Libraries of the future* [Em linha]. Disponível em: <http://archive.ifla.org/IV/ifla61/61-batc.htm> (Consult. 2017-09-18).
- BELKIN, N. J.; ROBERTSON, S. E. (1976). Information Science and the phenomena of information. *Journal of the American Society for Information Science*, 27(4), 197-204.
- BELL, D. (1980). The social framework of the information society. In Forrester, T. (Org.) *The microelectronics revolution*. Oxford: Blackwell.
- BELL, D. (1985). Gutenberg and the computer: on information, knowledge and other distinctions. In: *Information Society Studies*. London: Routledge.
- BUCKLAND, M. (1991). Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science*, 45 (5), 351-360.
- BUCKLAND, M. (1997). What is a 'document'? In: *Journal of the American Society of Information Science*, 48(9), 804-809. Disponível em <http://www.columbia.edu/cu/libraries/inside/units/bibcontrol/osmc/bucklandwhat.pdf>. (Consult. 2017-07-18).
- BUCKLAND, M. (2001). The Academic Heritage of Library and Information Science: Resources and Opportunities. *The Norwegian Journal of Library Research*. 16, 8-21.
- BUCKLAND, M. (2012). What kind of science can information science be? *Journal of Information Science and Technology*, 63 (1), 1-7.

- CAGNOLI, R. V. (2000). Algunos desarrollos y tendencias en la Administración de Bibliotecas en las últimas cuatro décadas. In *Información, cultura y sociedad*.
- CALAZANS, A. T. S. (2006). Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica. *Transinformação*. 18(1), 63-70.
- CAPURRO, R. (2003). Epistemologia e Ciencia da Informação. *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciencia da Informação*, 5, Belo Horizonte.
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. (2003). The concept of information. *Annual Review of Information Science & Technology*. 37, 343-401.
- CASTELLS, M. (1999). *A sociedade em rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura*. v. 1. São Paulo: Paz e Terra.
- CASTELLS, M. (2000) Globalización, Estado y sociedad civil: el nuevo contexto histórico de los derechos humanos. In: *ISEGORIA*. 22, 5-17.
- CASTELLS, M. (2009). *Communication power*. Oxford / New York: Oxford University Press.
- CHOO, C. W. (2003). *Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente*. Lisboa: Editorial Caminho.
- COHEN, M. F. (2002). Alguns aspectos do uso da informação na economia da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, 31 (3), set./dez, 26-36.
- CONDE, I. (1998). Contextos, culturas, identidades. In: Viegas, J. M. L.; Costa, A. F. (Orgs.) *Portugal, que modernidade?* Oeiras: Celta Editora.
- CÔRTEZ, P. L. (2010). *Administração de sistemas de informação*. São Paulo: Editora Saraiva.
- CUNHA, V. A. da (2003). A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. *Biblios*. Nº 15.
- CURRÁS, E. (2014). *Brief Communication: The Nature of Information and Its Influence in Human Cultures*. *Knowledge Organisation*. 41 (1) Brief Communication.
- DAVENPORT, T. H. (1998). *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura.
- DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. (1998). *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

- DRUCKER, P. F. (1993). *Post-Capitalist Society*. New York: Harper Collins.
- ECO, U. (2012). O excesso de informação provoca amnésia. Disponível em <http://revistaepoca.globo.com/ideias/noticia/2011/12/umberto-eco-o-excesso-de-informacao-provoca-amnesia.html> Eco (Consult. 2017-07-22).
- ECO, U.; CARRIÉRE, J. C. (2009). *A obsessão do fogo*. Lisboa: Difel.
- ESCOLAR SOBRINO, H. (1990). *Historia de las bibliotecas*. 3ª ed. Madrid: Fundación German Sanchez Ruipérez.
- FERNÁNDEZ MARCIAL, V.; GOMES, L. I. E.; MARQUES, M. B. P. S. M. (2015). Perspetiva teórica e metodológica em sistemas de informação complexos. In: *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*. Lisboa. N° 4, 3-21.
- FLEMING, N. (1996). Coping with a Revolution. Disponível em <http://www.lincoln.ac.nz/educ/learning.htm> (Consult. 2017-07-22).
- FOGL, J. (1979). Relations of the concepts 'information' and 'knowledge'. In: *International Fórum Information and Documentation*, 4: 1, 21-24.
- GADOTTI, M. (2005). Informação, Conhecimento e Sociedade em Rede: Que potencialidades? *Educação, Sociedade & Culturas*, 23, 43-57.
- LE GOFF, J. (1997). Memória. In: *Enciclopédia Einaudi* (p. 11-51). Lisboa: INCM.
- GOMES, L. I. E. (2017). *Gestão da Informação, holística e sistémica, no campo da Ciência da Informação: estudo de aplicação para a construção do conhecimento na Universidade de Coimbra* (Tese de Doutoramento, Universidade da Coruña).
- GURNSEY, J. (1997). Information society. In: Feather, J.; Sturges, P. (Eds.) *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London / New York: Routledge.
- Harrod's Librarian's Glossary and Reference Book* (2000). Aldershot: Gower – Prytherch, Ray (comp).
- HAYES, R. M. (1986). Information Science Education. In: Wedgeworth, R. (Ed.) *World Encyclopedia of Library and Information Services* (p. 368-370). Chicago: ALA.
- HOUAISS, A.; VILLAR, M. de S. (2003). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Lisboa: Círculo de Leitores.
- JANUÁRIO, S. B. B. (2010). A relação interdisciplinar entre a Ciência da Informação e Ciência da Comunicação: o estudo da informação e do conhecimento

- na Biblioteconomia e no Jornalismo. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Campinas, 7 (2), jan./jun, 151-165.
- LATOUR, B. (2011). Plus elles se répandent, plus les bibliothèques deviennent centrales. *Bulletin des Bibliothèques de France*. Paris, Vol. 56, n° 1, 34-36. Disponível em <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-01-0034-007> (Consult. 2017-09-15).
- LE COADIC, Y-F. (1996). *A ciencia da información*. Brasília: Briquet de Lemos.
- LERNER, F. (1999). *Historia de las bibliotecas del mundo: desde la invención de la escritura hasta la era de la computación*. Buenos Aires: Troquel.
- LEVITT, T. (1983). The globalization of markets. *The McKinsey Quarterly*, 2-20 <http://www.vuw.ac.nz/~caplabtb/m302w07/Levitt.pdf> (Consult. 2011-06-28).
- LYNCH, C. (1998). Finding common ground: keynote address. In: Laguardia, C.; Mitchell, B. A. (Orgs). *Finding common ground: creating the library of the future without diminishing the library of the past*. New York; London: Neal-Schuman Publishers.
- LYON, D. (1992). *A sociedade da informação*. Oeiras: Celta.
- MACHADO, J. P. (1967). *Dicionário etimológico da língua portuguesa*, 3 vols. Lisboa: Editorial Conferência.
- MARCHIORI, P. Z. (2002). Gestion de informacion: dimensiones e implementacion para el exito organizacional. *Ciência da Informação*. Brasília, 31 (2), maio/ago, 72-79.
- MARQUES, M. B. P. S. M. (2013). The Value of Information and Information Services in Knowledge Society. *Rethinking the Conceptual Base for New Practical Applications in Information Value and Quality*. Pennsylvania: IGI Global, 2013, 134-161.
- MARQUES, M. B. P. S. M. (2017). Informação, comunicação e conhecimento: os desafios da sociedade do século XXI. *Comunicação e Transformações Sociais: Ciência da Informação, Comunicação e Educação*, vol.1. Atas do Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação – SOPCOM, 9º, Coimbra, 12 – 14 Novembro de 2015, 48-62.
- MARQUES, M. B. P. S. M.; VICENTE, R. (2015). Desafios e oportunidades da gestão integrada de sistemas de informação. *Desafíos y oportunidades de*

- las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital: actas del VII Encuentro Ibérico EDICIC 2015: Ciencia y Sociedad* (Madrid, 16 y 17 de noviembre de 2015). Madrid: Universidad Complutense, 1-9.
- MATTELART, A. (2005). *Sociedade do Conhecimento e Controle da Informação e da Comunicação*. Conferência proferida na sessão de aberta do V Encontro Latino de Economia.
- MATOS, F.; LOPES, A. (2008). Gestão do capital intelectual: a nova vantagem competitiva das organizações. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 14 (2). Disponível em <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/cog/v14n2/v14n2a07.pdf> (Consult. 2017-08-25).
- MCGARRY, K. J. (1984). *Da Documentação à informação: um contexto em evolução*. Lisboa: Editorial Presença.
- MIDDLETON, M. (1999). De la gestión de la información a la gestión del conocimiento. In: *El profesional de la información*, 8(5), 10-17.
- NEGROPONTE, N. (1986). *Ser Digital*. Lisboa: Caminho.
- NICOLESCU, B. (2000). Um novo tipo de conhecimento: transdisciplinaridade. In Nicolescu, B.; et al (Ed.). *Educação e transdisciplinaridade* (pp. 9-26). Brasília: Unesco.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO, 1989). *Recueil Documentation et Information. International Standard Organisation. Recueil de normes ISO 1: documentation et information*. Genève: ISO.
- ONU (2010). *Relatório do desenvolvimento humano 2010: a verdadeira riqueza das nações: vias para o desenvolvimento humano*. New York: Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.
- ONU (2013). *Relatório do desenvolvimento humano 2013: a ascensão do sul: o progresso humano num mundo diversificado*. New York: Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.
- ORTEGA Y GASSET, J. (1914). *Meditaciones del Quijote*. Madrid: Ediciones de la Residencia de Estudiantes.
- PALFREY, J.; GASSER, U. (2008). *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books.

- PETERS, T. J.; WATERMAN Jr., R. H. (1987). *Na senda da excelência: o exemplo das empresas norte-americanas mais bem geridas*. 2ª ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- PINTO, M. M. G. de A. (2014). Da preservação de documentos à preservação da informação. <https://repositorio.aberto.up.pt/handle/10216/70843> (Consult. 2017-07-22)
- PINTO, M. M. G. de A. (2016). *A Gestão da Informação nas Universidades Públicas Portuguesas: reequacionamento e proposta de modelo* (Tese de Doutoramento, Faculdade de Letras da Universidade do Porto).
- PINTO MOLINA, M.; GÓMEZ CAMARERO, C. (2004). *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas*. Gijón: Ediciones Tréa.
- PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação. (1997). *Livro verde para a sociedade da informação em Portugal*. Lisboa: M.S.I.
- POSTMAN, N. (1993). *Tecnopolia: quando a cultura se rende à tecnologia*. Lisboa: Difusão Cultural.
- PRAX, J. Y. (2000). *Le guide du Knowledge Management: concepts et pratiques du management de la Connaissance*. Paris: Dunod.
- RASCÃO, J. P. (2006). *Da gestão estratégica à gestão estratégica da informação: como aumentar o tempo disponível para a tomada de decisão estratégica*. Rio de Janeiro: E_papers.
- RASKIN, F. (2003). There is No Such Thing as Information Design <http://jef.raskincenter.org/published/no_info_design.html>. (Consult. 2017-07-22).
- RENDÓN ROJAS, M. Á. (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. 2ª ed. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- RIFKIN, J. (2001). *A era do acesso: a revolução da nova economia*. Lisboa: Editorial Presença.
- SIEGFRIED, T. (2000). *O bit e o pêndulo: a nova física da informação*. Rio de Janeiro: Campus.
- SILVA, A. M. (2006). *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.COM.

- SILVA, A. M. (2006). *DELTCI – Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação. Gestão da Informação*. <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1725> (Consult. 2017-07-22).
- SILVA, A. M. [et al.] (2002). *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. 2ª ed. Porto: Edições Afrontamento.
- SILVA, A. M.; Ribeiro, F. (2002). *Das «Ciências» Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento.
- SILVA, A. M.; Ribeiro, F. (2009). A gestão da informação na administração pública. *Interface: administração pública*. N° 161, 32-39.
- SMIT, J.; BARRETO, A. de A. (2002). Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: Valentim, M. L. (Org.). *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis.
- SMITH, A. A riqueza das nações. <http://www.gutenberg.org/files/3300/3300-h/3300-h.htm>. (Consult. 2017-08-28).
- SUAIDEN, E. J. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. *Anales de Documentación*. N.º 5.
- TERROU, F. (1995). *L'Information*. 8^{ème} Ed. revue par Pierre Albert. Paris: Presses Universitaires de France.
- THOM, B. (1996). Managing the fourth resource. In: Best, D. P. (Ed.) *The fourth resource: information and its management* (pp. 80-98). London: Aslib/Gower.
- TOFFLER, A. (1981). *The third wave*. New York: Bantan Books.
- TOFFLER, A.; Toffler, H. (2006). *La revolución de la riqueza*. Barcelona: Debate.
- UNESCO (2002). La Unesco y la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Paris.
- Universidade do Porto. Observatório de Ciência da Informação. [Em linha]. [Consult. 2017-08-28]. Disponível em WWW: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1725>
- VALENTIM, M. L. P. (2002). Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. *Data Gramma Zero*, 3(4), 1-13.

- VALENTIM, M. L. P. (2008). Informação e conhecimento em organizações complexas. In: M. L. P. Valentim (Org.) *Gestão da informação e do conhecimento* (pp. 11-25). São Paulo: Editora Polis.
- ZORRINHO, C. (1997). *Gestão da informação*. Lisboa: Editorial Presença.
- WEINRICH, H. (2001). *Lete: arte e crítica do esquecimento*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- WILSON, T. (1987). Information for business: The business of information. *Aslib Proceedings*. 39, 275-279.
- WOODSON-BROWN, I.(s/d). Moving from a mainframe to a cliente environment Disponível em <http://.asis.org/Bulletin/Dec-94/woodson.html>. (Consult. 2017-08-30).