

NEILL, S. D. *Dilemmas in the study of information: exploring the boundaries of Information Science*. Westport, Conn.: Greenwood Press, 1992. xv+184p. (Contributions in Librarianship and Information Science, nº 70). ISBN 0-313-27734-6.

Recensão elaborada por **Suzana Pinheiro Machado Mueller**, professora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília (UnB). Vice-Diretora da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas da UnB.

Este livro foi escrito em 1992. Logo após a sua publicação recebeu várias recensões na imprensa profissional de língua inglesa (seu autor é professor no curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da *University of Western Ontario*, no Canadá). Mas não teve repercussão no Brasil. No entanto, a natureza do tema tratado deveria despertar muito interesse entre nós, especialmente aos que ensinam e estudam nos nossos cursos de pós-graduação. Seu assunto é a *informação*, ou os dilemas que emergem deste campo de estudo.

O livro está organizado em nove capítulos (além da introdução), e cada um deles trata de um *dilema*, que corresponde a um aspecto do estudo da informação: dilema da subjetividade na organização e recuperação da informação; dilema do físico na objetivação das estruturas subjetivas do conhecimento; dilema da imperfeição humana: caráter, valores e personalidade; dilema da informação ignorada; dilema da qualidade da informação; o dilema do excesso de informação; o dilema da informação desconhecida; o dilema do método na pesquisa na área de informação; o dilema do debate. (O primeiro capítulo e o segundo foram publicados anteriormente em *Journal of Documentation* nos volumes 43 nº3, 1987 e 46 nº1, 1990, respectivamente).

O primeiro capítulo trata do problema da indexação e classificação de assuntos - a dificuldade de transpor para um instrumento de recuperação a complexidade da mente do usuário, de maneira a tornar tal instrumento eficiente. As idéias de Popper e Dervin são citadas e comparadas na discussão da questão. Outros autores também são citados para exemplificar o esforço que a profissão tem feito para chegar a formas de satisfazer necessidades de usuários, mas a verdade é que nunca conseguimos mapear satisfatoriamente o pensamento humano nem conformar a ele os esquemas que inventamos.

O segundo capítulo discute o problema da objetivação do conhecimento. Somos a soma de corpo físico (músculos e emoções), conhecimento aplicado (ações ou o fazer) e pensamento. Como *objetivar o conhecimento* se até os conceitos mais

abstratos estão tão intrincados com nosso corpo físico, tão parte de nós? O problema da representação do conhecimento persiste apesar das tentativas mais modernas da inteligência artificial.

O terceiro capítulo tem o nome de *The dilemma of human imperfection: character, values, and personality*, ou seja, o problema da influência da personalidade humana, das imperfeições humanas (dos autores, cientistas, comunicadores e cientistas da informação) sobre as informações divulgadas. Falsificação ou manipulação de dados, destruição de arquivos, erros de interpretação, fraudes e outros comportamentos não científicos ou honestos aconteciam no passado e continuam a acontecer na era do computador, com a disseminação de vírus, *break-ins*, e ações semelhantes. Não há indicativos que tais problemas vão ser solucionados. A questão proposta é a da responsabilidade do profissional da informação - quanto responsável ele deve ser, ou é possível que seja, pela verificação da qualidade da informação que divulga?

A eficiência no uso da informação disponível é o assunto do quarto capítulo. O problema da informação disponível mas não utilizada, da argumentação viciada, feita sobre evidências selecionadas sob medida, das informações descartadas pelas razões mais diversas (medo, interesse, parcialidade) - qual a responsabilidade que temos como profissionais da informação face a esses problemas? As pessoas tem uma tendência natural a só ver e escutar aquilo que querem ver e escutar - isto é, só levar em conta o que contribui para seus interesses e objetivos. Neill não acha possível que possamos, como profissionais, evitar que as pessoas ignorem as informações que não lhes convém, pois se às vezes isso é intencional, muitas vezes é apenas uma manifestação humana, involuntária, não premeditada.

Os três capítulos seguintes seguem o mesmo espírito e modelo dos aqui comentados, discutindo os problemas da *qualidade da informação* e da dificuldade de sua avaliação ou mesmo da dificuldade do próprio conceito qualidade, da *superprodução de informação* e conseqüente dificuldade de gestão, da *informação não conhecida*. O estilo do autor é trazer para a discussão inúmeros exemplos tirados de áreas as mais diversas da literatura e da história, citando também trechos ilustrativos de vários autores. À vezes isso torna a leitura mais interessante, mas às vezes a torna mais difícil, pois pressupõe conhecimento do leitor.

Os dois últimos capítulos são um pouco diferentes. O capítulo oitavo trata do dilema do método na pesquisa na área de ciência da informação - que tipo de pesquisa é o mais apropriado para a ciência da informação? A ciência da informação pode ser considerada ciência, ciência social ou humanidade? O dilema relacionado ao método

na pesquisa em ciência da informação vem do fato que a criação da informação e seu uso é complexa, imprecisa e subjetiva (p.141). Para serem medidos com precisão, os fenômenos precisam ser observados e na opinião do autor os métodos quantitativos não conseguem tratar adequadamente de problemas mais importantes da área de informação, que são cognitivos e afetivos. Segundo o autor, "... in part, the work of information profession, by its nature, is responsible for the dilemma over which type is most valid for information science" (p.155). Ou seja, a natureza um tanto *missionária* (p.153) do trabalho realizado por profissionais de informação complica a questão do método de pesquisa para a área de ciência da informação.

O último capítulo - *On the style of some philosophers: the dilemma of debate* - difere ainda mais dos capítulos anteriores. Nesse capítulo, o autor usa um tom mais pessoal, e critica a maneira como alguns filósofos expressaram suas críticas a outros filósofos.

O livro de Neill se destaca pelos assuntos tratados, pelas questões que levanta e que não são discutidas com muita frequência em nossa literatura profissional. Seus pontos de vista e seus argumentos podem ser criticados, nem sempre a discussão apresentada parece cobrir satisfatoriamente as perguntas que levanta, mas tem o mérito de levantá-las. Na verdade, pela complexidade dessas questões, cada uma delas poderia ser tratada em um livro inteiro. O livro, portanto, apenas inicia a discussão. Outro ponto positivo são as extensas bibliografias apresentadas em cada capítulo.

Nossos cursos de mestrado, e especialmente doutorado, em Ciência da Informação talvez devessem dedicar mais espaço ao estudo da epistemologia da área. Recebendo pessoas com formações e experiências as mais diversas, esses cursos ganhariam muito oferecendo aos seus alunos oportunidade de estudo e debate sobre a natureza e os problemas inerentes a área em que serão mestres e doutores. O livro de Neill é uma boa contribuição para isso.