

ENSAIO

Recebido em:
10/03/2013

Aceito em:
18/06/2013

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 37, p. 265-282, mai./ago., 2013. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2013v18n37p265

O comportamento informacional nos canais informais de comunicação por meio da oralidade

Information behavior in informal channels of communication through orality

Fernanda Mecking ARANTES¹
Fernando Cruz LOPES²
Linete BARTALO³
Sueli BoRTOLIN⁴
Carlos Alberto de Ávila ARAÚJO⁵

RESUMO

O artigo trata dos processos orais na comunicação científica discutidos como formas de mediação dos saberes e agente de mudanças no comportamento informacional. Analisa a importância da efetivação da comunicação para o andamento da ciência. Define os conceitos envolvidos de forma a entender como ocorrem na comunicação científica. Exemplifica as formas informais de comunicação, corroborando para criar senso científico, aspecto esse pouco abordado na academia. Apresenta um esquema que delimita fatores determinantes e presentes na difusão oral de mensagens. Corrobora para o entendimento da comunicação científica informal para mudanças no comportamento informacional.

PALAVRAS-CHAVE: Comportamento informacional. Oralidade. Compartilhamento do conhecimento científico. Comunicação científica. Mediação da informação.

ABSTRACT

The article discusses the oral proceedings discussed in scientific communication as forms of mediation of knowledge and agents of change in information behavior. Analyzes the importance of effective communication for the progress of science. Defines the concepts involved in order to understand how they occur in scientific communication. Exemplifies the informal forms of



v. 18, n. 37, 2013.
p. 265-282
ISSN 1518-2924

¹ Universidade Estadual de Londrina - nandamecking@gmail.com

² Universidade Estadual de Londrina - lopes.fred@gmail.com

³ Universidade Estadual de Londrina - linete@uel.br

⁴ Universidade Estadual de Londrina - hortolin@uel.br

⁵ Universidade Federal de Minas Gerais - casal@eci.ufmg.br



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

communication, to create scientific sense, this aspect rarely addressed in academics discuss. It presents a scheme that delineates factors and present in oral broadcasting messages. Agrees to understanding the informal scientific communication for changes in information behavior.

KEYWORDS: Information behavior. Orality. Sharing of scientific knowledge. Scientific communication. Information mediation..

1 INTRODUÇÃO

A importância do desenvolvimento de aptidões no uso da informação vem sendo considerada como algo de valor (GONÇALVES; GOUVEIA; PETINARI, 2008). Por isso, os estudos da Competência em Informação, de acordo com Hatschbach e Olinto (2008, p. 2) “estão ultrapassando as fronteiras da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, berço e terreno fértil dessa temática, particularmente no que diz respeito ao comportamento do usuário no processo de busca da informação”.

Pretende-se, neste trabalho, compreender como se dá o comportamento informacional na comunicação científica por meio da oralidade. O primeiro passo é a definição de comportamento informacional, aqui entendido como

[...] o conjunto das atividades desencadeadas por uma necessidade de informação, ou seja, a busca, a comparação das várias informações acessadas, a avaliação, a escolha, o processamento cognitivo e a utilização da informação para suprir a necessidade primeira – incluindo a própria identificação desta necessidade (BARTALO; DI CHIARA; CONTANI, 2011, p. 1-2).

Para Wilson (1999), o comportamento informacional surge antes da criação do nome Ciência da Informação, contudo, por haver ainda uma tradição quantitativa positivista muito forte, o estudo do comportamento humano perante a informação era considerado inapropriado. Apesar dos estudos de comportamento informacional permitirem as medições numéricas previstas no positivismo, seus resultados ainda não representavam os comportamento, pois ainda era a conduta humana que determinava os resultados das pesquisas (WILSON, 1999).

No entanto, os estudos de comportamento informacional se consolidaram a partir da inserção dessas pesquisas em áreas distintas. Os

modelos e teorias oriundos de áreas como Educação, Psicologia, Administração, entre outras, admitem uma retomada das pesquisas, servindo para os pesquisadores como um posto avançado de partida, pois permitem ao pesquisador análises baseadas nos modelos experimentados (WILSON, 1999).

O comportamento informacional, como o proposto por Davenport “se refere ao modo como os indivíduos lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes” (1998, p. 111). Ainda para Davenport, o sujeito é quem determina sua relação com a informação, porém essa relação é influenciada por fatores como cultura, memória, educação, e outros.

Contudo, a busca pela informação não é feita sem incentivo e, para Choo (2006), o sujeito não procura informação se não houver necessidade, uma vez que o incentivo é saná-la.

A busca pela informação parte de um contexto individual, para alcançar uma informação desejável, que tende a modificar seu acervo de conhecimento. Nesse processo, um ator social se torna consciente de sua situação de carência informacional e define suas necessidades. Em seguida, realiza a busca por informação de forma que essa ação seja o modo de alterar seu conhecimento. O uso dessa informação ocorre com a seleção de mensagens relevantes que possam gerar mudanças no estado de conhecimento, pois é apenas a partir de informações pertinentes que o indivíduo pode construí-lo.

Não se pode negar que apenas a informação considerada relevante é apropriada por intermédio de relações pessoais, através de conversas, boatos, entre outros tipos de disseminação oral.

A oralidade necessita de uma atenção maior nos estudos de comportamento informacional, pois é a forma mais ágil de disseminação. Após o trabalho mental, é mais rápido oralizar do que escrever. Porém, a oralidade, exceto a midiaticizada é efêmera de tal modo que não permite reutilização, como a informação registrada.

Sabe-se que a oralidade é a forma mais antiga de comunicação e foi por muito tempo na história da humanidade a mais importante. Esse ato perdeu

credibilidade científica no decorrer dos tempos, sendo preterido em relação à escrita, pois nem sempre serve como comprovação de ações da Ciência.

Um dos eventos mais eficazes do fazer científico é a abrangência comunicacional de que seus desenvolvedores são capazes. No ambiente das Ciências, em geral, a comunicação é um passo fundamental para a avaliação de seu andamento.

Diferentemente da filosofia (conhecimento *a priori*) que não possui a capacidade de comprovação, apenas argumentação, a Ciência moderna, ao ser enunciada, pode ser provada e desmentida (conhecimento *a posteriori*). Dessa forma, a comunicação e a avaliação dessas descobertas são importantes, uma vez que essas atividades trazem mudanças na trajetória da investigação, proporcionando melhorias em seu desempenho.

2 ORALIDADE NOS CANAIS INFORMAIS DE COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA

A comunicação científica é uma maneira de retornar à sociedade o conhecimento gerado por meio dela (TARGINO, 2000), de forma econômica, social ou política (VELHO, 1986). Contudo, necessita-se de atenção ao perceber que os resultados científicos não são produtos e sim processos e, também, os meios, não o fim (PEDRINI, 2005).

Nesse contexto, inserem-se as redes de pesquisadores que ao se comunicarem, criam possibilidades de usabilidade dos resultados das pesquisas, pois é a avaliação, vinda dos pares, que permite o uso das mesmas.

Sendo assim, a comunicação científica é tradicionalmente dividida entre “comunicação formal ou estruturada ou planejada e comunicação informal ou não estruturada ou não planejada, ambas essenciais à evolução do conhecimento” (TARGINO, 2000). Nesse trabalho interessa discutir os canais informais que

[...] apresentam uma série de características comuns: são geralmente aqueles usados na parte inicial do contínuo do modelo; é o próprio pesquisador que o escolhe; a informação veiculada é recente e destina-se a públicos restritos e, portanto, o acesso é limitado. As informações veiculadas nem sempre serão armazenadas e assim será difícil recuperá-las (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 27).

No entanto, uma das características mais contundentes dos canais informais de comunicação é a agilidade na troca de informações. “A informação circulada tende a ser mais atual e ter maior probabilidade de relevância, porque é obtida pela interação efetiva entre os pesquisadores” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 14). Na Ciência, a comunicação oral (informal) é considerada menor e de menos credibilidade que a escrita (formal), mas acontece constantemente nos eventos, nos corredores, nas salas de aula etc.

A existência dos “colégios invisíveis”, isto é, as redes de cientistas da mesma especialidade, responsáveis pelos rumos da Ciência ensejam a produção e troca de informação, muitas vezes inédita e é nesse momento que o comportamento pode e deve ser estudado.

Os colégios invisíveis são organizações de cientistas que trabalham de maneira informal, diferenciando-se das organizações oficiais. Os colégios invisíveis não são organizados a partir das instituições, os cientistas se juntam devido às ideias que dividem e compartilham (MEADOWS, 1999).

Esse tipo de organização surge devido à necessidade de discussão em diferentes contextos, segundo Stumpf (1996) os colégios invisíveis eram uma forma de disseminar o conhecimento no século XVII. A única forma de disseminação do conhecimento científico na época era através de cartas e atas, esses registros eram feitas pelos colégios universitários oficiais (*official university college*) e eram muito extensos. Os colégios invisíveis (*invisible college*) se reuniam e discutiam Ciência e Filosofia, além de trocar informações básicas sobre andamento de pesquisas e resultados.

Percebe-se a comunicação científica como um dos principais alicerces do fazer científico. Porém, como ela está inserida em ambientes de hierarquia estabelecida (universidades, centros de pesquisa, entre outros) os atores acabam sendo oprimidos e subjugados. Na intenção de formar um elo de confiança, e, ao mesmo tempo, uma “comunidade interpretativa”, constituída, tanto, de produtores de conhecimento, quanto de consumidores (HARVEY, 2008). Nessa relação de poder são criadas terminologias e jargões, para a exclusão de leigos e forma, assim, um grupo homogêneo (GIDDENS, 1991).

Partindo desse pressuposto, percebe-se que ao mesmo tempo em que a Ciência cria mecanismos de exclusão (jargão, métodos, teorias, entre outros), ela permite o compartilhamento com o outro, já que descentraliza o acúmulo de conhecimento de seus atores, disseminando o cerne da produção do conhecimento. A Ciência na pós-modernidade se faz com alteridade⁶, mesmo que muitas vezes se pareça com alguma fundação fetichista, onde o ambiente parece ser igualitário, mas não o é (HARVEY, 2008).

3 ORALIDADE NOS CANAIS INFORMAIS E A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Quando se fala em oralidade corre-se o risco de pensar que ela seja um processo apenas verbal. Ao abordar a oralidade, no mínimo, deve-se pensar em três conceitos básicos: “a) oral refere-se à boca, isto é, ‘[...] a tudo aquilo que se transmite pela boca’, podendo ser palavras e sons; b) expressão oral é a expressão por meio da fala e c) tradição oral são os conhecimentos transmitidos de *boca ao ouvido*” (BORTOLIN, 2010, p. 2).

O linguista suíço Paul Zumthor (2010) vai além quando afirma que a oralidade abrange mais que palavras, pois envolve tudo o que há em nós, como gestos, olhares e corpo. Daí, a ligação que este autor faz (2007, p. 38), entre oralidade e performance referindo-se a esta última, como “[...] um acontecimento oral e gestual”.

Ainda para Zumthor (2007, p. 50), “a performance é então um momento de recepção: momento privilegiado, em que um enunciado é realmente recebido”. Portanto, a ação do ouvinte é o componente fundamental da recepção, “[...] recriando, de acordo com seu próprio uso e suas próprias configurações interiores, o universo significante que lhe é transmitido” (ZUMTHOR, 2010, p. 258).

Assim, performances são comumente “percebidas no cotidiano em que o corpo atua na *fala* e a *fala* no corpo” (CARIBÉ, 2007, p. 18). Dessa forma, o diálogo entre duas ou mais pessoas é uma performance.

⁶ Alteridade é a capacidade de “apreender o outro na plenitude da sua capacidade, da sua dignidade, dos seus direitos e, sobretudo, da sua diferença” (BETTO, 2012, p. 1).

Por outro lado, para Meschonnic (2006, p. 7) a oralidade, “[...] é um modo de emissão, execução e de transmissão.” Esta definição muito se assemelha à teoria matemática da comunicação, que destaca elementos como o emissor, a mensagem e o receptor. Ademais, comunicação é consonante com a conceituação de Baccega (1998, p. 7), a “interação entre sujeitos que, para tanto, podem utilizar-se predominantemente – e às vezes tão-somente – do mais democrático de todos os suportes: o aparelho fonador”.

Assim, a comunicação é o sistema social funcionando, o indivíduo é o próprio cerne, pois é a partir da comunicação que se praticam as ideias, opiniões, além de que as estruturas sociais são as mantenedoras do sistema social, dessa forma o ato de se comunicar ultrapassa o ato *a priori* (SOUSA, 2002). Comunicar é uma ação que se realiza independentemente da possibilidade de se analisar os fatos.

Em qualquer que seja o espaço, a mediação é um processo em que o sujeito é sempre acompanhado de outro, não existe mediação quando há apenas um sujeito envolvido, pois para Davallon (2010) a mediação é a comunicação que transporta mudanças, a mediação é a falta (falha, ausência, carência, deficiência, entre outros) de comunicação recuperada por um terceiro.

A comunicação oral na Ciência, aspecto informal dessa manifestação, é, portanto, um fator de mediação capaz de levar a percepção de vazios em seus saberes. Como exemplo pode-se pensar em um cientista que não avança em determinada produção por falta de base teórica e apresentado à determinada bibliografia por um terceiro consegue melhorar e avançar em sua produção; porém há necessidade de discernimento por parte dos envolvidos para que o processo comunicacional não seja totalitarista e dogmático, já que existe os interesses pessoais envolvidos.

No meio científico a comunicação oral é uma forma de contato com as ideias de maneira mais direta e, muitas vezes, com a intenção de quem emite. Porém, leva-se pouco em consideração o quanto essa forma comunicacional pode se integrar ao comportamento informacional do sujeito. O processo de comportamento influenciado pela mediação oral é uma técnica heurística, em

que diversos fatores de influência determinam o quanto cada sujeito vai demonstrar o que sabe.

No processo de mediação a informação precisa ser entendida, ou apropriada, para acrescentar ao primeiro e fazê-lo se beneficiar da aquisição (ALMEIDA, 2008). Como acrescenta Almeida Júnior: “Não há conhecimento no isolamento, ao contrário, ele se constrói na relação com o mundo, com os outros homens” (2009, p. 96).

A comunicação oral é mediada por símbolos, oriundos da cultura ou memória cultural. A cultura é um produto das relações antropológicas dos sujeitos, de suas relações comunicacionais e midiáticas, porém, o entendimento nessa relação, é simbólico, o sujeito precisa conhecer os métodos utilizados para se comunicar (DAVALLON, 2010).

4 O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NOS CANAIS INFORMAIS

De acordo com o documento resultante do Colóquio de Altos Especialistas em Competência em Informação e Aprendizado ao Longo da Vida (Alexandria), chamado de Proclamação “Os Faróis da Sociedade de Informação”, a competência informacional “abrange as competências para reconhecer as necessidades informacionais e localizar, avaliar, aplicar e criar informação dentro de contextos culturais e sociais.” (DUDZIAK, 2008, p. 43). De forma mais abrangente, a American Library Association (ALA) conceitua a competência informacional da seguinte forma:

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas (ALA, 1989).

No entanto, a pessoa com competência informacional antes de mais nada, possui um comportamento informacional intrínseco a emoções e sentimentos, intimamente ligados ao contexto de troca, de socialização ou, como denomina

Courtright (2007), ao conceito de construção social, em que os atores elaboram a informação por meio da interação social.

Não se pode esquecer que na Sociedade da Informação, isto é, se assim podemos denominá-la, as tecnologias têm papel fundamental na interação social, influenciando o próprio conceito de comportamento informacional.

Logo, entende-se que a principal mudança produzida pelo comportamento informacional permite ao sujeito ser independente e altruísta perante o processo de ensino/aprendizagem, característica fundamental na ciência, em que o compartilhamento dos saberes é propulsor para novas descobertas. O comportamento informacional

[...] amplia o aprendizado além do ambiente de ensino/aprendizado, formando pessoas com pensamento crítico e habilidades que podem ser aproveitadas no ambiente profissional, isto é, [...] tem um verdadeiro efeito transformador, que é importante para a aquisição de outras habilidades importantes para a vida no século XXI (DIEP; NAHL, 2011, p. 198, tradução nossa).

Dervin (1992) na sua proposta de *Sense-making* concebe a comunicação “como um processo dinâmico ou dialógico que requer uma abertura ilimitada e reciprocidade entre os receptores e as instituições ou sujeitos com que se comunicam.” Já as mensagens “dependem dos seres humanos e se relacionam em dois planos: tempo-espaco físico e tempo-espaco psicológico” (RÉNDON ROJAS; HERNANDÉZ SALAZAR, 2010, p. 64).

Davenport (1998, p. 114, 119) distingue três tipos de comportamento informacional, dos quais dois são de interesse especial para este artigo: 1) “compartilhamento de informações, como ato *voluntário* de colocá-las à disposição de outros.”; 2) “administração da sobrecarga de informações” – com empenho “[...] na filtragem de informações”.

No entanto, não é possível omitir a relevância da memória cultural que cada ser humano carrega. Decerto, será através dela que se dará a compreensão do que está sendo dito. Desde que, conforme Baccega (2012, p. 7), “os interlocutores tenham uma ‘memória’ comum, participem de uma mesma cultura”.

A memória também é o norte para a capacidade da criação, não existe invenção se não houver ruptura com algo já sabido. Para se criar algo, utiliza-se

informações pertinentes que precisam ser ultrapassadas e que permitam uma base fundamental para o novo (MCGARRY, 1999).

Santaella e Nöth (2004) apontam para uma teoria da comunicação humana baseada numa “radicalidade transdisciplinar” expondo alguns elementos desta teoria, tais como, diálogo, consenso, congruência, intencionalidade, auto referencialidade, reflexividade e recepção.

A intencionalidade remete ao comportamento informacional, pois esta parte de uma necessidade que se manifestará através da comunicação, aqui, uma comunicação oral. A intencionalidade está presente também na mediação, de acordo com Caune (1999 *apud* DAVALLON, 2010, p. 12), no momento em que ela é definida no plano técnico, histórico e conceitual, segundo uma perspectiva pragmática, pela co-presença de uma "intencionalidade da pessoa para construir uma relação intersubjectiva". Para Lévy (1993, p. 21) a primeira função da comunicação é a transmissão da informação “[...] mas em um nível mais fundamental o ato de comunicação define a situação que vai dar sentido às mensagens trocadas”.

A comunicação humana, segundo Ong (1998, p. 196), “[...] difere do modelo do ‘meio’ [teoria matemática da comunicação] de uma forma mais essencial pelo fato de requerer uma *resposta prevista*, a fim de ocorrer”. O autor salienta que não há garantias de que a *previsão* vá estar correta, mas, salienta, o interlocutor deve ser capaz de “fazer conjecturas sobre uma gama possível de respostas, pelo menos de maneira vaga” (ONG, 1998, p. 197, grifo nosso).

No entanto, no que se refere ao comportamento informacional, deve-se levar em conta o que Belkin (1980) chamou de Estado Anômalo do Conhecimento, hipótese baseada no surgimento de uma necessidade de informação originada de uma anomalia no estado de conhecimento do sujeito, a respeito de algum tópico ou situação. Este Estado Anômalo de Conhecimento gera uma intencionalidade de comunicação para troca ou obtenção de informação.

No aqui chamado diálogo performático (diálogo por meio da oralidade e performance) há a presença do Interlocutor, dada a dialogicidade de papéis deste sujeito que é ao mesmo tempo, emissor e receptor. Outro ponto

fundamental no diálogo performático é o olhar. Os interlocutores se olham e se leem. Aqui neste artigo, não será abordada a leitura corporal, mas fica registrado no esquema abaixo a ação de *olhar o outro*.

O cânone da comunicação oral é o diálogo, acompanhado pela performance. O diálogo se dá a partir da interação verbal entre duas pessoas. Sendo que Bakhtin (1988, p. 123) o define “não apenas como a comunicação, em voz alta, de duas pessoas coladas face a face, mas toda comunicação verbal, de qualquer tipo que seja”.

Bubnova, inspirada em Bakhtin, aponta a onipresença da voz como algo

[...] equiparável à ubiquidade do outro em nossa existência, de tal modo que a construção do eu mediante o verbal passa pelo diálogo como forma primária de comunicação e pensamento e, mais ainda, como concepção do sujeito e seu ser (BUBNOVA, 2011, p. 271-272).

No diálogo há trocas de papéis, como assinalam Santaella e Nöth (2004), quando o falante ou emissor transforma-se em ouvinte ou receptor e vice-versa ou, como sustenta Zumthor (2001, p. 222), há “livre troca”.

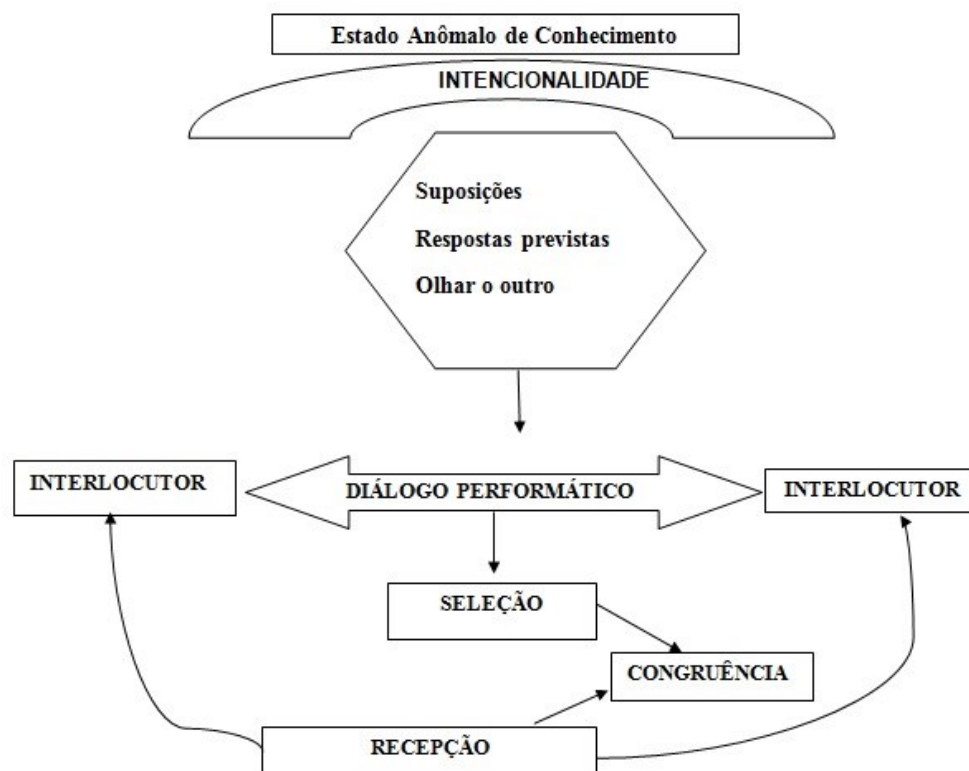


Figura 1. **Comportamento Informacional por meio da oralidade na comunicação**

A congruência também faz parte da comunicação humana, pois diz respeito à comunicação “[...] entre a mensagem que o emissor quer transmitir e sua interpretação por parte do receptor” (SANTAELLA; NÖTH, 2004, p. 50).

Portanto, havendo congruência na comunicação dá-se a recepção da mensagem no diálogo. De acordo com Berger (2002), para que se dê a recepção, a mensagem ou troca deve estar contextualizada, para a avaliação ou seleção das mensagens, podendo haver negociações e reapropriações entre os interlocutores.

Pensando o método comunicacional como um processo de troca de experiências onde cada sujeito está lidando com seu saber e sendo receptivo com o outro, a habilidade no Comportamento Informacional é fundamental para esse processo. Para Wilson (1999), o comportamento informacional é a identificação das fragilidades em relação à informação, mas também à busca e à transmissão e uso dessa informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É relevante analisar o comportamento informacional através da oralidade nos canais informais, uma vez que é por meio do diálogo performático que a necessidade de informação transforma-se no estímulo para o indivíduo partir no encalço da comunicação para satisfazer essa necessidade informacional. Dada a rapidez com que o diálogo é travado, este tipo de comunicação é fundamental para os cientistas, os quais tirarão proveito da conversação para suas pesquisas, transpondo-as para os canais formais de informação.

Um comportamento informacional com competência resultará na comunicação científica muitas vezes relacionada a aspectos formalizados, existindo a possibilidade de medição ou exame das ações utilizadas. Situações efêmeras como a oralidade tendem a ser pouco estudadas em relação ao ambiente científico, pois apresentam características voláteis, sendo difícil a possibilidade de confronto de dados, contudo vale lembrar que a

comprovação cartesiana, pautada em levantamento e amostragem de dados, com a pós-modernidade, perdeu sua força.

Acredita-se que a comunicação científica por meio da oralidade tem sido pouco abordada, uma vez que credita-se valor à pesquisa apenas por meio dos canais formais. Contudo, não se pode ignorar as chamadas conversas de bastidores que ocorrem em eventos, corredores, entre outros, bem como a importância dos colégios invisíveis na construção do conhecimento.

Desde o surgimento da CI e o aprimoramento dos estudos de Comportamento Informacional nota-se a atenção voltada aos aspectos formais da comunicação científica. No entanto, a perspectiva informal da comunicação também é passível de análise, já que é recorrente no comportamento científico. A oralidade na comunicação científica tende a não ter o mesmo prestígio que a informação registrada, porém é muitas vezes através da oralidade que o cientista recebe e utiliza informações úteis.

Sob esse viés, a oralidade deve ser encarada com mais atenção pelos estudos de Comportamento Informacional, tendo-se em vista que a nossa sociedade tem testemunhado um retorno significativo à cultura oral (celulares, vídeos, Youtube e outros). Portanto, a compreensão de como se dá a comunicação oral é fundamental para que estes estudos ocorram.

Com este objetivo, neste trabalho, utilizou-se o respaldo de áreas como linguística, semiótica e comunicação propondo-se um esquema de comunicação entre dois sujeitos nos canais informais de comunicação por meio da oralidade com vistas a refletir sobre o comportamento informacional nesta situação.

Neste modelo proposto, os sujeitos são interlocutores que, ao se encontrarem em Estados Anômalos de Conhecimento, percebem a anomalia e partem para uma posição de intencionalidade de comunicação. Os sujeitos, antes mesmo do diálogo, fazem suposições e preveem respostas. A partir da congruência entre mensagem enviada e recebida, o diálogo performático, ocorre com o filtro da seleção e da recepção, ações estas que, em geral, são espontâneas na comunicação humana. Espera-se com este esquema, contribuir para que pesquisas mais aprofundadas sejam feitas nessa área.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. A. de. Mediações da Cultura e da Informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, Brasília, v. 1, n. 1. p. 1-23, 2008. Disponível em:
<<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/6/12>>. Acesso em: 4 set. 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em:
<<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=7871>>. Acesso em: 9 set. 2012.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION [ALA]. *Presidential committee on information literacy: final report*. Chicago, 1989. 8p. Disponível em:
<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm>>. Acesso em: 18 out. 2012.
- BACCEGA, M. A. Recepção: nova perspectiva nos estudos de comunicação. *Comunicação & Educação*, São Paulo, n.12, p. 7-16, maio/ago. 1998. Disponível em:
<<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/comeduc/article/view/4071/3822>>. Acesso em: 13 dez. 2012.
- BAKHTIN, M. M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 4. ed. São Paulo: Hucitec, 1988.
- BARTALO, Linete ; DI CHIARA, Ivone Guerreiro; CONTANI, Miguel Luiz. Competência informacional e suas múltiplas relações. In: *XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia: Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social*, 2011, Maceió. Disponível em:
<<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/596/411>>. Acesso em: 07 set 2012.
- BELKIN, N. Anomalous state of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, n. 5, p. 133-143, 1980.
- BERGER, C. A pesquisa em comunicação na América Latina. In: HOHLFELDT, A.; FRANÇA, V.; MARTINHO, L. C. (Orgs.). *Teoria da comunicação: conceitos, escolas e tendências*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

BETTO, F. Alteridade. *Projeto Revoluções*. São Paulo, SESC, 2012. Disponível em: <<http://revolucoes.org.br/v1/sites/default/files/alteridade.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2012.

BORTOLIN, Sueli. *Mediação oral da literatura: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando*. 2010. 232 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2010. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bortolin_s_do_mar.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2012.

BUBNOVA, T. Voz, sentido e diálogo em Bakhtin. *Acta Poética*, v. 3, n. 6, 2. Sem. 2011, p. 268-280. Disponível em: <revistas.pucsp.br/index.php/bakhtiniana/article/view/7286>. Acesso em: 18 dez. 2012.

CAMPELLO, B. S.; CÉNDON, B. V.; KREMER, J. M. (Org.). *Fontes de informação para pesquisadores e profissionais*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=GbPc-E5WQHAC&lpg=PP1&hl=pt-BR&pg=PA5#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 25 out. 2012.

CARIBÉ, Y. J. A. *Comunicação boca a boca: processos de transmissão e recepção*. 102 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Semiótica) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4054>. Acesso em: 27 set. 2012.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: _____. *A organização do conhecimento*. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006. p. 63-120.

COURTRIGHT, C. Context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 41, p. 273-306, 2007. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/aris.2007.1440410113/pdf>>. Acesso em: 18 out. 2012.

DAVALLON, J. A mediação: comunicação em processo? *Revista Prisma.com* - Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC, n. 11, jul. 2010. Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/A_mediacao_a_comunicacao_em_processo.pdf>. Acesso em: 11 set. 2012.

DAVENPORT, Thomas H. Cultura e comportamento em relação à informação. In: _____. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998. p. 108-139.

DIEP, K. C.; NAHL, D. Information literacy instruction in four Vietnamese university libraries. *The International Information & Library Review*, v. 43, n. 4, p. 198-206, dez. 2011. Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S105723171100052X>>.

Acesso em: 12 jan. 2013.

DUDZIAK, E. A. Os faróis da sociedade da informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.18, n.2, p.41-53, maio/ago. 2008. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>>.

Acesso em: 16 ago. 2012.

GIDDENS, A. *As conseqüências da modernidade*. Ed. Unesp, 1991.

GONÇALVES, M. R.; GOUVEIA, S. M.; PETINARI, V. S. Informação para negócios: a Informação como produto de alto valor no mundo dos negócios. *CRB-8 Digital*, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 43-54, jul. 2008. Disponível em:

<<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/42/43>>.

Acesso em: 27 jan. 2013.

HARVEY, D. *Condição Pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 2008.

HATSCHBACH, M. H. L.; OLINTO, G. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 20-34, jan./jun. 2008.

Disponível em: <http://issuu.com/necfci-unb/docs/letramento_informacional>.

Acesso em: 13 out. 2012.

LÉVY, P. A metáfora do hipertexto. In: _____. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo: Ed. 34, 1993. p. 21-74.

MEADOWS, A. J. *A comunicação científica*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MESCHONNIC, H. *Linguagem: ritmo e vida*. Belo Horizonte: FALE/UFMG, 2006.

Disponível em:

<<http://www.lettras.ufmg.br/site/publicacoes/download/linguagemritmo-site.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2012.

MCGARRY, K. *O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999.

ONG, W. *A oralidade e cultura escrita*. Campinas: Papirus, 1998.

PEDRINI, A. G. *O cientista brasileiro é avaliado?* São Carlos: RiMa, 2005.

RENDÓN ROJAS, M. A.; HERNÁNDEZ SALAZAR, P. Sense-making: ¿metateoría, metodología o heurística? *Investigación Bibliotecológica*, México, v. 24, n. 50, p. 61-81, enero/abril, 2010. Disponível em:

<<http://132.248.242.3/~publica/archivos/50/ibi002305004.pdf>>. Acesso em: 7 out. 2012.

SANTAELLA, L.; NÖTH, W. *Comunicação e semiótica*. São Paulo: Hacker Ed., 2004.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em:

<<http://www.comvibra.com.br>>. Acesso em: 25 out. 2012.

SOUSA, M. W. Recepção e comunicação: a busca do sujeito. In: _____. (Org.). *Sujeito, o lado oculto do receptor*. São Paulo: Brasiliense, 2002. p. 13-38.

STUMPF, I. R. S. Passado e futuro das revistas científicas. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 25, n. 3, p. 383-386, 1996. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/463/422>>.

Acesso em: 7 dez. 2012.

TARGINO, M. G. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. *Informação e Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 37-85, 2000.

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/326/248>>. Acesso em: 14 set. 2012.

VELHO, L. Avaliação do desempenho científico. *Cadernos USP*, p. 22-40, 1986.

WILSON, T. D. Models in information Behavior research. *Journal of Documentation*, Londres, v. 55, n. 3, 1999. Disponível em:

<<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 25 jan. 2013

ZUMTHOR, P. *Introdução à poesia oral*. Rio de Janeiro: Ed. UFMG, 2010.

_____. *A letra e a voz: a "literatura" medieval*. São Paulo: Schwarcz, 2001.

_____. *Performance, recepção, leitura*. São Paulo: Cosac Naify, 2007.