

## **PRÁTICAS INFORMACIONAIS:**

novo conceito para o estudo dos usuários da informação

*Carlos Alberto Ávila Araújo*

*Neste texto é analisada a evolução do campo de estudos sobre os usuários da informação. Para tanto, promove-se a articulação de duas dimensões. A primeira refere-se aos três principais modelos de estudo sobre o sujeito (isto é, o ser humano) presentes nas ciências humanas e sociais: o modelo positivista, o modelo crítico e o modelo fenomenológico. A segunda refere-se às três principais manifestações do conceito de informação presentes na ciência da informação: o conceito fisicista, o cognitivista e o intersubjetivista/pragmaticista. Do cruzamento destas duas dimensões desenham-se as diferentes abordagens de estudos de usuários, e é a partir da confluência das contribuições de cada manifestação destas dimensões que se destaca, contemporaneamente, o conceito de “práticas informacionais”.*

O que são “práticas informacionais”? O que essa expressão designa? Sabemos que, no campo científico, a escolha dos termos para designar os objetos de pesquisa não é aleatória. Novos conceitos surgem como resultado tanto de mudanças no campo do real, dos fenômenos estudados, como também nas maneiras de analisar e compreender esses fenômenos nos nossos esquemas interpretativos. Assim, que diferença faz estudar “usuários da informação”, “comportamento informacional” ou “práticas informacionais”?

No campo da ciência da informação, durante décadas, nos Estados Unidos (e também na Inglaterra e nos países nórdicos), foi utilizada a expressão *information needs and uses*, consolidada com os artigos de revisão de literatura publicados no *Annual Review of Information Science and Technology* (Arist), publicados desde 1966, para designar o estudo dos indivíduos que precisam de determinados itens documentais (ou recursos informacionais) e que recorrem a determinado sistema ou serviço de informação. Na década de 1980, a partir de uma proposta de reorientação dos estudos do foco nos sistemas para o foco nos usuários propriamente ditos, e da tentativa de abarcar as várias ações dos usuários e não apenas sua busca em sistemas ou serviços, consolidou-se a expressão “comportamento informacional” (WILSON, 1997).

No Brasil, as primeiras pesquisas sobre esses indivíduos foram realizadas como dissertações de mestrado dentro do programa de pós-graduação em ciência da informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), criado em 1970. Embora utilizando principalmente as revisões do Arist como fundamento, no país consolidou-se a expressão “usuários da informação” (SCHLEYER, 1982).

Como consequência, “estudos de usuários” passou a designar o campo, sobretudo após sua incorporação ao currículo mínimo dos cursos de graduação em biblioteconomia (RABELLO, 1981). Também na década de 1980, com maior incidência após a redemocratização, os sujeitos que se relacionam com informação também foram estudados na ampla perspectiva conhecida como “informação social” (CARDOSO, 1994), acompanhando uma tendência verificada em diversos outros países latino-americanos. Nessa perspectiva, buscou-se situar esses sujeitos no campo social mais amplo, no âmbito das relações desiguais de recursos e de poder – e também, como consequência, de acesso à informação.

A partir da última década, no Brasil e no mundo, o campo vem conhecendo uma nova ampliação. Tal fato tem se dado, em parte, pela presença de estudos sobre usuários de informação no âmbito dos cursos de graduação em arquivologia, em museologia e em sistemas de informação. Outro fator é uma mudança nas condições de participação dos sujeitos que, com as possibilidades trazidas pelas novas tecnologias e pela Internet, vêm se tornando cada vez mais produtores e disseminadores de informação. Mas o principal motivo que levou a tal ampliação foi o surgimento de perspectivas de pesquisa que buscaram integrar o caráter individual e coletivo do comportamento dos usuários, bem como sua inserção nos contextos socioculturais. Buscou-se ampliar o escopo dos estudos para além do âmbito do indivíduo, de um processo cognitivo que passa unicamente dentro de uma “mente” tomada isoladamente, tentando-se perceber em que medida os critérios de julgamento de relevância dos usuários são construídos coletivamente – e em que medida o próprio sujeito, o usuário, é também construído a partir de categorias sociais e culturais. No plano internacional,

propostas de estudá-los a partir do construtivismo (SAVOLAINEN, 1995), da formação de conhecimento (TALJA, 1997), da fenomenologia (WILSON, 2002) e da subjetividade (DAY, 2011), entre outras, têm buscado a consolidação desta perspectiva. No Brasil essa aproximação tem sido apresentada em propostas tais como a antropologia da informação (MARTELETO, 2001; 2002), a mediação da informação (ALMEIDA, 2008; ALMEIDA JUNIOR, 2009), o estudo das aprendizagens informacionais (PERROTI; PIERUCCINI, 2008), a ação informacional (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999; 2012) e abordagem interacionista (ARAÚJO, 2010; 2012).

Nas perspectivas contemporâneas, ganham destaque determinadas formas de compreensão do objeto de estudo que se aproximam da ideia de “práticas informacionais”. Por meio dela, busca-se ver uma dinâmica dupla: de um lado, o uso da informação é resultado de uma aplicação, por parte dos sujeitos, de significados dados coletivamente; por outro lado, esse conjunto de referências sociais é construído justamente pelos sujeitos, no decurso de suas ações.

Para adequada compreensão de como vem se dando essa evolução teórica do campo, e de como ela pode ser representada pelo conceito de “práticas informacionais”, é preciso considerar uma complexa articulação de duas instâncias de produção de conhecimento. Na medida em que estudar “usuários da informação” implica estudar, de um lado, sujeitos, isto é, seres humanos (os usuários, tomados isoladamente ou em grupos, organizações, coletivos) e, de outro, a informação (os sistemas, serviços e recursos de informação, mas também as ações dirigidas a eles), essa dupla necessidade se espelha também na maneira de se construir, teoricamente, o objeto de estudo.

Compreender a evolução do campo nos dirige, pois, para a análise da produção de conhecimento no campo das ciências humanas e sociais em geral; e também na análise da pesquisa em ciência da informação.

Esse é o objetivo deste texto: mostrar como o conceito de “práticas informacionais” emerge do cruzamento entre os achados e conceitos destas duas dimensões de pesquisa. Ao mesmo tempo, pretende-se demonstrar como esse conceito possibilita a superação de limitações apresentadas pelos modelos anteriores.

No campo das ciências humanas e sociais, destacam-se três grandes formas de se estudar os sujeitos: o positivismo e suas variantes (o funcionalismo e o behaviorismo), a perspectiva crítica e os enfoques fenomenológicos e hermenêuticos. No campo da ciência da informação, destacam-se três grandes formas de se estudar o fenômeno informacional: a física, a cognitiva e a sociocultural. É do encontro dessas duas grandes tradições que se desenvolveram as diferentes maneiras de estudar os usuários da informação, os usos da informação, o comportamento informacional e, enfim, como se pensa contemporaneamente, as “práticas informacionais”.

### **O estudo científico sobre os sujeitos**

Não cabe, nos limites deste texto, traçar todo o panorama das diferentes reflexões produzidas sobre o ser humano e sobre a vida social e cultural, que aliás são tão antigas quanto a própria humanidade, expressando-se na tradição, na religião e no senso comum, mas também, e principalmente, no âmbito da filosofia (DORTIER, 2005; QUINTANEIRO; BARBOSA;

OLIVEIRA, 1996). Importa aqui situar o processo de constituição científica destes saberes, processo que ocorreu no século XIX, com a institucionalização da sociologia, da psicologia e da antropologia – e posteriormente, no século XX, com as demais ciências sociais aplicadas.

Diferentes autores dedicaram-se à sistematização do conhecimento produzido nessas áreas. Embora os arranjos possam variar, é bastante comum se encontrar a identificação de três grandes ramos de conhecimento presentes nas várias ciências humanas e sociais. Assim, Demo (1989) identifica a dialética, o positivismo (e uma variação deste, a abordagem sistêmica) e as metodologias alternativas (entre as quais a hermenêutica e a fenomenologia). Minayo (2000) identifica o positivismo (e uma vertente específica dele, o funcionalismo), a perspectiva compreensiva e o marxismo. Os exemplos poderiam se multiplicar, mas, para fechar essa questão, e adentrar os aspectos que importam para a discussão empreendida, cabe resgatar a contribuição de Lallement (2002), que compõe um quadro intelectual a partir de dois polos de compreensão. O primeiro polo se estrutura entre abordagens que privilegiam a integração social e a ordem, e abordagens que partem do conflito e da contradição para o estudo da realidade humana e social. O segundo polo opõe os dois primeiros, focados no sistema, isto é, numa perspectiva macro, a outro tipo de abordagem, centrada nos atores, nos sujeitos, numa perspectiva micro. Cabe então uma apresentação de cada um deles.

A primeira das três abordagens anteriormente identificadas é o positivismo, que consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais (exatas e biológicas) aos fenômenos humanos e sociais. Sua origem como método específico de estudo da realidade humana se liga a Comte, criador do termo e fundador de uma disciplina denominada por ele “física social”:

Em sua concepção, essa disciplina deveria adotar os paradigmas do método positivo das ciências naturais, uma vez que ‘há leis tão determinadas para o desenvolvimento da espécie humana como há para a queda de uma pedra’. Comte aceitava plenamente os pontos de vista mecanicista e reducionista da física newtoniana como modelos capazes de promover a descrição correta da realidade social, por isso os adotou como fundamentos para suas teorias (FERREIRA, 2006, p. 36).

O positivismo representou a estratégia promovida pelas então nascentes ciências humanas e sociais para se legitimarem enquanto conhecimento propriamente científico, distinto portanto do pensamento especulativo de natureza filosófica ou artística. Tal modelo se manifestou na sociologia com o funcionalismo, desde o nascimento da disciplina, com Émile Durkheim inaugurando toda uma perspectiva de estudos sobre as sociedades e as relações sociais, na Europa, e com Lazarsfeld, Merton e Parsons dando continuidade à sua perspectiva de pesquisa nos Estados Unidos. Na psicologia, os trabalhos de pioneiros como Watson e Pavlov, buscando uma fundamentação propriamente científica para a área, levaram à consolidação do behaviorismo (ou comportamentalismo) como abordagem de pesquisa. Na antropologia, Malinowski, Radcliffe-Brown e Mauss, entre outros, também a partir de uma perspectiva funcionalista, buscaram preparar os fundamentos científicos da disciplina.

O funcionalismo é, pois, uma corrente teórica surgida no final do século XIX que teve gigantesco impacto em todas as ciências humanas e sociais, chegando aos dias atuais como a perspectiva teórica hegemônica em várias delas. Sua inspiração básica é o modelo de organismo vivo: cada parte, cada órgão compondo sistemas

(conjuntos de órgãos) que desempenham determinadas funções para a manutenção do equilíbrio do todo. Com base nesse raciocínio, diversas disciplinas científicas desenvolveram modelos de compreensão buscando identificar “todos orgânicos” (uma sociedade, uma cidade, uma empresa, uma escola), suas partes constitutivas (setores, departamentos, grupos, classes), bem como determinar as funções desempenhadas por cada uma das partes (bem como detectar possíveis disfunções).

Durkheim, considerado o fundador da sociologia, preocupava-se com o estatuto científico dessa disciplina científica e, portanto, propunha que ela deveria, assim como as ciências já existentes na época (as ciências naturais), investigar “possíveis relações de causa e efeito e regularidades com vistas à descoberta de leis e mesmo de ‘regras de ação para o futuro’, observando fenômenos rigorosamente definidos” (QUINTANEIRO; BARBOSA; OLIVEIRA, 1996, p. 25). Duas questões sobressaem, então.

A primeira diz respeito à estratégia de Durkheim para atingir a cientificidade, a partir da definição de “fato social” Para Durkheim, a nascente sociologia deveria limpar-se de pré-noções, julgamentos imprecisos, garantindo a neutralidade diante dos fatos sociais. Para o autor, os fatos sociais seriam caracterizados por serem exteriores aos sujeitos, isto é, existirem independentemente de suas manifestações individuais. No seu estudo exemplar do fenômeno do suicídio, ele exclui as motivações individuais como causas para o fenômeno, concentrando-se no exame das estatísticas nacionais europeias buscando encontrar taxas constantes durante longos períodos.

Ao longo dos anos, a perspectiva funcionalista foi se direcionando cada vez mais para a busca de um caráter de utilidade, de uma utilidade imediata, de aplicação prática dos conhecimentos produzidos. Vinculado a esse interesse está outro, também de natureza funcionalista, voltado para o entendimento da “chave explicativa dos códigos de funcionamento da sociedade [...] transformando-se, dessa maneira, em um tipo de técnica de controle social voltada para a manutenção da ordem estabelecida” (FERREIRA, 2006, p. 48). Ou seja, o estudo da sociedade, de cada parte dela, está mais comprometido com a ideia de um funcionamento perfeito, saudável, do que com a ideia de compreensão dos fatos e fenômenos.

Já no campo da psicologia, principal manifestação do positivismo deu-se com o behaviorismo ou comportamentalismo. O termo foi criado em 1913 por Watson, que,

Postulando o comportamento como objeto da Psicologia, dava a esta ciência a consistência que os psicólogos da época vinham buscando – um objeto observável, mensurável, cujos experimentos poderiam ser reproduzidos em diferentes condições e sujeitos. Essas características foram importantes para que a Psicologia alcançasse o status de ciência [...] (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2002, p. 45).

O behaviorismo estruturou-se, como campo de conhecimento, em torno da ideia de ação humana como algo externamente observável e, para tanto, excluiu as dimensões subjetivas do objeto de estudo. Como consequência, passou a compreender a ação humana em termos de um mecanismo de estímulo/resposta, isto é, entendendo que toda ação humana é resultado de um estímulo externo às pessoas (nesse sentido, combinando com a ideia da exterioridade dos fatos sociais em Durkheim).

A segunda das abordagens teóricas é a perspectiva crítica, que consiste num amplo movimento existente em várias disciplinas das ciências humanas e sociais. Embora sua origem remonte a séculos, sua sistematização enquanto proposta específica de reflexão e pesquisa se deu sobretudo no âmbito da chamada Escola de Frankfurt. Em famoso artigo intitulado “Teoria Tradicional e Teoria Crítica”, Max Horkheimer desenhava aquela que seria a distinção fundamental: enquanto as teorias ditas “tradicionais” estariam voltadas para o entendimento (principalmente quantitativo) das realidades e relações humanas e sociais com o objetivo de intervir nestas realidades para se alcançar maior produtividade e controle, as teorias “críticas” estariam voltadas para a denúncia de relações (na maior parte das vezes, ocultas e inconscientes) de dominação existentes nessas mesmas realidades e relações.

Alguns anos depois, o mesmo Horkheimer, em parceria com Adorno, publicou “Dialética do Esclarecimento: o iluminismo como mistificação das massas”. Neste ensaio, fica mais nítida a distinção. De um lado, haveria as ciências positivistas – ciências humanas e sociais que, utilizando o mesmo instrumental das ciências naturais, converteram-se em instrumentos de dominação, fortalecendo e justificando processos de exploração, de adesão acrítica aos valores do capitalismo e do consumismo, de assujeitamento das pessoas. De outro lado, se ergueria o projeto de uma perspectiva crítica – atenta à explicitação dessas relações de dominação, dos processos e discursos ideológicos, bem como comprometida com o projeto de emancipação dos seres humanos.

Jürgen Habermas, herdeiro do legado teórico de Frankfurt, tornou mais sofisticado esse sistema de compreensão, listando três “tipos” de ciências: as empírico-analíticas (voltadas para a descoberta de

“leis” de um mundo que já está “dado”, com o objetivo de manipular e controlar os “objetos de estudo”); as histórico-hermenêuticas (voltadas para a compreensão do mundo a partir das perspectivas dos sujeitos que o vivenciam, voltada para os significados possíveis das diferentes ações empreendidas); e as dialético-críticas (baseadas numa relação dialética entre sujeito e objeto e, portanto, voltadas para a práxis, para o compromisso de transformação do real e da libertação dos sujeitos dos mais variados condicionantes).

O leque de manifestação de perspectivas críticas é muito extenso. No campo da sociologia e da economia, sua origem remonta a Marx, que construiu uma elaborada estrutura teórica para analisar a ligação entre fatos culturais (as ideias, os valores, as crenças) e as realidades históricas e econômicas aos quais eles se encontram vinculados. Marx foi o precursor de vasto conjunto de teorias em várias áreas, como ciência política (Gramsci), sociologia da cultura (Bourdieu), sociologia do conhecimento (Mannheim), comunicação (Mattelart), filosofia (Zizek) entre muitas outras. A rigor, a perspectiva marxista é a mais visível no campo das teorias críticas, mas não é a única. Seguindo a lógica de que a perspectiva crítica é essencialmente uma perspectiva da “dúvida”, isto é, da atitude de suspeição em relação à realidade que se apresenta imediatamente ao sujeito pesquisador, pode-se colocar até mesmo a psicanálise de Freud, a filosofia hegeliana ou a abordagem arqueológica de Foucault como manifestações de pensamento crítico.

Por fim, a terceira perspectiva apontada anteriormente envolve um conjunto diverso de teorias e modelos, alguns com origem ainda no século XIX, mas que só foram ter um impacto mais efetivo no conjunto das ciências humanas e sociais a partir da década de 1980, no movimento

que ficou conhecido como “o retorno do ator” (DORTIER, 2005, p. 315) ou, em outros termos, uma nova conceitualização do sujeito nas várias disciplinas do campo (WIEVIORKA, 2007). Sua estrutura se dá basicamente na conjunção de uma perspectiva microscópica de análise, fenomenológica, com uma aproximação compreensiva, hermenêutica, em busca dos significados.

A postura fenomenológica “concentra-se nos detalhes concretos do que acontece entre indivíduos na vida diária, diferenciando-se dessa maneira do foco mais amplo em sistemas sociais” (JOHNSON, 1997, p. 174). Inspirada na filosofia de Husserl, essa postura epistemológica encontra um exercício de aplicação nas ciências humanas e sociais inicialmente com Schutz. O objeto de estudo de Schutz é a vida cotidiana, e sua principal ideia é a de que “a compreensão se acha sempre já realizada nas atividades mais corriqueiras da vida ordinária” (COULON, 1995, p. 11).

Na esteira dessa forma de pensamento encontram-se algumas tradições, entre as quais o interacionismo simbólico. Originado com as ideias de Mead, para quem “a ação individual é uma construção e não um dado” (HAGUETTE, 1992, p. 28), essa corrente de estudos apoia-se em três pressupostos: de que os seres humanos agem no mundo em relação aos significados oferecidos; de que esses significados são provocados pelas interações; e de que os significados são manipulados por um processo interpretativo (BLUMER, 1980). Embora pareçam óbvias, essas constatações, para Blumer, são na verdade ignoradas por grande parte da pesquisa social, que tende a ver o comportamento humano como produto de fatores que agem sobre o indivíduo – fatores psicológicos (estímulos) ou sociológicos (posição social), ambos entendidos apenas

como fatores causativos. O interacionismo simbólico trabalha com a ideia de que os seres humanos são agentes, estão em ação e que essa característica faz toda a diferença na forma de se estudá-los. Assim, para Blumer, existem casos de comportamento coletivo repetitivo e estável (e pode-se pensar, entre outros exemplos, o uso da informação ou a frequência a bibliotecas), mas constitui um erro pensar que sua existência é expressão de normas preestabelecidas, exteriores aos sujeitos. Essas ações e normas coletivas não existem autonomamente, elas são construídas pelos sujeitos em interação. Em suma, o interacionismo simbólico propõe que indivíduo e sociedade se constituem reciprocamente, não são instâncias autônomas e separadas.

Numa linha muito próxima constitui-se a etnometodologia, a “pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar” (COULON, 1995, p. 30) – ao que poderia se acrescentar “buscar e usar informação”. Surgida em meados do século XX como alternativa teórica ao funcionalismo, a etnometodologia desenvolveu uma série de conceitos que também enfatizam o papel ativo dos sujeitos sobre as determinações que sobre eles incidem. Ao enfatizar a dimensão dos significados atribuídos pelas pessoas, o interacionismo simbólico e a etnometodologia aproximam-se, inclusive, da hermenêutica.

A origem da hermenêutica encontra-se no trabalho pioneiro de Dilthey, que ainda no século XIX colocou o problema da especificidade das ciências humanas e sociais, chamadas por ele de “ciências do espírito”. Conforme Dilthey, o método das ciências naturais é o explicativo (buscando ver as causas de um fenômeno) e o método das ciências do

espírito é a compreensão (na medida em que o ser humano é ao mesmo tempo sujeito e objeto da pesquisa). Compreensão é então a reconstrução do sentido que as pessoas dão às suas ações. No campo da sociologia, essa postura é adotada inicialmente por Weber, que propõe o estudo da ação social.

Mas a aproximação dessa ideia com o termo hermenêutica ocorre no século XX. Inicialmente ligada a uma habilidade técnica de interpretação de textos bíblicos e jurídicos, esse termo é reconstruído por Gadamer como método específico de trabalho das ciências humanas e sociais, que teriam a sua própria condição de “verdade”, distinta do “método” das ciências da natureza. Aplicações dessa proposta se deram em várias disciplinas, com destaque para a antropologia, na qual se desenvolveu o “conceito semiótico de cultura”. Para Geertz, criador da proposta, “o homem é um animal amarrado a teias de significação que ele mesmo teceu”, cabendo ao cientista entender “a cultura como sendo essas teias” (GEERTZ, 1989, p. 4). Para esse autor, as ciências que estudam a cultura deveriam se desenvolver “não como uma ciência experimental em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado” (GEERTZ, 1989, p. 4).

Embora o quadro apresentado anteriormente possa dar a impressão de uma fragmentação ou isolamento das perspectivas, é importante ressaltar que o agrupamento das teorias em polos também pode ser vista como sinônimo de vitalidade. Assim, argumenta Lallement que a situação “normal” das ciências humanas e sociais “não é aquela em que predomina em grande escala um paradigma único, mas, acima de tudo, aquela em que não cessam de se encontrar lado a lado, ou mesmo se combater, abordagens do social de cromatismos teóricos bem diferentes

uns dos outros” (LALLEMENT, 2002, p. 12). Vale resgatar a ressalva do autor, de que as abordagens aqui discutidas devam indicar “que não se trata tanto de apresentar oposições frontais, mas evocar polos estruturantes entre os quais se organizam diversas combinatórias teóricas” (LALLEMENT, 2002, p. 9). Alerta semelhante é feito por Minayo, que identifica a existência de diferentes linhas de pensamento e avalia que “nenhuma das linhas de pensamento sobre o social tem o monopólio de compreensão total e completa sobre a realidade” (2000, p. 37).

### **O estudo científico sobre a informação**

Também não cabe nos limites deste texto traçar o histórico ou as características da ciência da informação. É importante apenas destacar que, enquanto área de conhecimento, ela tem origem em pelo menos quatro fenômenos. O primeiro é o surgimento da bibliografia, no século XV, e da documentação, no início do século XX, em uma perspectiva pós-custodial que privilegiava a inventariação e o fluxo dos documentos, marcando sua distinção em relação a áreas voltadas para a criação de instituições e composição de acervos (como a biblioteconomia, a arquivologia e a museologia). O segundo se relaciona com o movimento dos bibliotecários especializados, que criaram em 1909 a Special Libraries Association, nos Estados Unidos – entidade que se tornou o American Documentation Institute em 1937 e, em 1968, a American Society for Information Science, primeira entidade de CI do mundo. O terceiro diz respeito à atuação dos “cientistas de informação” entre as décadas de 1920 e 1940, e sua institucionalização em torno de eventos

e entidades como a Royal Society Scientific Information Conference, ocorrida na Inglaterra em 1948; a criação, também na Inglaterra, em 1958, do Institute of Information Scientist; a criação, na União Soviética, do Viniti, Vserossiisky Institut Nauchnoi i Tekhnicheskoi Informatsii, vinculado à Academia de Ciências, no mesmo ano; e, também em 1958, nos Estados Unidos, a International Conference on Scientific Information. Por fim, o uso do microfilme na década de 1930 abriu caminho para uma reflexão sobre um objeto diferente do suporte material dos documentos (o “conteúdo” dos documentos, gênese do conceito de informação), reflexão esta continuada no âmbito das primeiras teorizações sobre as tecnologias digitais empreendidas por autores como Vannevar Bush e Claude Shannon.

Ao longo das décadas desde seu surgimento, constituíram-se em seu espaço diferentes subáreas de pesquisa: os estudos em recuperação da informação, em representação e organização da informação, sobre os fluxos da informação no contexto de ciência e tecnologia, a gestão da informação e do conhecimento em ambientes empresariais, os estudos de usuários e as pesquisas em economia política da informação. Ainda que relacionadas a aspectos distintos do fenômeno informacional, tais subáreas acabaram por promover desenhos semelhantes do objeto de pesquisa (isto é, a informação) tanto no início dos estudos como nos anos que se seguiram.

Estudos sobre o conceito de informação na CI têm apontado a existência de pelo menos três grandes conceitos de informação, presentes em suas diferentes subáreas, como pôde ser constatado no I CoLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science, realizado em Tampere, na Finlândia, em 1991, e nos demais

eventos que se seguiram. Nos anos seguintes, diferentes autores, relacionados a distintos contextos, buscaram promover sistematizações e caracterizações destes três conceitos. Embora as designações possam variar um pouco, e também certos aspectos das caracterizações de cada uma delas, é possível verificar um significativo consenso entre os desenhos apresentados, seja em relação ao conceito de informação, seja em relação ao paradigma de estudo da ciência da informação. A seguir, são apresentadas as sistematizações de autores ligados a contextos bastante variados como México, Estados Unidos, Dinamarca, Espanha, Portugal, Alemanha e Canadá.

A primeira das sistematizações é a de Rendón Rojas (1996), da Universidad Autonoma de Mexico, que constatou a existência, na CI, de um modelo sintático de estudo da informação (voltado para o estudo das formas, das fontes e sistemas de informação em suas características materiais), um modelo semântico (voltado para o estudo dos conteúdos das fontes e sistemas de informação) e um pragmático, com foco nos propósitos, nos usos concretos dos conteúdos disponibilizados pelas formas físicas).

Pouco depois, Saracevic (1999), da Rutgers University (Estados Unidos), publicou um artigo chamado *Information Science*. Nele, o autor identificou três grandes conceitos de informação na CI. O primeiro é o sentido restrito: informação consiste em sinais ou mensagens envolvendo pequeno ou nenhum processamento cognitivo - ou então tal processamento pode ser expresso em termos de algoritmos ou probabilidades. Informação é a propriedade de uma mensagem, que pode ser estimada por uma probabilidade. O segundo é o sentido amplo: informação envolve diretamente processamento cognitivo e compreensão. Ela resulta da

interação entre duas estruturas cognitivas, uma “mente” e um “texto” (num sentido amplo dessa palavra). Informação é o que afeta ou altera um estado de conhecimento, ou seja, para determinar algo como sendo informação é preciso ver o que o leitor entendeu de um texto ou documento. A informação é entendida como o resultado da “transação” entre texto e leitor, entre um registro e seu usuário. O terceiro é o sentido ainda mais amplo: informação existe em um contexto. Envolve não apenas as mensagens (sentido restrito) que são cognitivamente processadas (sentido amplo), mas também um contexto, uma situação específica, e uma ação, ou tarefa, no decurso da qual a informação é cognitivamente processada. Assim, informação envolve motivação e intencionalidade do indivíduo, mas sempre conectadas a um horizonte social, do qual fazem parte a cultura e as ações desempenhadas.

No ano seguinte, Ørom (2000), da Royal School of Library and Information Science da Dinamarca, identificou a existência de um “pré-paradigma” da CI (a biblioteca como instituição social) e três paradigmas no campo. O primeiro é o físico, que se iniciou na década de 1950 com os testes de *Cranfield*, quando a CI tornou-se uma disciplina “específica” e “bem delimitada” em torno da recuperação de informação. Sendo a CI nesse momento um tipo monotético de ciência, baseado numa visão realística da ciência (de acordo com a qual a ciência é um conhecimento absoluto, verdadeiro, universal e neutro sobre o real), a informação era estudada a partir de uma visão tida como privilegiada, imune aos processos cognitivos e sociais – a informação “tal como existe no mundo”. O objetivo dos estudos deste modelo centrou-se na performance na recuperação de informação. O segundo paradigma identificado por ele é o cognitivo. Seu desenvolvimento representa a ampliação do escopo (todo tipo de informação, e não apenas os sistemas de recuperação, é incluído como objeto de estudo) e do espectro (o comportamento informacional

humano em geral, e não apenas a interação com SRIs) da CI. Esse modelo se concentra em aspectos qualitativos da interação das pessoas com os SIs. O ponto de vista se baseia num modelo relativista do conhecimento, significando que o conhecimento é influenciado e alterado por fatores cognitivos. Nessa perspectiva são negligenciados os fatores sociais. Por fim, Ørom apresenta as abordagens alternativas – resultantes de maior aproximação com as teorias da comunicação, especialmente a semiótica. Informação nesse sentido não é algo que é transmitido de uma pessoa para outra. A mensagem é vista como a construção de signos que, através da interação entre receptores, torna possível a produção de sentidos. Se o modelo físico estaria ligado à dimensão processual (o transporte de mensagens) e o cognitivo enxerga o significado das mensagens como algo produzido por um receptor a partir de suas estruturas cognitivas, esta terceira maneira de se estudar a informação une as duas dimensões, vendo a inserção de ambos os processos (transmissão e construção de sentido) nos contextos sociais, isto é, com os sistemas de linguagem e cultura, ou seja, com as relações estruturais do sistema semiótico (a cultura e a realidade). Essa abordagem estuda, pois, a determinação social do significado com foco nos códigos.

Numa linha bastante próxima, Fernández Molina e Moya-Anegón (2002), da Universidad de Granada, Espanha, apresentaram um quadro com três grandes modelos de estudo das Ciencias de la Documentación (nome que a CI tinha, no contexto espanhol, à época da publicação do texto). O primeiro é o modelo positivista: consistiu numa abordagem fiscalista do estudo da informação, tomada como algo mensurável, formalizado, universal e neutro, em pesquisas com foco nos sistemas de informação, buscando estabelecer condições laboratoriais de estudo. Em tal modelo, as necessidades de

informação eram vistas como algo estável e invariável, e os processos de busca analisados numa perspectiva determinista, estática e não interativa. O segundo é o modelo cognitivo, essencialmente mentalista, com foco nos indivíduos que produzem e usam informação, passando a incluir a totalidade do comportamento humano em relação à informação. Sua maior fragilidade é o excesso de subjetivismo, ao compreender a realidade como sendo gerada unicamente por processos mentais individuais. O terceiro é o sociológico, que tem como antecedente a epistemologia social proposta por Shera nos anos 1950: uma ciência voltada para o estudo das relações que uma coletividade (um país, uma cidade, uma empresa) estabelece com os conhecimentos registrados que ela mesma produz e faz circular. Nessa perspectiva, tal modelo representa a valorização do “contextualismo” na CI e tem duas manifestações concretas de pesquisa: os estudos com abordagem hermenêutica e a análise de domínio.

De Portugal, Silva e Ribeiro (2002), da Universidade do Porto, apresentaram um quadro teórico em que a CI era apreendida a partir de dois paradigmas: um primeiro historicista, tecnicista e custodial (correspondente aos campos da arquivologia e biblioteconomia, tal como estruturados no final do século XIX e início do século XX) e um segundo, dinâmico, científico e informacional, caracterizador propriamente do surgimento da CI. Neste quadro, postularam que a informação como objeto de estudo teria seis propriedades, aqui citadas em ordem inversa à apresentada por eles e organizadas conforme a sistematização de Ørom: ela é mensurável, reprodutível e transmissível (aspectos físicos), ela tem pregnância simbólica (aspecto semântico) e é estruturada pela ação humana e integrada dinamicamente aos contextos em que emerge (aspectos pragmáticos).

No ano seguinte, Capurro (2003), na época professor da Stuttgart University, Alemanha, elaborou também um quadro tríade da evolução da CI. De acordo com ele, a CI teria nascido sob a vigência de um paradigma físico, construído a partir da Teoria Matemática de Shannon e Weaver e que tomou corpo a partir dos primeiros estudos empíricos promovidos no Cranfield Project. Conforme tal visão, a informação é algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor. Um segundo modelo, o cognitivo, emergiu nos anos 1970, marcado pela inspiração da teoria dos “três mundos” de Karl Popper, e que relaciona informação a conhecimento: algo é informacional à medida que altera as estruturas de conhecimento do sujeito que se relaciona com dados ou documentos. Em anos mais recentes, estaria emergindo um paradigma social, voltado para a constituição social dos processos informacionais. A partir da crítica ao modelo anterior, que via o usuário como um ser isolado da realidade e apenas numa dimensão cognitiva, busca-se aqui reinseri-lo nos seus contextos concretos de vida e atuação, numa perspectiva claramente fenomenológica: ver os sujeitos como “ser no mundo”, tal como a fórmula do *dasein* tomada de Heidegger ou as “comunidades de discurso” estudadas por Hjørland e Albrechtsen a partir de uma inspiração em Wittgenstein. Daí a famosa fórmula de Capurro, para quem não é a informação que é a matéria-prima do conhecimento: antes, é apenas a existência de um conhecimento partilhado entre diferentes atores que faz com que algo seja reconhecido como “informação”.

Recentemente, Salaün e Arsenault (2009) publicaram seu manual de introdução à CI e, nele apresentam aquelas que são as três dimensões dos documentos: a sua forma (o signo, aquilo que confere existência material, que o faz ser perceptível), seu conteúdo (o texto, aquilo

que faz dele algo inteligível, compreensível) e o meio (ou a relação, o uso social). A informação é a resultante das ligações entre elas, embora, ao longo dos anos, subáreas da CI tenham privilegiado uma ou outra destas dimensões.

Conjugando as contribuições dos diferentes autores, é possível concluir então que o primeiro conceito de informação na CI é mais restrito e está vinculado à sua dimensão material, física, sendo o fenômeno estudado a partir de uma perspectiva quantitativa e positivista. Nos anos seguintes, tomou corpo um conceito um pouco mais amplo voltado para a dimensão cognitiva, sendo informação algo associado à interação entre dados (aquilo que existe materialmente) e conhecimento (aquilo que está na mente dos sujeitos), e seu estudo relacionado à identificação de significados, interpretações. Por fim, as tendências contemporâneas implicam um grau maior de complexidade e abstração, com a inserção da informação no escopo da ação humana e no âmbito de contextos socioculturais concretos.

### **Os estudos sobre os usuários da informação**

De certo modo, os estudos voltados para os indivíduos que se relacionam com informação são resultado direto do encontro entre as duas tradições de pesquisa apontadas anteriormente – que acabaram por resultar em quatro grandes tradições de estudo e pesquisa.

A primeira delas se identifica com a perspectiva positivista, no campo das ciências humanas e sociais, e com o conceito físico de informação. Trata-se da chamada Abordagem Tradicional ou Abordagem Positivista

de estudos de usuários da informação. Sua origem se relaciona com dois marcos. O primeiro deles se liga à fundação da Graduate Library School da University of Chicago na década de 1930. A cidade de Chicago apresentou gigantesco crescimento populacional desde o século XIX, resultado de grande imigração. Diante dessa realidade, diferentes instituições foram “convocadas” pelo poder público para a promoção de socialização e integração dessa população oriunda de diferentes países. Entre essas instituições destaca-se a biblioteca pública. Foi a necessidade de conhecer melhor esse contingente populacional, para se poder realizar a “missão” conferida às bibliotecas, que provocou a realização dos primeiros estudos com usuários de bibliotecas – estudos estes também conhecidos como “estudos de comunidade”.

Nos anos seguintes, diferentes pesquisadores perceberam o alto potencial que os estudos de usuários tinham para a realização de diagnósticos de bibliotecas e para seu planejamento, bem como para a avaliação das coleções:

O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994, p. 65).

Os primeiros estudos de usuários da informação buscaram estabelecer uma série de indicadores demográficos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos “não usuários”), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos

e serviços bibliotecários. Assim, embora os primeiros estudos estivessem centrados nas necessidades dos usuários, com forte caráter de pesquisa empírica, e não nos documentos em particular (FIGUEIREDO, 1994, p. 67), o que ocorreu foi o progressivo distanciamento dos usuários e constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação. Os estudos de usuários converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços – tornaram-se parte das estratégias de avaliação (de *feedback*, conforme a terminologia sistêmica tão cara ao campo): avaliação dos acervos, dos catálogos, dos periódicos, da disposição física nas estantes, dos programas de instrução bibliográfica, entre outros. Avaliação, nesse sentido, é entendida como “ato de medir o valor” (LANCASTER, 2004, p. 1) e, portanto, os estudos partiram da compreensão dos usuários para a compreensão dos usos para, destes, identificar e medir os fatores relacionados com os acervos, os catálogos, os programas de instrução bibliográfica, etc.

O segundo marco relaciona-se com a Royal Society Scientific Information Conference ocorrida em Londres, em 1948, quando dois trabalhos científicos, apresentados por Bernal e por Urquhart, inauguraram uma nova perspectiva de estudos: os estudos de usuários da informação. A novidade destes estudos é que o foco não residia mais na interação dos usuários com uma instituição específica (a biblioteca) mas, sim, o estudo de uma série de ações dos usuários, isto é, suas buscas e consultas junto a bibliotecas, centros de documentação, arquivos e mesmo junto a outros usuários (formando os chamados “colégios invisíveis”). Este tipo de perspectiva foi desenvolvido em inúmeras pesquisas nos Estados Unidos

e na Inglaterra (PAISLEY, 1968), merecendo destaque, entre outras, três grandes iniciativas conduzidas por equipes de pesquisadores (GONZÁLEZ TERUEL, 2005). A primeira é o projeto Scientific Information Exchange in Psychology, encomendado pela American Psychological Association (APA), divulgado por Garvey e Griffith em 1964, e que sistematizou um modelo do caminho da informação, desde sua origem, passando por sua transmissão, armazenamento e uso, identificando o que ocorre em cada etapa da comunicação científica. A segunda são os estudos promovidos desenvolvidos no âmbito da Johns Hopkins Center for Research in Scientific Communication, de 1966, relacionados com as demoras no fluxo e com a função e a estrutura dos canais formais e informais. A terceira é a INFROSS, Investigation into Information Requirements of the Social Sciences, liderada por Line e publicada em 1971, relativa aos vários aspectos envolvidos no uso da informação (uso de serviços, pessoas, variação por idade, preferência por idioma, entre outros).

Os estudos de usuários entraram de maneira decisiva na temática da “comunicação e produção científica”. Chegaram a ser, inclusive, definidos a partir desse contexto (CUNHA, 1982; PINHEIRO, 1982). Tal processo foi tão determinante que, diversas vezes, estudos de bibliometria e de análise de citações foram incluídos no campo de estudos de usuários (DIAS; PIRES, 2004, p. 26), ou, então, estudos sobre a “comunidade científica” e sobre os canais de comunicação científica (MEADOWS, 1999).

Nos anos que se seguiram a esses dois marcos fundadores, os estudos de usuários acabaram por consolidar uma tradição de pesquisas

essencialmente marcada pela ideia de uma produtividade, de uma aplicação “útil” – seja, inicialmente, ajudar na assimilação de imigrantes, ou, posteriormente, avaliar os produtos e serviços bibliotecários para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico e tecnológico. Esse se tornou o grande “programa de pesquisa” para o campo, o critério a definir a validade das pesquisas, desde sua concepção, passando pelos conceitos e métodos a serem utilizados, chegando até seus resultados. Como consequência direta desse programa de pesquisa, desenhou-se, para o campo de estudos de usuários da informação, também um determinado modo de apreender esse usuário. A lógica da “produtividade” não afetou apenas o tipo de estudo a ser realizado mas, também, o recorte a partir do qual o usuário é estudado.

Giddens (1991), em sua análise do processo histórico de consolidação do projeto da Modernidade, faz uma análise do fenômeno por ele denominado “desencaixe dos sistemas sociais”, processos por meio dos quais as relações sociais são deslocadas de seus contextos concretos e reorganizadas por meio de certos sistemas (como as “fichas simbólicas” e os “sistemas peritos”) dotados de legitimidade e institucionalização. Esse processo se dá, contudo, não de forma absoluta, pois mesmo as relações sociais “desencaixadas” continuam sendo permeadas, “invadidas”, por elementos contextuais, subjetivos, culturais. Contudo, no caso dos estudos de usuários conduzidos desde a década de 1940, o que se percebeu é que os usuários foram sempre estudados de forma “desencaixada”, recortados de toda e qualquer possível inserção cultural, política, afetiva, etc. – isto é, considerados apenas de um ponto de vista tecnicista, como processadores de informação apresentando determinada demanda.

Tal fato foi também percebido por Lima (1994), que identificou, nos estudos de usuários, dois extremos metodológicos: o psicologismo (que tende a isolar os indivíduos estudados, tratá-los como se fossem completamente desvinculados da realidade social à qual pertencem) e o sociologismo (tomar a sociedade como mera soma de indivíduos, esvaziando a ação intencional destes indivíduos). Daí resulta serem o funcionalismo (sociologia) e o behaviorismo (psicologia) as duas matrizes teóricas de fundamentação dos estudos de usuários.

A segunda grande perspectiva de estudos de usuários da informação deu-se ancorada na perspectiva crítica ou marxista, oriunda do campo geral das ciências humanas e sociais, sem que o conceito de informação propriamente deixasse de se alterar. Esse movimento se deu a partir da constituição da subárea de “informação social” no âmbito da CI (CARDOSO, 1994). Ele toma como pressuposto teórico básico a ideia de tensionalidade, da existência de conflitos no âmbito da realidade humana e social, em oposição à ideia de integração, basilar das abordagens positivistas e funcionalistas. Os problemas informacionais considerados deixam de ser aqueles ligados à promoção do uso de fontes de informação, à satisfação dos usuários com os sistemas ou à identificação das fontes mais utilizadas, deslocando-se para a questão da identificação dos excluídos informacionais, dos problemas de acesso às fontes e sistemas de informação, da denúncia das desigualdades em termos de acesso e uso. Esse movimento se relaciona inclusive com uma discussão a respeito da responsabilidade social da CI, que estaria, historicamente, ligada à resolução de problemas das elites, das classes e grupos privilegiados no contexto social, e que deveria reverter esse quadro em função dos grupos sociais historicamente desfavorecidos.

A nova abordagem de estudos busca estudar outros usuários da informação (ou os não usuários) que não aqueles tradicionalmente contemplados nos estudos em voga: operários, empregadas domésticas, membros de movimentos sociais, leitoras de romances populares, moradores de bairros periféricos nos grandes centros urbanos, entre outros. Os estudos, ao contemplar aspectos como leitura, condição de cidadania e poder, inserem constantemente os usuários em seus contextos concretos de vida – seu pertencimento a classes socioeconômicas, seus vínculos comunitários, sua posição na distribuição do poder, da informação e das condições de produção do conhecimento, etc.

Contudo, como destacado, em termos propriamente informacionais (de uma concepção do que seja informação, necessidade de informação, etc.), essa abordagem acabou por reproduzir o mesmo modelo dos estudos que critica. A informação continuou sendo entendida, na maior parte dos estudos, como algo dotado de propriedades objetivas (a “má” informação, aquela que aliena, que perpetua as condições de dominação, cujo acesso não deve ser estimulado; a “boa” informação, aquela que emancipa, que liberta, que desvela e explicita os processos ideológicos, e que portanto deve ser disseminada, divulgada). E os usuários, polarizados em termos da posse e acesso à informação (incluídos ou excluídos), terminaram por ser também apreendidos num esquema que enfatizou essa única dimensão e que acabou por negligenciar as demais possíveis condições de experiência destes sujeitos.

A terceira maneira de estudar os usuários deu-se a partir da chamada abordagem cognitiva, que se construiu em torno da noção de “comportamento informacional”. Aqui, tem-se uma efetiva mudança no

conceito de informação, que passou a ser compreendida na sua relação dinâmica com os dados e o conhecimento. Entretanto, o modelo de compreensão dos sujeitos que se relacionam com a informação não mudou essencialmente em relação ao modelo positivista. O próprio conceito central da abordagem, “comportamento informacional”, denuncia essa permanência: os sujeitos continuam sendo estudados como movidos por forças externas a eles. No lugar do pertencimento a perfis sociodemográficos, a abordagem cognitiva vê as necessidades de informação como causa, e as ações de busca de informação como efeito; ou, ainda, a busca de informação como estímulo, e o uso da informação como resposta.

Na década de 1970 ocorreu importante incremento conceitual no campo de estudos de usuários. Em 1975 foi criado o Centre for Research on User Studies (CRUS) na Universidade de Sheffield, Inglaterra. Um dos estudos do grupo, denominado Estudo INISS (Information Needs and Services in Social Sciences Departments) buscou estudar os hábitos dos trabalhadores, com visitas aos departamentos administrativos, para que os serviços de informação pudessem se antecipar às necessidades vividas nos postos de trabalho. Nesta pesquisa, e nas seguintes, o grupo de Sheffield começou a desenvolver uma perspectiva nova de estudos de usuários calcada numa fundamentação cognitiva. Nos anos seguintes, outros modelos nessa mesma linha surgiram: a teoria dos Anomalous States of Knowledge de Belkin (1980), a abordagem construtivista baseada em processo de Kuhlthau (2004), a teoria Sense Making de Dervin (1983; 1989), entre outros. Tom Wilson (1997) propôs, no início dos anos 1980, que o campo deveria mudar seu nome para “estudos de comportamento informacional”. Com isso, pretendia-se consolidar a ampliação do foco

de estudos iniciada anos antes: do estudo do usuário interagindo com um único sistema, passava-se a estudar o usuário em suas várias ações informacionais, em seus vários momentos de necessidade de informação, seu engajamento em vários processos de busca e interação com diversas fontes, recursos, serviços e sistemas. Em 1986, importante artigo de Dervin e Nilan publicado no *Arist* consolidou essa virada teórica ao sistematizar a existência de duas grandes abordagens de estudos de usuários: a “tradicional” e a “alternativa”. Nesse trabalho, os autores analisaram mais de 300 artigos pertencentes ao campo e detectaram, neles, a emergência de outro modelo de estudos centrado, justamente, numa perspectiva cognitiva, composta, conforme os autores, em cinco premissas (DERVIN; NILAN, 1986, p. 12-15):

- a) Substituição da ideia de uma informação objetiva, dotada de propriedades (qualidade, exatidão, confiabilidade, completude, etc) em si, com um significado constante, para uma informação subjetiva, cujas características existem apenas diante de um sujeito específico.
- b) A natureza deste sujeito também se modifica, de um ser passivo, que apenas sofria o efeito de ações externas a ele (portanto parte de um processo mecânico de processamento da informação), para um sujeito ativo, entendendo sua atividade como o ato de produzir sentido.
- c) A busca de modelos universais, trans-situacionais, válidos para qualquer contexto espacial e temporal, cede lugar para estudos que buscam estudar os contextos concretos, específicos e singulares de cada fenômeno de produção de necessidades, de busca e uso da informação (aproximando-se de uma abordagem fenomenológica).
- d) A experiência dos usuários deixa de ser contemplada apenas numa lógica atomística (estudando apenas a ação de buscar ou usar aquela informação específica), cedendo lugar para a incorporação de outras dimensões, ações e inserções dos usuários além daquelas estritamente vinculadas à interação com os sistemas de informação.

- e) Passam a ser considerados não apenas os comportamentos externos dos usuários (os empréstimos realizados numa biblioteca, os links acessados num *site*, etc.) mas também de suas cognições internas, seus valores, pensamentos, sensações, etc.

Formulada desse modo, a “abordagem alternativa” significaria tanto uma mudança no conceito de informação como na compreensão dos sujeitos que se relacionam com a informação. Contudo, na prática de pesquisa, diversas vezes, tal proposta acabou não se concretizando, e muitos dos estudos realizados nessa abordagem reproduziram a visão de um sujeito “assujeitado”, movido por forças externas a ele, apenas reagindo a estímulos causados por “lacunas” de conhecimento. Assim, em diversos estudos conduzidos com a adoção teórica desse modelo, identificaram-se certas necessidades objetivas, prontas, acabadas – como se fossem independentes dos sujeitos concretos e de situações específicas. O modelo cognitivo desse estudos, ao privilegiar o entendimento da necessidade de informação a partir de uma lacuna, da ausência de determinado conhecimento para executar determinada atividade, acabou por engessar um tipo de compreensão dos usuários como seres dotados de uma necessidade específica que seria satisfeita por uma fonte de informação específica. É como se houvesse uma correspondência unívoca entre as necessidades de informação e as fontes existentes e disponíveis nos variados sistemas. Além disso, essa abordagem não chegou a problematizar a questão dos objetos de pesquisa, não incidindo, portanto, ainda, na definição das temáticas e objetos empíricos aceitos para o campo de pesquisa sobre os usuários da informação.

Em anos mais recentes, tem surgido a quarta grande maneira de estudar os usuários. Como apresentando na introdução, essa maneira se verifica no plano internacional no trabalho de autores como Talja,

Wilson e Day e, no Brasil, de Marteleto, Almeida Jr., Almeida, González de Gómez, Perrotti, Pieruccini e Araújo, entre muitos outros. A quarta maneira é fruto de uma reorientação do conceito de informação na ciência da informação como um todo, em direção a uma perspectiva intersubjetiva ou sociocultural (impulsionada, sobretudo, pelos debates que se seguiram ao I CoLIS, realizado em Tampere, em 1991), e de sua consequência direta no campo de estudos de usuários, com a realização, desde 1996, do primeiro encontro Information Seeking In Context (ISIC), também em Tampere, e dos demais que se seguiram a cada dois anos. A palavra “contexto” presente no nome do evento não é um acaso: seu uso representa a sinalização da nova virada teórica, com a consideração dos fatores sociais, econômicos, políticos, culturais envolvidos no comportamento informacional. Outra tentativa de consolidar essa mudança foi promovida por Savolainen (2007), que propôs o abandono do termo “comportamento informacional” e sua substituição por “práticas informacionais”, rejeitando o modelo comportamental/behaviorista da abordagem cognitiva em prol de uma perspectiva que perceba o sujeito inserido em relações com outros sujeitos e num contexto sociohistórico específico.

### **Enfim, as práticas informacionais**

O conceito de “prática” vem da etnometodologia, e sua construção se deu com o objetivo de ver em que medida os “fatos sociais” são constantemente produzidos pelos indivíduos. Não existe, nesta perspectiva, um mundo de regras, normas e estruturas exterior e independente das interações. Tem-se aqui a ideia de processo: o ato dos sujeitos de

continuamente atualizarem as regras e modelos por meio de suas ações. Esse conceito se relaciona diretamente com outro conceito também oriundo da etnometodologia: o “accountability”, a maneira reflexiva com que os indivíduos tornam, para si mesmos e para os outros, disponíveis, relatáveis, suas experiências e ações. Nessa lógica, cada característica dos indivíduos (ser homem ou mulher, advogado ou engenheiro, branco ou negro) são construídos “nas atividades e comportamentos de cada dia” (COULON, 1995, p. 45), são constantemente aprendidos, readaptados, reelaborados. Onde a abordagem tradicional busca variáveis objetivas, dados positivos (ser homem implica tal comportamento informacional distinto das mulheres, ou ser engenheiro implica tal diferença em relação a administradores), um estudo guiado pelo conceito de “práticas informacionais” enxerga seres humanos construindo as próprias definições do que seja masculinidade e feminilidade, ser “engenheiro” ou ser “administrador” e assim sucessivamente.

A “importação” desse conceito para os estudos de usuários acabou por representar profunda redefinição dos sujeitos. Nesse sentido, foi possível realizar a incorporação dos avanços obtidos no âmbito dos estudos de perspectiva crítica e também da abordagem cognitiva. A principal superação em relação à abordagem cognitiva se deu a partir da visão de conhecimento como algo meramente cumulativo ou a ideia de um usuário totalmente individualizado, isolado da realidade, como um sujeito puramente cognitivo. Já a superação da abordagem crítica se deu com a compreensão da informação não na perspectiva de apenas um único sujeito, mas de uma coletividade ou, antes, como produto de uma “intersubjetividade”, e, principalmente, com a percepção de que algo só se torna informação a partir de um contexto no qual atuam dimensões políticas, culturais, econômicas, jurídicas, tecnológicas, entre outras.

Para Savolainen, Tuominen e Talja (2005), os estudos de usuários deveriam abandonar a perspectiva cognitiva centrada no indivíduo como unidade de análise para dar atenção aos aspectos sociais da produção de conhecimento. Na mesma linha, Tuominen e Savolainen (1997) propuseram o construcionismo social como fundamento mais adequado para os estudos do que o behaviorismo cognitivista dos estudos de “comportamento informacional”. O próprio Wilson (2002) problematizou a questão da posição metodológica nos estudos de usuários. Conforme o autor, as distintas filiações teóricas representam diferentes pontos de vista sobre a realidade.

Para o positivista, por exemplo, a posição metodológica é que os fatos do mundo representam objetos reais, existentes em si mesmos independentemente do observador, enquanto para o fenomenólogo o mundo (ou o mundo que ele escolhe explorar) é um mundo de significados intersubjetivamente construídos. Assim, Wilson argumenta que é preciso dar o devido crédito para os estudos até então conduzidos no campo, de natureza positivista, na medida em que, produzindo seus questionários, identificando taxas de uso da informação e realizando correlações estatísticas com dados de perfil, esses estudos encontraram algo sobre a realidade, conduziram a algum conhecimento sobre o comportamento informacional. Ao mesmo tempo, deixaram “a descoberto” outros elementos – e é para dar conta desses elementos que o autor defende a utilização da fenomenologia, numa linha muito próxima à de Savolainen. Para Wilson (2002), intersubjetividade é o conceito fundamental para o desenvolvimento de uma abordagem fenomenológica do comportamento informacional, abordagem esta capaz de transpor os limites alcançados tanto pela abordagem “tradicional” como pela “alternativa”.

Seguindo a linha fenomenológica, Wilson postula uma fidelidade ao estudo do fenômeno tal como ele é vivido – o que significa compreendê-lo no contexto vivo das pessoas vivendo na situação concreta de interações com outras pessoas.

Assim, concordando com Wilson e retomando os argumentos de Lallement (2002) e Minayo (2000) apresentados no início deste texto, é importante não tomarmos as distintas tradições de pesquisa sobre os usuários da informação de maneira estanque, isolada. Nas propostas de pesquisa mais recentes, certos elementos comuns emergem: a natureza social e coletiva do uso da informação; seu enraizamento num contexto concreto da experiência; o caráter ativo do usuário em sua relação com a informação; a natureza cognitiva, mas não só, do processo de busca e uso da informação. Mais do que apontar dicotomias, essas tendências parecem apontar para sua integração dinâmica, para a indicação de que os fenômenos estudados são, ao mesmo tempo, uma coisa e a outra. Nesse sentido, “práticas informacionais” emerge como um possível conceito-chave de uma nova abordagem para os estudos de usuários capaz de integrar os avanços realizados nas discussões contemporâneas.

O conceito de “práticas informacionais” põe em relevo o fato de uma ação ou influência exercida por algo ser também afetada por esse algo. O usuário, assim, não é totalmente determinado pelo contexto no qual se insere, nem é totalmente isolado ou alheio a ele; a determinação que o contexto exerce existe, é real, mas não é mecânica nem absoluta, é interpretada e alterada pelo sujeito. O mesmo vale para o significado da informação: ele não está totalmente dado pelo documento material, pelos elementos que compõem a “mensagem”, nem é dado totalmente pelo usuário – o sentido da informação é

resultado tanto de determinações da informação como “coisa” quanto das estratégias cognitivas operadas pelo usuário na interpretação dessa “coisa”.

O conceito de “práticas informacionais” parece desse modo ser capaz de conduzir à superação de algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo, tais como sujeito ativo ou sujeito passivo, significado existente na mensagem ou na mente do usuário, usuário como ente cognitivo ou emocional. Naturalmente, ele não é o único e, portanto, “práticas informacionais” é uma noção que vem se somar a “ação informacional”, “usos da informação”, “mediação da informação” e muitos outros – evidenciando a pluralidade e a vitalidade deste campo de pesquisa.

## Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 2, p. 89-103, 2009.

ALMEIDA, M. A. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 1, p. 01-24, 2008.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.

\_\_\_\_\_. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, 2012.

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, v. 5, p. 133-143, 1980.

BLUMER, H. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C.D. *Teoria da comunicação: textos básicos*. São Paulo: Mosaico, 1980, p. 119-138.

BOCK, A. M.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. *Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia*. São Paulo: Saraiva, 2002.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

CARDOSO, A. M. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. *Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 107-114, jul./dez. 1994.

COULON, A. *A escola de Chicago*. Petrópolis: Vozes, 1995.

CUNHA, M. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DAY, R. E. Death of the User: Reconceptualizing subjects, objects, and their relations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 62, n. 1, p.78-88, 2011.

DEMO, P. *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1989.

DERVIN, B. An overview of Sense-Making research: Concepts, methods, and results to date. In: *Proceedings of Annual Meeting of the International Communication Association*. Dallas, TX: International Communication Association, maio 1983.

DERVIN, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, v. 2, n. 2, p. 36-46. 1989.

\_\_\_\_\_. ; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. (Ed). *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, p. 03-33, 1986.

DIAS, M. M.; PIRES, D. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: Edufscar, 2004.

DORTIER, J.-F. (Dir). *Une histoire des sciences humaines*. Auxerre: Éditions sciences humaines, 2005.

FERNÁNDEZ MOLINA, J.C.; MOYA-ANEGÓN, F. perspectivas epistemológicas “humanas” en la documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, v. 25, n. 3, p. 241-253, jul./set. 2002.

FERREIRA, D. *Manual de sociologia: dos clássicos à sociedade da informação*. São Paulo: Atlas, 2006.

FIGUEIREDO, N. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Ibict, 1994.

GEERTZ, C. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

GIDDENS, A. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Ed. Unesp, 1991.

GONZÁLEZ DE GOMÉZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. *Informare*, v. 5, n. 2, p. 7-31, 1999.

\_\_\_\_\_. As ciências sociais e as questões da informação. *Morpheus*, v. 9, n. 14, p. 18-37, 2012.

GONZÁLEZ TERUEL, A. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005.

HAGUETTE, T. *Metodologias qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes, 1992.

JOHNSON, A. *Dicionário de sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

KUHLTHAU, C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. London: Libraries Unlimited, 2004.

LALLEMENT, M. *História das idéias sociológicas*. Petrópolis: Vozes, 2002.

LANCASTER, F. *Avaliação de serviços de biblioteca*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, A. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa-CNPSo; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.

MARTELETO, R. M. Análise de Redes Sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

\_\_\_\_\_. Conhecimento e Sociedade: pressupostos da antropologia da Informação. In: AQUINO, M. (Org.). *O campo da ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades*. João Pessoa: Universitária, 2002.

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

MINAYO, M.C. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec, 2000.

ØROM, A. Information Science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. *Journal of Documentation*, v. 56, n. 1, p. 12-26, 2000.

PAISLEY, W.J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A. (Ed.). *Annual Review of Information Science and Technology*. Chicago: Encyclopaedia Britannica, 1968, v. 3, p. 1-30.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, M.; FUJINO, A.; NORONHA, D. (Org.) *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: Néctar, 2008, p. 47-98.

PINHEIRO, L. *Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia*. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

QUINTANEIRO, T.; BARBOSA, M. L.; OLIVEIRA, M. *Um toque de clássicos: Durkheim, Marx e Weber*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1996.

RABELLO, O. C. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. *Revista da Escola de Biblioteconomia*, UFMG, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 179-192, set. 1981.

RENDÓN ROJAS, M. A. Hacia un nuevo paradigma en Bibliotecología. *Transinformação*, Campinas, v. 8, n. 3, p. 17-31, set./dez. 1996.

SALAÜN, J.-M.; ARSENAULT, C. *Introduction aux sciences de l'information*. Montreal: Les Presses de l'Université de Montréal, 2009.

SARACEVIC, T. Information science. Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Journal of the American Society for Information Science*, v.50, n.12, p. 1051-1063, 1999.

SAVOLAINEN, R. Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life". *Library & Information Science Research*, v. 17, p. 259-294, 1995.

\_\_\_\_\_. Information behavior and information practice: reviewing the "umbrella concepts" of information-seeking studies. *Library Quarterly*, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

\_\_\_\_\_. ; TUOMINEN, K.; TALJA, S. The social constructionist viewpoint to information practices. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. *Theories of information behaviour*. Medford, NJ: Information Today, p. 328-333. 2005.

SCHLEYER, J. R. Estudos de usuários: Introdução e problemática e a metodologia. *Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 1. Brasília: ABDF, 1982. p. 49-79.

SILVA, A. M.; RIBEIRO, F. *Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Afrontamento, 2002.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Ed.). *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 67-80.

TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Eds.) *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 81-96.

WIEVIORKA, M. (Dir). *Les sciences sociales en mutation*. Auxerre: Éditions sciences humaines, 2007.

WILSON, T. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information processing & management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

\_\_\_\_\_. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SEEKING IN CONTEXT, 4, 2002. *Anais...* Lisboa: Universidade Lusíada, 2002. Disponível em: <http://information.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>. Acesso em: 19 jul. 2013.

***Informational practices: new concept for the study of information users***

*In this text we analyze the evolution of the field of information users studies. For this, we promote the articulation of two dimensions. The first refers to the three main models of study of individuals present in the humanities and social sciences: the positivist, the critical and the phenomenological. The second refers to the three main concepts of information present in information science: physical, cognitive, and intersubjective. The intersection of these two dimensions drawn different approaches to user studies. It is from the confluence of the contributions of them that stands out, contemporaneously, the concept of “informational practices”.*