



Programa
de Pós-Graduação
em Ciência
da Informação
UFMG

E P I C
ESTUDOS EM PRÁTICAS
INFORMACIONAIS E CULTURA

Carlos Alberto Ávila Araújo
Organização



ESTUDOS **EM** PRÁTICAS INFORMACIONAIS E CULTURA



NYOTA

**ESTUDOS EM PRÁTICAS
INFORMACIONAIS E
CULTURA**

Carlos Alberto Ávila Araújo
Organizador

**ESTUDOS EM PRÁTICAS
INFORMACIONAIS E
CULTURA**

Florianópolis, SC
Rocha Gráfica e Editora Ltda.
2021



Comitê Editorial e Científico

Daniella Camara Pizarro (UDESC)	Mariana Cortez (UNILA)
Felipe Meneses Tello (UNAM)	Wellington Marçal de Carvalho (UFMG)
Mary Luz Alzate (UNAL)	Márcio Ferreira da Silva (UFMA)
Didier Álvarez Zapata (U. de A.)	Fábio Francisco Feltrin de Souza (UFFS)
Claudia Mortari (UDESC)	Gerson Galo Ledezma Meneses (UNILA)
Fernanda Oliveira (UFRGS)	Luisa Tombini Wittmann (UDESC)
Maria do Carmo Moreira Aguiar (UFRGS)	Lourenço Cardoso (UNILAB)
Leyde Klébia Rodrigues da Silva (UFBA)	Edilson Targino de Melo Filho (UFPB)
Carina Santiago dos Santos (UDESC)	Barbara Barcellos (UFS)
Rubens Alves da Silva (UFMG)	Lia Vainer Schucman (UFSC)
Carina Santiago dos Santos (UDESC)	Priscila Sena (FEBAB)
Elisângela Gomes (UFG)	Ueliton dos Santos Alves (SP Escola de Teatro)
Vanessa Jamile Santana dos Reis (UFBA)	Samanta Coan (UFMG)
Tatiana de Almeida (UNIRIO)	Juliana Rabelo do Carmo (UFSC)
Luciane Paula Vital (UFSC)	Camila Schwinden Lehmkühl (UFSC)
Evelin Melo Mintegui (FURG)	Priscila Fevrier (IBICT/UFRJ)

Comitê de Avaliadores Ad Hoc

Priscila Fevrier (IBICT/UFRJ)	Márcio Ferreira da Silva (UFMA)
Carina Santiago dos Santos (UDESC)	Priscila Sena (FEBAB)
Daniella Camara Pizarro (UDESC)	Dirnele Carneiro Garcez (UFSC)
Rubens Alves da Silva (UFMG)	Edilson Targino de Melo Filho (UFPB)
Natalia Duque Cardona (U. de A.)	Samanta Coan (UFMG)

Revisão textual: Pedro Giovâni da Silva
Diagramação: Franciéle Garcês; Nathália Lima Romeiro
Arte da Capa: Franciéle Garcês
Ficha Catalográfica: Priscila Fevrier - CRB 7-6678

A663

Estudos em práticas informacionais e cultura / Carlos Alberto Ávila Araújo (Org.). – Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora; PPGCI/UFMG, 2021. (Selo Nyota)
336 p.

Inclui Bibliografia.
Disponível em: <https://www.nyota.com.br/>
ISBN 978-65-87264-79-0 (Ebook)
ISBN 978-65-87264-74-5 (Impresso)

1. Estudos informacionais. 2. Práticas informacionais. 3. Estudos de Usuários. I. Araújo, Carlos Alberto Ávila. (Org). II. Título.

ESSA OBRA É LICENCIADA POR UMA
LICENÇA *CREATIVE COMMONS*



Atribuição – Uso Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 3.0 Brasil¹

É permitido:

- Copiar, distribuir, exibir e executar a obra
- Criar obras derivadas

Condições:



ATRIBUIÇÃO

Você deve dar o crédito apropriado ao(s) autor(es) ou à(s) autora(s) de cada capítulo e à(s) pessoa(s) organizadora(s) da obra.



NÃO-COMERCIAL

Você não pode usar esta obra para fins comerciais.



COMPARTILHAMENTO POR MESMA LICENÇA

Se você remixar, transformar ou criar a partir desta obra, tem de distribuir as suas contribuições sob a mesma licença² que este original.

¹ Licença disponível em: <https://goo.gl/rqWWG3>. Acesso em: 01 dez. 2021.

² Licença disponível em: <https://goo.gl/Kdfiy6>. Acesso em: 01 dez. 2021.

Este livro é dedicado à professora
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte (*in
memoriam*).

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	13
ENTRE USUÁRIOS E SUJEITOS E ENTRE COMPORTAMENTOS E PRÁTICAS: A INFLUÊNCIA DE UM CONTEXTO PLURAL NA CRIAÇÃO DA IDENTIDADE DE UM GRUPO DE PESQUISA <i>Claudio Paixão Anastácio de Paula</i>	
INTRODUÇÃO	19
ESTUDOS EM PRÁTICAS INFORMACIONAIS E CULTURA: A EVOLUÇÃO DE UMA PROPOSTA DE PESQUISA <i>Carlos Alberto Ávila Araújo</i>	
CAPÍTULO 1.....	41
PRÁTICAS INFORMACIONAIS COMO UMA PERSPECTIVA DE ESTUDO DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO <i>Carlos Alberto Ávila Araújo</i>	
CAPÍTULO 2.....	67
AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DAS PROFISSIONAIS DO SEXO DA ZONA BOÊMIA DE BELO HORIZONTE <i>Ronaldo Alves da Silva</i>	
CAPÍTULO 3.....	89
PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE OUVINTES ASSÍDUOS DE RÁDIO <i>Marina Torres Pessoa</i>	
CAPÍTULO 4.....	109
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA INCLUSÃO DIGITAL DE PESSOAS DA TERCEIRA IDADE <i>Tatiane Krempser Gandra</i>	

CAPÍTULO 5	129
PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE PROFESSORES NA ORGANIZAÇÃO POLÍTICO-SINDICAL	
<i>Flávia Virgínia de Melo Pinto</i>	
CAPÍTULO 6	147
PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO	
<i>Ana Luisa de Vasconcelos Terto</i>	
CAPÍTULO 7	171
PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE CLIENTES DOS SERVIÇOS DE ESTÉTICA	
<i>Paula Mota Vasconcelos</i>	
CAPÍTULO 8	183
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA EXPERIÊNCIA DE VISITA AO MUSEU ITINERANTE PONTO UFMG	
<i>Tatiane Krempser Gandra</i>	
CAPÍTULO 9	197
PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE PRESAS GRÁVIDAS	
<i>Andreza Gonçalves Barbosa</i>	
CAPÍTULO 10	209
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA ESCOLAR: BASTA ROMPER AS PAREDES?	
<i>Raquel Miranda Vilela Paiva</i>	
CAPÍTULO 11	227
PRÁTICAS INFORMACIONAIS E A COGNIÇÃO HUMANA	
<i>Janicy Aparecida Pereira Rocha</i>	

CAPÍTULO 12	249
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO REGIME DE INFORMAÇÃO CONSTITUÍDO PELOS ACONTECIMENTOS “CARTA DE TEMER A DILMA” E “MARCELA TEMER: BELA, RECATADA E DO LAR”	
<i>Ilemar Christina Lansoni Wey Berti</i>	
CAPÍTULO 13	273
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO CONTEXTO DOS <i>BLOGS</i> LITERÁRIOS	
<i>Jéssica Patrícia Silva de Sá</i>	
CAPÍTULO 14	287
PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	
<i>Gracirlei Maria de Carvalho Lima</i>	
CAPÍTULO 15	305
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NOS AMBIENTES DO APLICATIVO TELEGRAM	
<i>André Gustavo Fonseca da Silva</i>	
CAPÍTULO 16	319
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: UM ESTUDO NO ENSINO MÉDIO INTEGRADO	
<i>Keyse Rodrigo Fonseca Silva</i>	
SOBRE OS AUTORES E AS AUTORAS	333

APRESENTAÇÃO

ENTRE USUÁRIOS E SUJEITOS E ENTRE COMPORTAMENTOS E PRÁTICAS: A INFLUÊNCIA DE UM CONTEXTO PLURAL NA CRIAÇÃO DA IDENTIDADE DE UM GRUPO DE PESQUISA

Claudio Paixão Anastácio de Paula³

A relação entre os sujeitos (assim nomeados ou não) e a informação – que é pano de fundo da própria história da criação da Ciência da Informação (CI), mas cujo estudo foi gradualmente sendo relegado, junto com uma das áreas que compuseram suas bases fundadoras (a psicologia) aos domínios sub disciplina “Necessidades e usos da informação” (PINHEIRO, 2006) e em suas variações – embora tenha frequentado a produção dos programas de pós graduação (PPGGs) em CI no Brasil desde os anos 1970 (ARAÚJO, 2013), tem feito isso com alguma timidez.

Na contra mão desse fenômeno, no âmbito do PPGCI da UFMG, esses objetos de pesquisa e reflexão indisciplinados que teimam em contrariar as mais metódicas tentativas de enquadrá-los na paixão que alguns setores da CI por uma perspectiva nomotética –

³ Coordenador do GEDII e membro orgulhoso do EPIC.

mais preocupada com o estabelecimento de leis e com o estudo de eventos recorrentes do que com a proposição de heurísticas que expandam as fronteiras da área (PAULA, 2013) – foram, crescentemente, se tornando objeto de interesse dentro de várias de suas linhas e de diversos grupos de pesquisa.

Nesse cenário, tem se destacado o trabalho desenvolvido pelo EPIC (Estudos em Práticas Informacionais e Cultura), que se tornou referência no que diz respeito ao estudo sobre as Práticas Informacionais, tanto no Brasil, quanto no exterior (especialmente na América Latina).

Fosse outro o objetivo dessa apresentação, poderíamos discorrer, longamente, sobre o seu diálogo com as pesquisas de seus vários grupos-irmãos e, mais particularmente, com as discussões propostas pelo Gabinete de Estudos da informação e do Imaginário (GEDII) – descritas por Silva (2021) como inéditas no campo da CI e do qual tenho a honra de fazer parte. Pelo momento, o essencial é destacar que, é a partir de sua inserção nesse cenário criativo e plural de contraposição a exacerbação de uma empiria crescentemente atrelada às limitações (epistemológicas e formativas) caracterizadas por um domínio instrumental da tecnologia digital típico das *iSchools* (*Schools of Information Science*) (GOUVEIA; SILVA. 2020), que reside parte do seu DNA. A participação desse cenário se faz evidente não somente na criação de um solo fértil para o desenvolvimento de pesquisas centradas nos sujeitos, em sua diversidade e na diversidade de suas práticas, mas também porque diversos membros desses outros grupos (algumas delas autoras de capítulos que compõe esta obra) militam e colaboram ativamente com o EPIC.

Parte dessa vocação à pluralidade vem do “DNA mitocondrial” de sua “Eva”, a professora Adriana Bogliolo Sirihal Duarte – personalidade plural e polimática no melhor sentido que lhe poderia atribuir um Peter Burke (2020), temperada com toques freirianos

(ARAÚJO; PAULA, 2019) – cuja importância nessa origem pode ser medida, dentre muitas outras, pela quantidade de autores que passaram pela sua orientação e pela sua docência a figurar nessa obra (saudades, Adriana).

Finalmente, dentre os ingredientes formadores do ideário que compôs a origem desse livro e, obviamente, integradores dos motivos para lê-lo, se encontra a forma original como as Práticas Informacionais nele são tratadas. É frequente, dada a relativa novidade que esse gênero de estudos trouxe para a CI, que muitos estudos assim nomeados sejam, na realidade, boas revisões sobre o conceito de práticas, acompanhadas por estudos irregulares sobre comportamentos informacionais. Isso não surpreende, dado à complexidade envolvida na distinção entre os dois termos (comportamentos e práticas) e à qual não vou me dedicar aqui uma vez que ela será tratada, sob diversas formas, ao longo desta obra.

Não será esse o caso dos estudos ora apresentados. Neles percebe-se – sem deixar de prestar tributo aos estudos comportamentais dos quais, inequivocamente, a perspectiva das Práticas Informacionais é tributária – a clara distinção entre aquelas características que distinguem epistemológica e metodologicamente os dois gêneros de estudo.

Esse conjunto histórico de evidências aponta, consistentemente, para a maior motivação para a leitura deste livro, que seria o fato de, nele, os leitores irem encontrar algumas das peças essenciais para a construção do que pode se reputar como uma concepção original e muito brasileira para o conceito de Práticas Informacionais. Uma concepção engajada; preocupada com a empatia aos diferentes, com os grupos menos favorecidos e com as minorias; canhota (no mais belo sentido político da palavra); e latinamente posicionada em oposição crítica às escolas epistemológicas inspiradas por suas contrapartes norte-americanas da CI. Uma concepção propositalmente inacabada, porém, sempre

preocupada para atender as necessidades de um mundo sempre em transformação – aliás, como todo esforço científico deveria ser. Uma concepção tecida a partir do concurso de muitas mãos. Mãos preocupadas não somente com a busca de respostas, mas com a elaboração de perguntas cada vez melhores e mais capazes de perscrutar os meandros da experiência humana em seu romance tórrido com a informação.

Nesse sentido, sejam (todas, todes e todos) bem vindes e convidades a se apaixonarem e se juntarem à construção de um sonho.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. *Em Questão*, v. 19, 2013, p. 213-238.

ARAUJO, E. P. O.; PAULA, C. P. A. Por uma pedagogia criadora e imaginativa: retratos de uma prática docente transformadora. *Informação em Pauta*, v. 4, n. especial, p. 62-81, maio 2019. DOI: <https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41103.62-82>

BURKE, P. *O polímata: uma história cultural de Leonardo da Vinci a Susan Sontag*. São Paulo: Unesp, 2020.

GOUVEIA, L. B.; SILVA, A. M. da. A infocomunicação ou a convergência das ciências da informação e da comunicação para um objeto comum. *Páginas A&B*, Gabinete de Estudos A&B, S. 3, n. especial, p. 15-33, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.21747/21836671/pag2020a2>

PAULA, C. P. A. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 3, Número Especial, p. 30-44, out. 2013.

PINHEIRO, L. V. R. Ciência da informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinares e transdisciplinares. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMES, M. N.; ORRICO, E. G. D. (org.). *Políticas de memória e informação: reflexos na organização do conhecimento*. Natal: EDUFRN, 2006. p. 111-141.

SILVA, A.M. *O GEDDI segundo Malheiro*. 2021. (0m34s). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=hNUinpe4HbI>. Acesso em: 05 mar. 2021.

INTRODUÇÃO

ESTUDOS EM PRÁTICAS INFORMACIONAIS E CULTURA: A EVOLUÇÃO DE UMA PROPOSTA DE PESQUISA

Carlos Alberto Ávila Araújo

Este livro é sobre um grupo de pesquisa, o EPIC, Estudos em Práticas Informacionais e Cultura, cadastrado no CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) e vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI/UFMG). Mas também é um livro sobre o campo de pesquisa em práticas informacionais, uma perspectiva relativamente nova, e ainda pouco conhecida, que se insere no âmbito dos estudos de usuários da informação, uma subárea da ciência da informação. Apesar disso, não é exatamente nem uma coisa, nem outra. Nosso objetivo aqui não é apresentar a história do grupo, ou sua construção intelectual, nem apresentar o campo de pesquisa em práticas informacionais. Mas, sim, o que se quer com este livro é apresentar as diferentes pesquisas empíricas que foram produzidas pelo grupo no decorrer de sua existência.

Luc van Campenhoutd, em seu famoso livro “Introdução à análise dos fenômenos sociais”, diz que uma boa iniciação à música não deveria se dar com uma longa exposição sobre teoria musical ou história dessa arte, e sim com audição de trechos selecionados e

comentários sobre eles. Afinal, diz o autor, o melhor da música reside nas próprias obras.

Seguindo essa argumentação, pensamos num livro em que, em lugar de apresentar o que são as práticas informacionais, descrever suas teorias e conceitos, fosse composto por pesquisas que são, efetivamente, pesquisas em práticas informacionais. Nossa intenção é colaborar com a difusão e a consolidação dessa perspectiva no Brasil e pensamos que, para isso, o melhor caminho é apresentar pesquisas concretas, efetivamente realizadas, que utilizaram tal perspectiva.

Assim, compõem este livro um capítulo teórico e 15 capítulos, que apresentam pesquisas que foram desenvolvidas como dissertações de mestrado ou teses de doutorado no âmbito do EPIC. Não representam todas – alguns autores não puderam estar presentes nessa coletânea. Esses 15 capítulos são significativos do que é o EPIC, de como as pesquisas são desenvolvidas, de como os dados são coletados e analisados. Alguns dos capítulos deste livro são versões modificadas de trabalhos já apresentados em congressos ou publicados em periódico, adaptadas para o formato e os objetivos deste livro.

A mim, como líder do EPIC, orientador de uma parte dos trabalhos aqui presentes, e tendo acompanhado os demais, coube a construção de um texto introdutório. Mais uma vez, segui uma recomendação de um pesquisador que admiro. Clifford Geertz, em seu “A interpretação das culturas”, juntou, em um único livro, oito estudos empíricos que havia realizado ao longo de alguns anos. Sentiu necessidade, nesse esforço, de produzir um capítulo introdutório como uma tentativa de afirmar uma posição sobre esse conjunto de pesquisas, uma interpretação geral de seu significado. É mais ou menos o objetivo desta pequena introdução: recapitular um pouco da história do EPIC, perceber como houve um amadurecimento, desde a primeira pesquisa apresentada (defendida

como dissertação de mestrado em 2008) até a última (também defendida como dissertação de mestrado, mas em 2020).

A perspectiva das práticas informacionais é relativamente nova. Foi em meados dos anos 1990 que o pesquisador finlandês Reijo Savolainen propôs a expressão, como uma forma de se pensar os usuários da informação de uma maneira distinta da perspectiva de comportamento informacional, até então hegemônica no campo. Nos anos seguintes, a proposta teve adesão de pesquisadores da própria Finlândia e de outros países, como a Suécia e o Canadá. No Brasil, as primeiras referências a essa perspectiva estão presentes em alguns trabalhos publicados no começo dos anos 2000. Mas foi em 2013 que foi efetivamente cadastrado um grupo de pesquisa com esse nome e essa proposta no país: o EPIC. Na época, liderado por mim e também pela professora Adriana Bogliolo Sirihal Duarte. Desde o início, o grupo quis destacar o fato de estar ligado à proposta de pesquisa em práticas informacionais, mas desde uma perspectiva original, expressa em sua ligação explícita com o conceito de cultura.

Embora tenha nascido em 2013, o grupo tem uma origem anterior. Em 2005, foram contratados para a Escola de Ciência da Informação (ECI) da UFMG, via concurso público, os professores Carlos Alberto Ávila Araújo e Adriana Bogliolo Sirihal Duarte para ministrarem disciplinas na área de Usuários da Informação no curso de biblioteconomia (para as turmas do matutino, do vespertino e do noturno) e no recém-criado sistemas de informação no Instituto de Ciências Exatas. Desde então estava colocada, ainda, a necessidade de ministrar essa mesma disciplina para as turmas de arquivologia e de museologia - cursos a serem criados na ECI.

Logo de início, colocou-se o desafio de se decidir como deveria ser o programa dessa disciplina – definir os conteúdos, a bibliografia, as unidades programáticas, as atividades e os métodos didáticos. Foi decidido que deveria ser construída uma mesma disciplina para os quatro cursos, atualizando os conteúdos que vinham sendo

ministrados até então (inserindo questões relativas às mudanças teóricas, tecnológicas e outras), e incorporando especificidades de cada uma das áreas e seus campos de atuação técnica e profissional. Naquele momento, foram consultados os programas da disciplina que haviam sido ministrados até então na UFMG e em outras universidades.

A primeira avaliação foi de que a disciplina possuía um perfil bastante instrumental, como uma espécie de apoio para a gestão de bibliotecas e de unidades ou sistemas de informação. A maior parte dos conteúdos de quase todos os programas era relacionado a métodos quantitativos de coleta e tratamento de dados sobre perfil de usuários para o diagnóstico e a avaliação de bibliotecas e sistemas de informação, mapeando usos, frequências, indicadores de satisfação, itens de necessidade. O resultado dessa primeira avaliação foi a percepção de que a área tinha potencial para ser muito mais do que isso, sem prejuízo destes conteúdos já estabelecidos.

Nessa mesma avaliação, foi identificada a ausência de uma fundamentação teórica e conceitual para tais estudos. Sobretudo, uma ausência de teorias e conceitos das ciências humanas e sociais que pudessem fundamentar o campo de estudos. De uma forma geral, havia apenas uma definição instrumental de conceitos como requisito, demanda, necessidade e uso; uma apresentação também instrumental dos métodos de coleta de dados e algumas noções de estatística para o tratamento descritivo dos dados; e a articulação com algumas noções de planejamento de bibliotecas, para o aproveitamento dos dados levantados.

Uma vez que se decidiu pela construção de um outro tipo de programa para a disciplina, os dois professores começaram uma ampla busca na literatura da área. A primeira constatação foi a existência de uma relevante e extensa produção científica naquilo que era chamado “abordagem cognitiva” ou “abordagem alternativa” de estudos de usuários, principalmente os trabalhos em teoria sense-

making de Brenda Dervin, o modelo *information seeking process* de Carol Kuhlthau, os modelos de comportamento informacional de Tom Wilson e o modelo integrativo de Chun Wei Choo. Algumas dessas teorias e autores até apareciam em alguns programas de disciplina, mas suas contribuições eram, efetivamente, pouco ou nada incorporadas aos programas de disciplinas de Usuários da Informação no Brasil. De imediato, tomou-se a decisão de incorporar essa abordagem com praticamente o mesmo grau de importância da abordagem quantitativa instrumental até então em vigor. A disciplina teria, então, dois momentos distintos: introdução, apresentação e exemplificação da primeira abordagem, a “tradicional”; e o mesmo conteúdo para a abordagem “alternativa”.

Esse movimento, contudo, ainda não era suficiente para explorar todo o potencial de um campo de estudos voltado para os sujeitos, para os usuários da informação. Fazia falta uma fundamentação conceitual para cada uma das abordagens, que demonstrasse de onde vinham os conceitos, os métodos de estudo, os objetivos de cada uma. Foi a partir dessa preocupação que houve um questionamento e um aprofundamento teórico em cada uma das abordagens.

Para a abordagem dita tradicional, o movimento foi o de buscar compreender o positivismo e o funcionalismo, as duas matrizes teóricas dessa abordagem. O positivismo, como transposição, para as ciências humanas e sociais, do mesmo modo de raciocínio das ciências naturais (exatas e biológicas), representa uma concepção de que a realidade possui um fundamento nela mesma, isto é, que pode ser objetivamente compreendida pelo método científico. Representa também a pressuposição de que a realidade é composta por regularidades, que podem ser expressas em leis; e de que os aspectos da realidade relevantes são aqueles que podem ser observados e quantificados. Já o funcionalismo, que é uma vertente ou aplicação dos princípios positivistas, baseia-se numa concepção

organísmica da realidade humana, isto é, compreende as ações, instituições e atores humanos como parte de uma estrutura maior exercendo determinadas funções ou tarefas para a manutenção do equilíbrio dessa estrutura (ou, eventualmente, desempenhando determinadas disfunções).

Para a abordagem dita alternativa, foram buscados nos trabalhos dos autores mais destacados os seus fundamentos, e foram encontrados elementos relacionados ao construtivismo, ao interacionismo simbólico, à fenomenologia e à etnometodologia. São todas abordagens das ciências humanas e sociais que se construíram em oposição ao positivismo, calcadas nas ideias de que a causalidade dos fenômenos humanos e sociais é distinta dos fenômenos naturais (o ser humano é um sujeito consciente das suas ações, possui intencionalidade, atribui significado ao que faz) e que o caráter situacional e contextual dos fenômenos é decisivo (os fenômenos são profundamente imbricados nas realidades econômicas, culturais, políticas nos quais se inserem). A disciplina passou a incluir e contemplar aspectos relacionados tanto ao positivismo e ao funcionalismo quanto às perspectivas compreensivas e fenomenológicas, buscando ver as contribuições delas para o desenho do campo de estudos de usuários da informação.

A dinâmica da disciplina também foi repensada, com a ideia de que ela não deveria ser apenas teórica, mas também deveria envolver um trabalho de efetiva pesquisa por parte dos alunos. Em alguns dos programas de curso que haviam sido analisados, havia a previsão de um trabalho de campo a ser realizado pelos alunos. Como o programa proposto estava dividido em duas partes, concluiu-se que deveria haver dois trabalhos de campo, ou um trabalho de campo em dois momentos: um com uma pesquisa conduzida conforme a abordagem tradicional, outro a partir dos parâmetros da abordagem cognitiva. Isso implicava a compreensão de duas maneiras de aproximação da realidade: uma basicamente

quantitativa, buscando dados sociodemográficos dos usuários, indicadores de uso, de frequência, de satisfação; e outro buscando significados, interpretações, impressões, por parte dos sujeitos.

A disciplina foi, então, ministrada em conjunto pelos dois professores para mais de uma turma. Foram realizadas sessões de críticas e comentários, incorporação de sugestões, exemplos, métodos, e com isso foi se consolidando a maneira como a disciplina seria ministrada daí em diante e também sua importância dentro dos cursos de biblioteconomia e sistemas de informação, e dentro da área de ciência da informação. Houve ainda a preocupação em evidenciar para a comunidade científica o trabalho realizado, em congressos científicos (ARAÚJO, 2007; ARAÚJO, 2008; ARAÚJO; JILOCHKIN; SIRIHAL DUARTE, 2008; SIRIHAL DUARTE, 2011) e, depois, na apresentação da maneira como se deu esse processo de construção da disciplina (ARAÚJO, 2009; ARAÚJO, 2010b; SIRIHAL DUARTE, 2012; ARAÚJO; SIRIHAL DUARTE, 2014; ARAÚJO, 2014b; ARAÚJO, 2019).

Os trabalhos continuaram, com a entrada dos dois professores no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG. Até aquele momento, pesquisas de mestrado e doutorado sobre usuários da informação vinham sempre sendo defendidas na linha de pesquisa “Gestão da informação e do conhecimento”. Os dois professores ingressaram em outra linha, chamada “Informação, cultura e sociedade”, na qual praticamente inexistia uma tradição de pesquisa sobre usuários da informação, embora houvesse outras temáticas (inclusão, leitura, mediação, informação e cidadania) com vários pontos em comum. Foi efetivamente no trabalho de orientação das primeiras pesquisas de mestrado no tema que o EPIC nasceu, por meio de reuniões coletivas de orientandos de mestrado dos dois professores envolvidos com a temática no PPGCI.

De modo paralelo, as primeiras apresentações em congressos e publicações em periódicos geraram interlocuções com outros

pesquisadores brasileiros. Havia uma grande produção científica relevante sobre o assunto, embora não sob a designação de “usuários da informação” – estudos em mediação da informação, competência informacional, informação e cultura, informação e sociedade, entre outros, numa realidade parecida com a do PPGCI/UFMG. Particularmente no âmbito do grupo de trabalho 3 (GT 3 – Mediação, circulação e apropriação da informação) da ANCIB, a Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, pesquisadores vinham apresentando resultados de pesquisas com temas e contribuições fundamentais para se entender os usuários da informação, ainda que não usassem essa expressão. Era preciso conhecer essa produção, estabelecer diálogos com ela e incorporar suas contribuições, como foi feito, por exemplo, em Sirihal Duarte (2009) e Araújo (2012).

Um novo fato foi a criação, na ECI/UFMG, dos cursos de graduação em arquivologia (2008) e de museologia (2009). Usuários da informação era uma disciplina presente nos dois cursos, e ainda que alguns elementos já estivessem previstos no novo formato de disciplina vigente desde 2006, era preciso realizar uma série de adaptações no programa para incorporar questões, aspectos e demandas destas áreas de conhecimento. Começou também aí um processo coletivo de leitura, discussão e estudo de questões relativas a estudos de usuários de arquivos e estudos de público de museus, de forma a ampliar o escopo conceitual e teórico da disciplina de Usuários da Informação (ARAÚJO, 2013; 2014a).

Pouco depois, começaram algumas interlocuções internacionais. A primeira delas se deu com Martha Sabelli, pesquisadora da *Universidad de la Republica*, Uruguai, que esteve como professora visitante na UFMG no ano de 2012. Em 2013, a professora Aurora González Teruel, pesquisadora da *Universidad de Valencia*, na Espanha, também esteve como professora visitante na UFMG. Em 2014, foi enviado um trabalho para o *ISIC: The*

information behaviour conference, o evento mais importante do mundo na área de usuários da informação, que iria acontecer em Leeds, Inglaterra. O trabalho foi aprovado (ARAÚJO; SIRIHAL DUARTE, 2014) e os professores participaram do evento, criando laços com pesquisadores da Europa, da América, da Ásia e da África e possibilitando que se situassem em relação à produção científica mundial. Grande parte dessa produção já era conhecida por leituras, mas a interação face a face com os pesquisadores e o acompanhamento tanto das apresentações e dos debates foi fundamental. Na volta da Inglaterra, os dois pesquisadores ainda passaram pela Espanha, para alguns dias de reunião com Aurora González Teruel.

Como resultado dessas atividades, houve também um amadurecimento e uma ampliação do quadro conceitual, com a incorporação de uma terceira maneira de se estudar os usuários, situada num quadro teórico distinto das abordagens “tradicional” e “alternativa”. O modelo cognitivo, com sua lógica mecânica baseada na ideia de estímulo/resposta, sua apreensão dos sujeitos unicamente a partir de suas cognições e isolados de sua vivência social, não parecia responder adequadamente às demandas das pesquisas, nem mesmo combinar com os referenciais calcados no construcionismo e na fenomenologia. Essa ampliação se deu com o tensionamento da noção de “usuário da informação” por meio de duas categorias, “sujeito” e “informação”. Na perspectiva dos sujeitos, aprofundaram-se as leituras e estudos nas ciências sociais e humanas em torno do entendimento das três grandes correntes de estudo que as compõem: a positivista/funcionalista, a crítica/marxista e a compreensiva/fenomenológica. Do ponto de vista da informação, avançou-se nos estudos dos fundamentos da ciência da informação, a partir do estudo das três grandes perspectivas de estudo que compõem a área: a física, a cognitivista e a pragmaticista ou sociocultural. Esse foi, aliás, o trabalho apresentado em Leeds e sobre

o qual se buscou o escrutínio da comunidade internacional. Tratava-se de perceber que o estudo do sujeito informacional perpassava dois quadros de referência distintos (três modelos de estudo dos sujeitos; três modelos de estudo da informação) resultando num quadro complexo de possibilidades de estudo e pesquisa.

No âmbito dessas reflexões, tornou-se cada vez mais evidente a insatisfação com o modelo cognitivo ou “alternativo” de estudos de usuários, em termos de seu poder explicativo. De maneira intuitiva, vinham sendo adotados alguns caminhos alternativos de pesquisa, que foram sendo desenvolvidos ao longo dos anos: uma perspectiva fenomenológica (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012), interacionista (ARAÚJO, 2010a), vinculada ao paradigma social da ciência da informação (ARAÚJO, 2010b; ROCHA; SIRIHAL DUARTE, 2013; MOREIRA; SIRIHAL DUARTE, 2016), ao pensamento crítico (PINTO; ARAÚJO, 2012), à discussão sobre pós-modernidade (TANUS, 2014), à cognição distribuída (ROCHA; PAULA; SIRIHAL DUARTE, 2016), à abordagem clínica da informação (ANTUNES; PAULA; SIRIHAL DUARTE, 2016) e ao conceito de sujeito informacional (CRUZ, 2018).

E foi nesse momento, nos debates internacionais, nas leituras sobre o assunto, nos congressos, nas pesquisas, que os pesquisadores descobriram a abordagem das “práticas informacionais”. Depois de conhecerem alguns autores e alguns textos, percebeu-se que estava aí a possibilidade de avanço nas preocupações e de constituição de um campo de pesquisa original. Como resultado de todos esses processos, Carlos Araújo e Adriana Sirihal Duarte formalizaram a criação do grupo de pesquisa EPIC em 2013. Na verdade, desde 2007 já havia um grupo de estudos com os orientandos de ambos no mestrado e doutorado do PPGCI/UFMG. Esses grupos funcionavam de maneira informal, às vezes com uma agenda de encontros mais intensa, algumas vezes menos, dependendo da quantidade de mestrandos ou doutorandos envolvidos com a temática. Nesse

período, orientamos dissertações e teses com realidades empíricas muito variadas, tais como profissionais do sexo (SILVA, 2008), ouvintes assíduos de rádio (PESSOA, 2010), professores da rede municipal (PINTO, 2012), bibliotecários no trabalho de indexação (ALONSO, 2012), bibliotecários realizando estudos de usuários (SEPÚLVEDA, 2012), pessoas da terceira idade (GANDRA, 2012), deficientes visuais (ROCHA, J., 2013), bibliotecários na atividade de indexação (ARAÚJO, E., 2013), diferentes profissionais da informação (ROCHA, E., 2013) e usuários de um sistema de informação de extensão universitária (TERTO, 2013). Tais pesquisas buscavam avançar numa perspectiva além das abordagens tradicional e cognitiva, mas não havia ainda uma proposta única, um referencial comum, senão fragmentos de aproximações.

A ideia de trabalhar com práticas informacionais nos situava no âmbito de um movimento internacional que se construiu no campo de estudos de usuários da informação – representado por, entre outros, pesquisadores da Finlândia como Reijo Savolainen, Sanna Talja e Kimmo Tuominen; da Suécia, como Annemarie Lloyd; e do Canadá, como Pamela McKenzie. Ao mesmo tempo, as pesquisas empíricas e reflexões epistemológicas desenvolvidas no grupo apontavam para uma certa originalidade no campo, mobilizando determinadas categorias e formas de compreensão específicas – que os aproximavam, principalmente, do conceito de cultura e de uma abordagem mais antropológica. Em função disso, e como forma de amarrar todas essas questões (os diálogos no GT 3 da Ancib, com os parceiros internacionais, com nossas próprias percepções conceituais e as pesquisas desenvolvidas no âmbito da linha Informação, cultura e sociedade do PPGCI) surgiu a ideia de criar o grupo, associando as duas ideias, práticas informacionais e cultura. Logo no início, juntaram-se ao grupo os professores Cláudio Paixão Anastácio de Paula e Eliane Cristina de Freitas Rocha. A ideia de “grupo” marcou de maneira decisiva os trabalhos: a possibilidade

de produzir conhecimento em conjunto, compartilhar ideias e leituras, construir conjuntamente nossa perspectiva, aproveitando as singularidades e competências de cada um.

A partir de 2014 o grupo passou efetivamente a existir, unido em torno da consolidação e clarificação de uma perspectiva original e que poderia ser uma referência para as novas pesquisas a serem realizadas dali em diante. Isso de fato aconteceu, e desde então um conjunto de novas pesquisas foi realizado, também com realidades empíricas muito diversas tais como nativos digitais (ANTUNES, 2015), docentes e discentes em relação de orientação (SÁ, 2015), formação dos arquivistas (VAZ, 2015), mães de crianças alérgicas (BARROS, 2016), clientes de serviços de estética (VASCONCELOS, 2016), visitantes de museu (GANDRA, 2017), detentas grávidas (BARBOSA, 2017), usuários de redes sociais interagindo a partir de acontecimentos políticos (BERTI, 2018), nativos digitais na biblioteca escolar (PAIVA, 2018), pesquisadores de um instituto de pesquisa (ROCHA, 2018), blogueiros literários (SÁ, 2018), pessoas interagindo em aplicativo de mensagens instantâneas (SILVA, 2019), bibliotecários de serviços de referência (LIMA, 2018), pesquisadores (SILVA, 2020), alunos de ensino médio (SILVA, 2020), pessoas trans (PINTO, 2020).

A existência do grupo de pesquisa também foi importante no sentido da internacionalização. Passaram a fazer parte formalmente do grupo as professoras Martha Sabelli (Uruguai) e Aurora González Teruel (Espanha), e um primeiro trabalho em conjunto foi apresentado no XI Encontro de Diretores e X Encontro de Docentes de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul (SIRIHAL DUARTE; SABELLI; GONZÁLEZ TERUEL; ROCHA; ARAÚJO, 2016). Pouco depois ingressaram no grupo Silvia Albornoz, da *Universidad Nacional de La Plata*, Argentina, Edilma Naranjo, da *Universidad de Antioquia*, Colômbia e Fernanda Frasson Martendal, da *Universidad Nacional del Nordeste*, Argentina.

O grupo, engajado num processo efetivo de colaboração e construção coletiva, buscou sintonizar a proposta de pesquisa com as perspectivas contemporâneas da Ciência da Informação e com as discussões teóricas em práticas informacionais, a partir do conceito de intersubjetividade, buscando um equilíbrio entre as dimensões coletivas e individuais dos fenômenos informacionais, contemplando também as questões emocionais e afetivas envolvidas nos processos, as dinâmicas de significação e produção de sentidos, a importância do enraizamento das práticas nos contextos nos quais tomam existência e o caráter ativo dos sujeitos. O grupo se apropriou de diferentes conceitos, como conhecimento, imaginação, sociabilidade, identidade e práxis, que foram reconstruídos como rede conceitual em torno das ideias de práticas informacionais e cultura.

O EPIC atingiu seu ponto de consolidação em 2018, quando realizou em março a I Jornada em Práticas Informacionais. Foram convidados palestrantes de distintas áreas para tratar de temas como praxiologia, construcionismo social, interacionismo simbólico, representações sociais e etnografia. Também foram ministradas palestras das pesquisadoras estrangeiras do grupo sobre seus temas de pesquisa. Os debates foram ricos e sinalizaram a maturidade das nossas questões. Em 2018 também o grupo acolheu dois pesquisadores em realização de estágio de pós-doutorado.

Em 03 de dezembro de 2018, porém, faleceu a professora Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, líder do grupo. Em sua homenagem, foi realizada em janeiro de 2019 a II Jornada em Práticas Informacionais, com apresentações dos membros do EPIC ressaltando aspectos de parcerias e orientações com a professora. No começo de 2019, foi publicada uma edição especial do periódico *Informação em Pauta*, da Universidade Federal do Ceará, em homenagem à professora Adriana e com trabalhos dos pesquisadores do EPIC. Desde então, o grupo passou a ser liderado por mim. Em

2020 as atividades presenciais do grupo foram suspensas em função da pandemia, sendo retomadas de maneira remota em 2021.

Nos últimos anos, algumas publicações de membros do grupo demonstraram essa maturidade de sua proposta de pesquisa (ARAÚJO, 2016; ROCHA; GANDRA; ROCHA, 2017; ARAÚJO, 2017; BERTI; ARAÚJO, 2017; SIRIHAL DUARTE; ARAÚJO; PAULA, 2017; ROCHA, SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017; ROCHA; GANDRA, 2018; ARAÚJO; SIRIHAL DUARTE; DUMONT, 2019; FERREIRA; ABREU; LIMA; SÁ, 2019). Hoje, o EPIC é um grupo consolidado, com a participação de 19 pesquisadores doutores, vinculados a distintas universidades, tais como a Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Universidade Estadual de Londrina, Universidade Federal do Espírito Santo, Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Universidade Federal do Rio de Janeiro, além de outras instituições e setores como a Prefeitura de Belo Horizonte, Sistema de Bibliotecas da UFMG, Instituto Federal de São Paulo, Polícia Militar de Minas Gerais, Centro de Comunicação da UFMG, entre outras. Em 2021, vários membros do grupo publicaram capítulos em um importante livro que representou um grande avanço na pesquisa em práticas informacionais no Brasil (TANUS; ROCHA; BERTI, 2021). Além disso há membros de outros quatro países, parcerias com professores de várias outras universidades brasileiras, e também a vinculação de diversos alunos de iniciação científica, mestrado e doutorado, além de profissionais bibliotecários, arquivistas e museólogos atuantes em diferentes instituições. Nos dias 23 e 24 de novembro, o grupo promoveu a III Jornada em Práticas Informacionais, com o tema “Memética e desinformação”, em parceria com outro grupo de pesquisa do PPGCI, o Gabinete de Estudos da Informação e do Imaginário, liderado pelos professores Claudio Paixão e Eliane Pawlowski Araújo, ambos membros do EPIC.

A identidade do EPIC ao longo de sua existência está fortemente vinculada à ideia do fazer coletivo na ciência, de um aprendizado conjunto e do estabelecimento de parcerias (ARAÚJO, 2021; GANDRA; ROCHA, 2019; ARAÚJO; PAULA, 2019). Nesse sentido, a produção deste livro pretende ser exatamente um momento de celebrar essa trajetória, apresentando as dissertações e teses defendidas no âmbito do grupo, destacando as diferentes realidades empíricas estudadas, os diferentes aportes teóricos acionados e, ainda, o quanto existe desse trabalho coletivo expresso na produção de cada um dos membros do grupo.

REFERÊNCIAS

ALONSO, L. F. C. A. *Manifestações externas na indexação: uma construção social da realidade*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

ANTUNES, M. L. A. *Comportamento informacional em tempos de Google*. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

ANTUNES, M. L. A.; PAULA, C. P. A.; SIRIHAL DUARTE, A. B. Abordagem clínica da informação: um projeto em construção. *In: EBCIM - ENCONTRO DE DIRETORES, 11; ENCONTRO DE DOCENTES DE ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO MERCOSUL, 10*. 2016, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2016.

ARAÚJO, C. A. Á. A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. *Em Questão*, v. 19, p. 213-238, 2013.

ARAÚJO, C. A. Á. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. *Ponto de Acesso*, v. 4, p. 2-32, 2010a.

ARAÚJO, C. Á. A. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. *Informação em Pauta*, v. 4, n. especial, p. 121-136, 2019.

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

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. *Informação em Pauta*, v. 1, p. 61-78, 2016.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: CABRAL, A. M. R.; REIS, A. S. (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

ARAÚJO, C. A. Á. O que são 'práticas informacionais'? *Informação em Pauta*, v. 2, p. 217-236, 2017a.

ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação & Sociedade*, v. 22, n.1, p. 145-159, 2012.

ARAÚJO, C. A. Á. Perspectivas contemporâneas de estudos de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. In: CASARIN, H. C. S. (org.). *Estudos de usuário da informação*. Brasília: Thesaurus, 2014a, p. 19-46.

ARAÚJO, C. A. Á. Práticas informacionais e cultura: uma proposta original de pesquisa. In: TANUS, G. F. S. C.; ROCHA, J. A. P.; BERTI, I. C. L. W. (org.). *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2021. p. 365-383.

ARAÚJO, C. A. Á. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. *Em Questão*, v. 15, p. 11-26, 2009.

ARAÚJO, C. A. Á. Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas de estudo. In: RENDÓN ROJAS, M. Á. (org.). *El ser, conocer e hacer en bibliotecología/ciencia de la información / documentación*. México: UNAM/IIBI, p. 29-58, 2014b.

ARAÚJO, C. A. A.; JILOCHKIN, A. M. N.; SIRIHAL DUARTE, A. B. Mapeamento temático dos estudos de usuários da informação: uma análise dos artigos publicados no periódico *Ciência da Informação*. In: CINFORM - ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DA INFORMAÇÃO, 8., 2008, Salvador. *Anais...* Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2008.

ARAÚJO, C. A. Á.; SIRIHAL DUARTE, A. B. DUMONT, L. M. M. As perspectivas de estudos sobre os sujeitos no PPGCI/UFMG. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 24, p. 85-101, 2019.

ARAÚJO, C. A. A.; SIRIHAL DUARTE, A. B. The informational subject at the intersection of information science and the human and social sciences. In: ISIC - INFORMATION BEHAVIOUR CONFERENCE, 10. 2014, Leeds. *Proceedings...* Leeds: University of Leeds, 2014.

ARAUJO, E. P. O. *Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios*. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ARAUJO, E. P. O.; PAULA, C. P. A. Por uma pedagogia criadora e Imaginativa: retratos de uma prática docente transformadora. *Informação em Pauta*, v. 4, n. especial, p. 62-81, 2019.

BARBOSA, A. G. *Práticas informacionais das apenadas do Centro de Referência a Gestante Privada de Liberdade de Vespasiano-MG*. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

BARROS, F. M. M. *Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas*. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

BERTI, I. C. L. W. *Práticas e regime de informação - os acontecimentos "carta de Temer a Dilma" e "Marcela Temer: bela, recatada e do lar"*. 2018.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? *Informação & Informação*, v. 22, 2017, p. 389-401.

CRUZ, R. C. Proposta teórico-metodológica para o estudo de sujeitos informacionais usuários de sites de redes sociais virtuais. *Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação*, v. 5, p. 47-62, 2018.

FERREIRA, E. G. A.; ABREU, F.F.; LIMA, G. M. C.; SÁ, J.P.S. A construção do conceito de práticas informacionais pelos pesquisadores do EPIC. *Informação em Pauta*, v. 4, n. especial, p. 26-43, 2019.

GANDRA, T. K. *Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica*. 2012. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

GANDRA, T. K. *Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG*. 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

GANDRA, T. K.; ROCHA, J.A. Orientação acadêmica como espaço de Integração intelectual, social e afetiva. *Informação em Pauta*, v. 4, n. especial, p. 83-100, 2019.

GANDRA, T. K.; SIRIHAL DUARTE, A. B. Usuários da informação sob a perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de postura metodológica de pesquisa. *Informação & Sociedade*, v. 22, p. 13-23, 2012.

LIMA, G. M. C. *Serviços de referência: práticas informacionais do bibliotecário*. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

MOREIRA, F. M.; SIRIHAL DUARTE, A. B. O paradigma social da informação e as teorias sociais: relações e contribuições. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, v. 11, p. 169-178, 2016.

PAIVA, R. M. V. *A biblioteca escolar e os nativos digitais*. 2018. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

PESSOA, M. T. *A relação entre ouvintes assíduos e o rádio: um estudo de usuários da informação a partir de uma perspectiva compreensiva*. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PINTO, F. V. M. *Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da rede municipal de Belo Horizonte*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. Á. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. *Transinformação*, v. 4, n. 3, p. 219-226, set./dez. 2012.

PINTO, F.V.M. *Transformando normas e padrões: as práticas informacionais de pessoas trans na reinvenção do corpo*. 2020. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020.

ROCHA, E. C. F. *Usuário da informação, um velho (?) (des)conhecido: Usuários da informação em diferentes profissões da informação*. 2013. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, E. C. F.; GANDRA, T. K.; ROCHA, J. A. P. Práticas informacionais: nova abordagem para os estudos de usuários da informação. *Biblios*, v. 68, p. 96-109, 2017.

ROCHA, E. C. F.; SIRIHAL DUARTE, A. B. Reflexões sobre os paradigmas de estudo da usabilidade na Ciência da Informação. *Datagramazero*, v. 14, p. 03, 2013.

ROCHA, J. A. P. *(In) Acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da cognição situada*. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, J. A. P. *A produção do conhecimento como cognição distribuída: práticas informacionais no fazer científico*. 2018. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

ROCHA, J. A. P.; PAULA, C. P. A.; SIRIHAL DUARTE, A. B. A cognição distribuída como referencial teórico para os estudos de usuários da informação. *Informação & Sociedade*, v. 26, p. 91-105, 2016.

ROCHA, J. A. P.; GANDRA, T. K. Práticas informacionais: elementos constituintes. *Informação & Informação*, v. 23, p. 566-595, 2018.

ROCHA, J. A. P.; SIRIHAL DUARTE, A. B.; PAULA, C. P. A. Modelos de práticas informacionais. *Em Questão*, v.23, n. 1, p.36-61, jan.-abr./2017.

SÁ, J. P. S. *Ler e compartilhar na web: práticas informacionais de blogueiros literários*. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

SÁ, R. M. C. *Compartilhamento do conhecimento e o processo de orientação de discentes de pós-graduação stricto sensu*. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

SEPÚLVEDA, M. I. M. *A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva compreensiva*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

SILVA, A. G. F. *Entrando em ação, movendo a cena: práticas informacionais nos ambientes do aplicativo Telegram*. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019.

SILVA, K. R. *Comportamento informacional de alunos do Ensino Médio Integrado: um estudo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão*. 2020. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020.

SILVA, M. P. *As práticas informacionais na produção científica: uma análise a partir dos pesquisadores dos programas de pós-graduação*. 2020. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020.

SILVA, R. *As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte*. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

SIRIHAL DUARTE, A. B. Inclusão digital e competência informacional: estudo de usuários da informação digital. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 10. 2009, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2009.

SIRIHAL DUARTE, A. B. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, v. 3, p. 70-86, 2012.

SIRIHAL DUARTE, A. B. Mediação, usos e usuários: reflexões e análise de caso. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 12. 2011. Brasília. *Anais...* Brasília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2011.

SIRIHAL DUARTE, A. B.; ARAÚJO, C. A. Á.; PAULA, C. P. A. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. *Informação em Pauta*, v. 2, p. 111-135, 2017.

SIRIHAL DUARTE, A. B.; SABELLI, M.; GONZÁLEZ TERUEL, A.; ROCHA, E. C. F.; ARAÚJO, C. A. Á. Práticas pedagógicas na área de usuários da informação em três universidades iberoamericanas. *In: EBCIM - ENCONTRO DE DIRETORES*, 11; *ENCONTRO DE DOCENTES DE ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO MERCOSUL*, 10. 2016, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2016. v. XI. p. 596-609.

TANUS, G. F. S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuários a sujeitos pós-modernos. *RBBB: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 10, p. 144-173, 2014.

TANUS, G. F. S. C.; ROCHA, J. A. P.; BERTI, I. C. L. W. (org.). *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2021. (Selo Nyota)

TERTO, A. L. V. *A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG): um estudo de usuários a partir de uma perspectiva compreensiva*. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

VASCONCELOS, P. M. *As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética*. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

VAZ, G. A. *A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista*. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

CAPÍTULO 1

PRÁTICAS INFORMACIONAIS COMO UMA PERSPECTIVA DE ESTUDO DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Carlos Alberto Ávila Araújo

1 INTRODUÇÃO

Existe um campo de pesquisas científicas denominado “estudos de usuários da informação”. Esse campo surgiu, embora ainda sem esse nome, na década de 1930, quando, no âmbito da Universidade de Chicago, nos Estados Unidos, foram realizados os primeiros estudos científicos sobre comunidades de usuários de bibliotecas.

De lá para cá, os estudos se desenvolveram congregando diferentes teorias, modelos, abordagens e métodos, bem como distintos objetos empíricos. É possível, contudo, agrupar toda essa diversidade em três grandes blocos de pesquisas: os estudos de uso da informação, os estudos de comportamento informacional e os estudos em práticas informacionais. Eles surgiram em épocas diferentes, o que causa, algumas vezes, a impressão de haver uma evolução ou superação de um modelo por outro. Uma análise mais rigorosa, contudo, nos mostra que o que existe, na verdade, é uma perspectiva de complementaridade. Os estudos de uso, que surgiram primeiro, se constroem numa perspectiva que permite o estudo e pesquisa de determinados aspectos da realidade. A abordagem de comportamento

informativa, que surgiu depois, emergiu exatamente para o estudo de determinadas questões e aspectos que não eram cobertos pela abordagem anterior, sem pretender substituir os estudos de uso. Da mesma forma, alguns anos depois, surgiram os estudos em práticas informativas, mais uma vez com a perspectiva de estudar determinados aspectos e dimensões da realidade que nenhuma das outras duas abordagens estudavam.

Esse movimento intelectual do campo de estudos de usuários, deve-se destacar, se dá em relação direta ao quadro intelectual geral que acompanhou a existência da ciência da informação. Nesta disciplina científica, deu-se também a construção de três grandes modelos ou perspectivas de estudo sobre os fenômenos informativos: a perspectiva fisicista, a cognitivista e a pragmatista. A cada uma delas corresponde determinada manifestação de estudos de usuários da informação, que são, portanto, reflexo dos caminhos teóricos da ciência da informação.

Esse quadro histórico e intelectual dos estudos de usuários da informação gera algumas confusões. Uma delas é a de que cada um dos modelos teóricos seria montado para estudar determinada realidade empírica. De fato, os estudos de uso da informação se centraram sobretudo no estudo de cientistas – o que era uma forte demanda das décadas de 1950 a 1970. Já os estudos de comportamento informativo se deram também com cientistas, mas também e principalmente no ambiente empresarial e laboral. Por fim, os estudos em práticas informativas se voltaram bastante para o cotidiano, os ambientes informais, o campo do lazer e da cultura. Claro que existe alguma ligação entre as empirias e os modelos teóricos – são determinadas realidades empíricas que acabam convocando novos conceitos, novas teorias. Mas um modelo teórico de como os seres humanos se relacionam com a informação não está limitado a uma determinada realidade empírica, ao estudo de um contexto específico, ele existe para entender distintos fenômenos, distintas situações.

Outra confusão comum que existe é a ideia de que os três modelos são absolutamente excludentes e não podem dialogar. Assim é comum, por exemplo, alguém que esteja estudando comportamento ou práticas informacionais ter total aversão a métodos quantitativos, imaginando que medir indicadores de uso da informação é algo absolutamente exclusivo dos estudos de uso. Ou então alguém que esteja estudando práticas informacionais descartar qualquer análise de categorias de necessidade de informação por serem algo oriundo dos estudos de comportamento informacional.

O objetivo deste texto é apresentar as características de cada um dos três principais modelos de estudos de usuários da informação, de forma a ajudar aquelas pessoas que pretendem realizar uma pesquisa nessa área saibam escolher qual o melhor modelo teórico, o mais adequado, em face das questões que pretende responder. Mas, também, busca-se aqui defender a importância de se pensar na complementaridade entre as propostas, na possibilidade de que os estudos empíricos possam utilizar contribuições de uma ou outra abordagem, conforme se pretenda produzir reflexões mais abrangentes e profundas da realidade empírica estudada.

2 O QUADRO GERAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Antes de analisar o campo de estudos sobre os usuários da informação, é importante ver como se deu a construção teórica da ciência da informação como um todo. Há muitos autores que se dedicaram ao estudo do conceito de informação na ciência da informação, e existe um razoável consenso de que, ao longo de sua história, é possível identificar a existência de três grandes modelos de estudo. Esses modelos são apresentados a seguir, numa compilação de autores de vários países: Alemanha, México, Estados Unidos, Dinamarca, Espanha, Portugal, Cuba, Canadá e Reino Unido. Embora os termos usados para descrever cada um dos modelos variem de um

autor para outro, sua caracterização é basicamente a mesma na problematização de cada um dos autores:

Tabela 1 - Modelos de estudo da informação, conforme diferentes autores

Autor	Primeiro modelo	Segundo modelo	Terceiro modelo
Rendón Rojas, 1996	Sintático	semântico	pragmático
Saracevic, 1999	Restrito	amplo	ainda mais amplo
Orom, 2000	Físico	cognitivo	alternativo
Fernández Molina e Moya Aneón, 2002	positivista	cognitivo	sociológico
Silva e Ribeiro, 2002	mensurável, reprodutível e transmissível	pregnância simbólica	estruturada pela ação e integrada a contextos
Capurro, 2003	Físico	cognitivo	social
Linares Columbié, 2005	Físico	cognitivo	social
Salaun e Arsenault, 2009	Forma	conteúdo	meio
Bawden e Robinson, 2012	Físico	cognitivo	social
Hjørland, 2014	Físico	cognitivo	Sócio-cognitivo

Fonte: Elaboração própria.

Os nomes utilizados para os autores para designar esses modelos, como dito, são diferentes, mas suas discussões são muito semelhantes. Em todos, ressalta-se a ideia de que houve uma primeira forma de se estudar a informação, como algo físico, como um fenômeno objetivo, como um sinal, algo no nível sintático. Nesse

modelo, a informação é entendida como algo existente em si mesmo, independente dos sujeitos e dos contextos, como um dado dotado de propriedades e características passíveis de serem medidos e explicados a partir da formulação de leis. Nas apresentações que promovem deste conceito, os autores vinculam informação a noções como sinal, emissor, receptor, transporte, transferência, sistema, recuperação, probabilidade, precisão, revocação, mensagem. Esse modelo, conforme os autores, teria surgido naquele que é o evento também identificado muitas vezes como originário da própria ciência da informação: *as Conferences on Training Science Information Specialists* ocorridos no *Georgia Institute of Technology*, em 1961 e 1962. Seus fundamentos teóricos básicos estão expressos no artigo *As We May Thing*, de *Vannevar Bush*, publicado em 1945; no livro *The mathematical theory of communication*, de *Claude Shannon* e *Warren Weaver*, publicado em 1949; e no artigo *Information Science: what is it?*, de *Harold Borko*, publicado em 1968. Quadros de referência fundamentais em sua construção foram as teorias do comportamentalismo e da teoria sistêmica, hegemônicos no período da gestação do projeto da ciência da informação.

Em todos os autores há também a ideia de que surgiu uma segunda maneira de se estudar a informação, como algo cognitivo, semântico, subjetivo. Neste segundo modelo passou-se a se considerar a articulação entre os dados, os elementos presentes da realidade independente do sujeito, e o conhecimento, aquilo que os indivíduos sabem ou conhecem, sendo a informação a medida da alteração deste estado de conhecimento, ou, em outros termos, o produto da interação entre os dados e o conhecimento, no âmbito do indivíduo. Nesta perspectiva de estudos o conceito de informação se aproxima aos de dado, conhecimento, processamento, indivíduo, pessoa, lacuna, preenchimento, modificação, alteração, significado. Esse modelo tem como marco de referência a *The Copenhagen Conference Theory and Application of Information Research*, ocorrida

em 1977, e se expressou teoricamente em quatro artigos sobre *Foundations of Information Science* publicados por Bertram Brookes no início dos anos 1980, nos quais o autor apresenta a sua equação fundamental da ciência da informação – e no qual a informação é compreendida como a medida da alteração da estrutura de conhecimento de um indivíduo. A inspiração filosófica dessa abordagem é a teoria do conhecimento objetivo de Karl Popper.

Em todos os autores mencionados acima pode-se identificar um terceiro modelo, que em alguns aparece como uma tendência ainda em construção, em outros já se encontra mais estabelecida. Essa terceira possibilidade é descrita com termos como pragmática, intersubjetiva ou sociocultural, e nela a informação é algo da ordem não apenas do objetivo ou do subjetivo, mas também do coletivo, de uma construção social. Nessas descrições, informação aparece ligada a termos como documento, saberes, ação, contexto, cultura, memória, coletivo, sociedade, histórico. O marco de referência da construção dessa perspectiva é o I CoLIS – *International Conference on Conceptions of Library and Information Science*, que ocorreu na Finlândia, em 1991, que marcou uma virada sociológica na ciência da informação, como colocado por Blaise Cronin. Antecedentes desse modelo são, no campo da ciência da informação, a epistemologia social proposta por Jesse Shera nos anos 1960 e, de fora da área, as teorias da construção social da realidade de Peter Berger e Thomas Luckmann e o movimento da viragem linguística promovido por pragmaticistas como Wittgenstein.

É neste quadro teórico que se desenvolveram os estudos de usuários da informação, e eles acabaram por receber impacto direto do conceito de informação na formulação das teorias e métodos de pesquisa sobre os usuários da informação, como será apresentado nos tópicos a seguir.

3 OS ESTUDOS EM USO DA INFORMAÇÃO

Os primeiros estudos considerados como sendo de usuários da informação surgiram, na visão de alguns autores, com algumas pesquisas sobre frequência de uso de revistas na década de 1920. Mas o início efetivo do campo, tal como considerado pela maioria dos estudiosos, é normalmente associado com os estudos sobre uso de bibliotecas realizados no âmbito da Universidade de Chicago, nos anos 1930. Tais estudos passaram a ser utilizados como instrumentos de diagnóstico em unidades e serviços de informação, como elementos de feedback para o sistema, por meio da determinação de taxas de uso de materiais (elemento orientador de políticas de desenvolvimento de coleções, determinando necessidades de aquisição e descartes). Outro marco significativo se deu na *Royal Society Scientific Information Conference*, que ocorreu em Londres em 1948, quando Bernal apresentou um estudo de como cientistas buscam e obtêm informações (o que liam, os motivos da leitura, o uso) e Urquhart apresentou outro sobre distribuição e uso da informação científica e tecnológica. Inaugurou-se aí um novo campo voltado para o estudo de uso da informação no ambiente de ciência e tecnologia.

Embora diferentes em alguns de seus objetivos e na empiria, os estudos de uso de bibliotecas e de cientistas compartilham de um mesmo modelo teórico, em torno da ideia de uso da informação, isto é, do acesso físico a itens e serviços informacionais, da caracterização desse uso e de sua decomposição por aspectos sociodemográficos dos usuários. A base conceitual se situa entre as noções de demanda, desejo, necessidade, uso e requisito, de um lado, e de fontes, serviços, sistemas e unidades de informação, de outro (LINE, 1974). Reunindo todas essas questões, e subjacente a elas, encontra-se a inspiração fundamental desta abordagem: o positivismo.

O modelo positivista consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais aos fenômenos humanos e sociais, isto

é, a adoção do mecanicismo como maneira ideal de explicar a realidade social. A sua principal implicação para os estudos de usuários é a preocupação em estabelecer leis do comportamento do usuário da informação, como, por exemplo, o princípio do menor esforço (FIGUEIREDO, 1994). O objetivo destas leis é estabelecer padrões de comportamentos invariáveis, isto é, válidos para diferentes contextos, em diferentes locais e épocas. Outra implicação é a necessidade de medir o comportamento dos usuários. A maior parte dos estudos realizados na abordagem de estudos de usos utiliza como técnica de coleta de dados o questionário, normalmente composto por perguntas com o objetivo de quantificar hábitos de comportamento de busca e uso da informação e verificar freqüências de acesso e graus de satisfação. Assim, quase todo estudo de usuário apresenta uma série de tabelas em que são analisados quantitativamente os resultados encontrados (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Além de terem uma natureza positivista, estes estudos são, também, marcadamente embasados pelo funcionalismo, isto é, uma compreensão organísmica da sociedade que se estrutura em torno da ideia de que cada elemento social possui uma função para a manutenção do todo. A quase maioria dos estudos realizados desde a década de 1940 consiste na compilação de estatísticas de empréstimos, de uso de determinadas fontes de informação, de tipologia de tarefas e necessidades, entre outros. Além disso, os estudos de uso se desenvolveram na esteira da preocupação com o desenvolvimento de coleções, do conhecimento das fontes de informação ou do planejamento de serviços e sistemas de informação, isto é, estiveram sempre colados a uma aplicação imediata, ao provimento de dados (como um diagnóstico) para intervenções que promovessem melhoria nos serviços oferecidos (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Tal concepção está presente na própria definição destes estudos: “[...] são investigações que se fazem [...] para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo atendidas de maneira adequada [...]” e que, portanto, são “[...] estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Assim também se deu com os estudos de usuários, e não foi por acaso que, rapidamente, surgiu a temática do treinamento de usuários, expressa em visões como, por exemplo, as metodologias para a promoção do uso da informação (FIGUEIREDO, 1990); e de educação de usuários, com o desenvolvimento de diversos programas de orientação e instrução (DIAS; PIRES, 2004). Realizam-se estudos de usuários para descobrir os padrões de comportamento informacional (fatores que dificultam o uso da informação, demoras toleráveis etc.) de forma a, também, levantar possíveis ações que possam incidir sobre os próprios usuários para que tenham o comportamento mais adequado do ponto de vista do sistema.

Em síntese, se pode dizer que estudos de usos da informação são estudos que buscam levantar dados quantitativos sobre:

- a) atributos (em geral, sociodemográficos) dos usuários: idade, sexo, profissão, escolaridade, renda, entre outros;
- b) indicadores de comportamento informacional: itens buscados, itens efetivamente acessados, avaliação do sistema ou das fontes, frequência de necessidade ou busca de informação, idiomas de preferência, barreiras nos usos dos sistemas;
- c) atributos dos sistemas, serviços ou fontes de informação: completude, exatidão, acessibilidade, tempo, entre outros.

Além disso, há a preocupação em correlacionar os indicadores encontrados, isto é, correlacionar determinado dado de perfil de usuário com determinado indicador de comportamento ou de atributo do sistema, de maneira a se identificar leis ou regularidades que são o objetivo último das pesquisas realizadas.

4 OS ESTUDOS EM COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

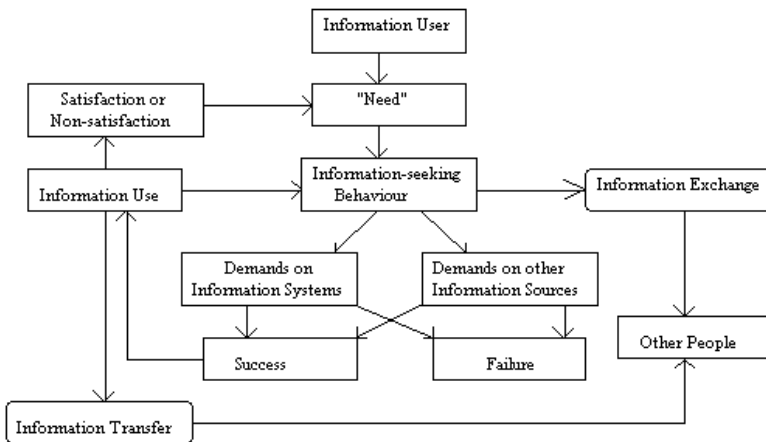
No final da década de 1970 começou a se desenhar uma segunda maneira de se realizar estudos de usuários da informação – diretamente relacionada com a virada cognitiva no campo da ciência da informação. Tal maneira se desenvolveu por meio de diversos modelos que buscaram ver as etapas existentes e os fatores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre as etapas pode-se citar a seleção, exploração, coleta, diferenciação, extração e verificação; e entre os fatores, características emocionais, cognitivas, fisiológicas, ambiente de trabalho, ambiente cultural, entre outros. A base conceitual se situa, neste caso, em torno da noção de processo entre a necessidade e o uso, passando pela busca, e de uma dimensão cognitiva que determina todo o processo.

Um trabalho considerado pioneiro desta perspectiva é o de Wilson (1981), que marcou a efetiva emergência dos estudos em comportamento informacional (BAWDEN, 2006). Neste trabalho Wilson apresentou um modelo, reproduzido na Figura 1.

Há, neste modelo, a ideia de um mecanismo de ativação que inicia todo o processo de comportamento informacional, que é então decomposto em etapas sucessivas, marcadas sempre por uma dupla possibilidade relacionada ao sucesso ou ao fracasso dos objetivos da ação relacionada com cada etapa. Embora se apresente como um modelo cognitivo buscando estudar superar algumas limitações do modelo anterior (vinculado apenas ao uso), o referencial de Wilson

reproduz a lógica binária necessidade/busca, como uma aplicação do mecanismo estímulo-resposta da psicologia comportamental. A diferença aqui é o interesse em decompor as etapas que marcam esse processo de forma a ver o papel do sucesso e do fracasso, ou da demanda a tal tipo ou a tal tipo de recurso, como elementos intervenientes do processo.

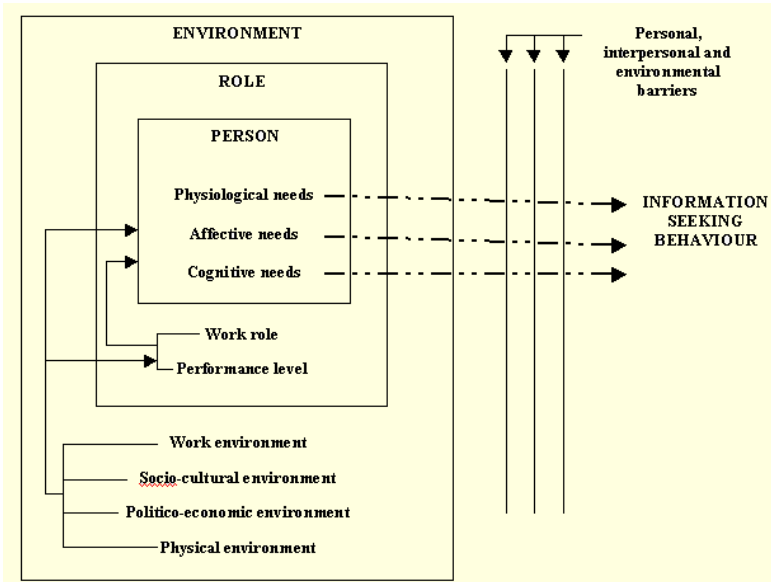
Figura 1 - Primeiro modelo de etapas do comportamento informacional



Fonte: Wilson (1981).

No mesmo artigo, Wilson apresenta um outro modelo, no qual é possível identificar os fatores e dimensões que atuam no processo informacional, como pode ser visto na figura 2.

Figura 2 - Segundo modelo de etapas do comportamento informacional



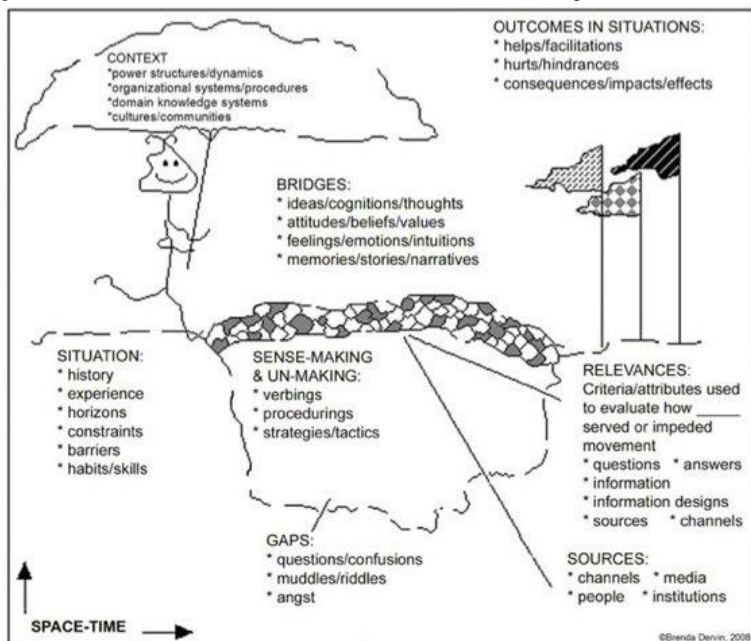
Fonte: Wilson (1981).

Neste segundo modelo destaca-se a presença de fatores variados, ligados a atributos da pessoa (psicológicos, afetivos, cognitivos), de seu papel social (profissão, posição social) e aos ambientes (de trabalho, socioculturais, político-econômicos e físicos). Mas são, todos eles, trabalhados enquanto fatores intervenientes – portanto, externos aos sujeitos. As variáveis atuam de maneira a reforçar, enfraquecer ou redirecionar os estímulos inicialmente colocados como propulsores do processo de busca e uso da informação. Isso posto, caberia ao pesquisador não exatamente estudar essas dimensões (atributos da pessoa, do social, etc.), mas apenas identificar (ou melhor, medir) seu grau de impacto em relação ao processo, a sua influência – melhor seria dizer a sua interferência.

A sustentação teórica da perspectiva de práticas informacionais

foi realizada por diferentes autores, sendo que a principal delas é a teoria *sense making* formulada por Dervin na década de 1980. Nesta teoria, o comportamento informacional é analisado em termos do tripé situação-lacuna-uso, e uma de suas principais conclusões é que a estratégia de definir e transpor o vazio cognitivo são mais responsáveis pelo comportamento informacional do que outros fatores, como os sócio-demográficos (DERVIN; NILAN, 1986). Outra contribuição fundamental desta teoria é o desenvolvimento do método de pesquisa da entrevista de linha do tempo, na qual a pessoa reconstrói a situação de sentir falta e buscar informação em passos sucessivos. Uma representação do processo pode ser vista abaixo, na figura 3:

Figura 3 - Modelo conceitual da teoria *sense making*



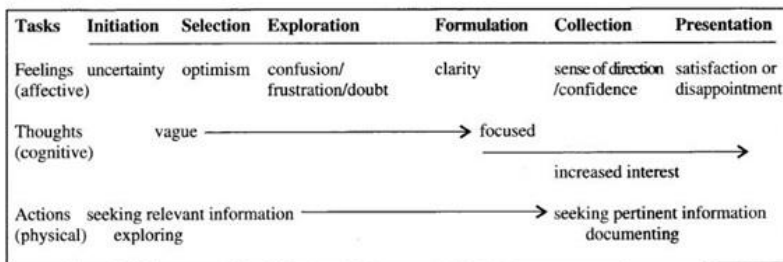
Fonte: Dervin (2008).

Diversos modelos de comportamento informacional seguiram-

se ao de Wilson. Um deles é o de Kuhlthau (1989), que construiu uma abordagem baseada em processo, e identificou que não só a dimensão cognitiva, de pensamentos, e a dimensão das ações, são relevantes, mas também a dimensão emocional, que interfere em todo o comportamento informacional. Assim, ela propôs que as reações emocionais provocadas pela incerteza devem ser consideradas nos estudos, e desenvolveu um método baseado na detecção dos sentimentos provocados pelo aumento ou diminuição da incerteza nos vários estágios do comportamento de busca e uso da informação. Identificou ainda, a partir de diversos estudos empíricos, que o processo de busca da informação pode ser expresso em seis etapas, identificando, em cada uma, as ações, os pensamentos e os sentimentos presentes. Na figura 4, a seguir, podem ser identificados os principais elementos do modelo proposto pela autora:

Figura 4 - Modelo de etapas do processo de busca da informação

82 5—Longitudinal Confirmation of the Information Search Process



Fonte: Kuhlthau (1989).

Outros modelos muito conhecidos são o de Krikelas que prevê necessidades futuras ou imediatas, o do valor agregado de Taylor e o de oito etapas de busca de informação de Ellis, entre outros (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Em comum, todos esses modelos vêem o usuário como um ser cognoscente, isto é, um ser que acumula dados sobre a realidade

externa e que, de tempos em tempos, conforme sente uma lacuna nesses dados, recorre a sistemas de informação para resolver a anomalia. Assim, cognitivismo e comportamentalismo (behaviorismo) são os modelos teóricos das ciências humanas que dão o embasamento das perspectivas de estudo em comportamento informacional.

Pode-se identificar como fundamentos para os estudos de comportamento informacional o cognitivismo (que considera a cognição humana como o elemento central para a explicação das demais dimensões da existência e da ação humanas) e o comportamentalismo ou behaviorismo oriundos da psicologia (que estudam a ação humana em termos de estímulo e resposta e, traduzidos nos estudos de comportamento informacional, que vêem a necessidade como o estímulo e a busca e o uso como as respostas).

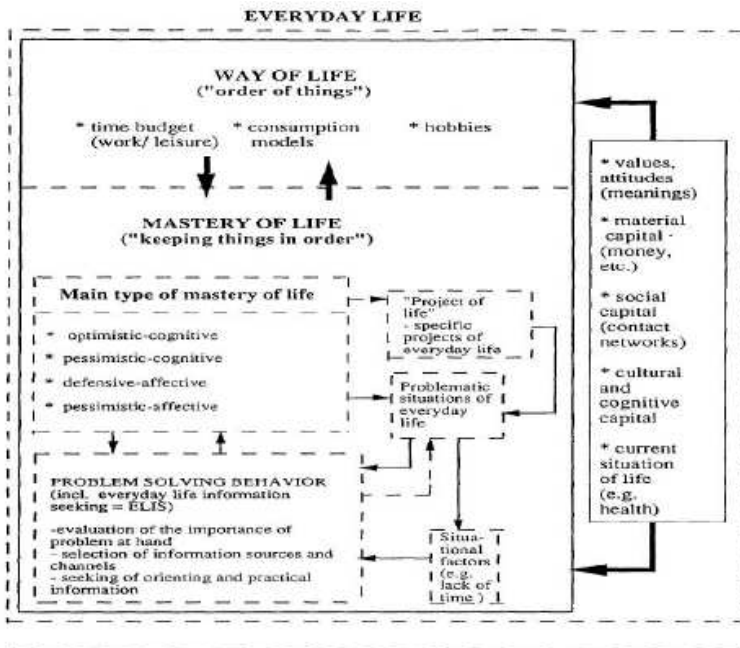
5 PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Os estudos em práticas informacionais surgiram como uma crítica à proposta de estudos orientados pela noção de comportamento informacional, isto é, ao estudo de usuários da informação como uma lógica em que um indivíduo, a partir de um estímulo externo, procura um sistema de informação para satisfazer sua necessidade de informação (SAVOLAINEN, 2007).

A primeira manifestação dessa perspectiva foi o modelo ELIS (*everyday life information seeking*) proposto por Savolainen (1995). Ao identificar uma certa complementaridade entre a dimensão formal (do trabalho, da ciência, da indústria) e as rotinas diárias da vida (os afazeres domésticos, o lazer), Savolainen abriu o caminho para uma compreensão mais plural dos sujeitos – mais condizente àquilo que as pessoas efetivamente são. Mais do que isso, ele apresentou um modelo, como se pode ver abaixo, na figura 5, que identifica uma complementaridade também entre as instâncias individuais e as sociais, isto é, busca ver tanto o caráter ativo dos sujeitos como

também as determinações que incidem sobre eles. Ao mesmo tempo, identificando como os sujeitos atuam face a estratégias distintas de controle da vida (relacionadas ao otimismo e ao pessimismo, ao cognitivo e ao afetivo) e mobilizando distintos recursos de capital social e cognitivo, o autor abre caminho para uma compreensão das instâncias propriamente simbólicas que se relacionam aos fenômenos informacionais. Tais elementos são apresentados a seguir.

Figura 5 - Modelo ELIS



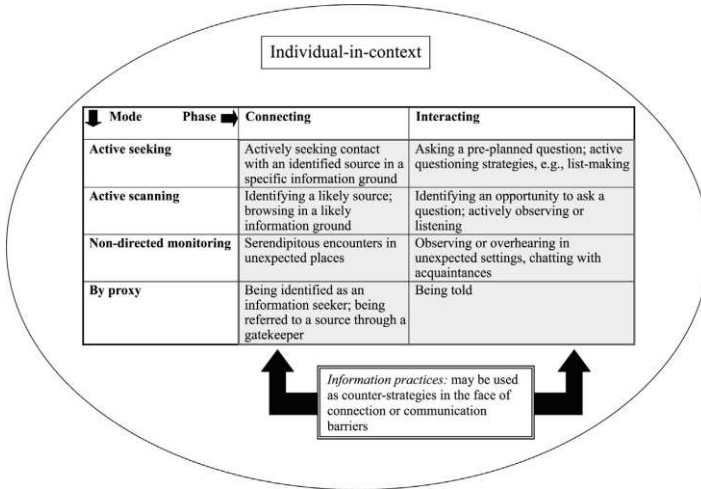
Fonte: Savolainen (1995).

Uma tentativa de construção teórica desta abordagem, entre outras, é a de Tuominen e Savolainen (1997) a partir do entendimento do uso da informação como uma ação discursiva. Desde o ponto de vista do construcionismo social, os autores buscam compreender a

linguagem em sua dimensão de construção da realidade. Buscar e usar informação consistem, nessa perspectiva, não apenas ações que sofrem influências dos elementos estruturantes da realidade social, mas são, eles próprios, elementos conformadores desses elementos. Cada ação humana é também uma interferência naquilo que nos condiciona. Supera-se o caráter isolacionista, monológico e mecânico da abordagem tradicional – caráter esse replicado no modelo cognitivista.

Vários outros modelos de práticas informacionais foram desenvolvidos, como o de McKenzie (2003), que propõe que o termo práticas informacionais seria mais adequado do que comportamento informacional justamente para dar conta da dimensão não-diretiva, isto é, espontânea, casual, das ações das pessoas com relação à informação. A autora desenvolve a noção de *serendipity* – a possibilidade de se fazer descobertas importantes por acaso ou, no caso, encontrar determinados recursos informacionais relevantes sem estar procurando por eles. McKenzie busca analisar como situações inesperadas convocam os sujeitos e reinterpretar sua situação concreta, sua experiência, seus desejos e suas expectativas, construindo para tanto um modelo bidimensional com quatro fases: a busca ativa por informação, a varredura ativa, o monitoramento não dirigido (quando acontecem situações de *serendipity*) e a busca por procuração, isto é, por intermédio de outros sujeitos. Tal modelo é apresentado a seguir na figura 6.

Figura 6 - Modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie



Fonte: McKenzie (2003).

A proposta de estudos de usuários de Chatman, expressa em sua *theory of life in the round*, se aproxima muito da perspectiva de práticas informacionais, embora a autora não utilize essa expressão. Articulando conceitos como os de mundo restrito, normas sociais, visão de mundo e tipos sociais, ela busca compreender como se dão, num ambiente com grande controle social e rotinas previsíveis (um presídio), as tentativas individuais de adaptação para sobrevivência e busca por segurança (CHATMAN, 1999). Ela se utiliza de alguns conceitos tomados de Berger e Luckmann sobre como se constroem os sentidos partilhados socialmente, dentro deles os comportamentos apropriados ou adequados e, ainda, dentro destes, os comportamentos de busca da informação apropriados – com a identificação dos limites em que as ações individuais devem ser mantidos, e as ocasiões excepcionais em que tais limites podem ser ultrapassados (no caso do estudo mencionado, quando a informação é percebida com algo crítico, como especialmente relevante e quando os limites do mundo

restrito não se mostram suficientes). Tais concepções se constroem sobretudo pelo caráter reciprocamente referenciado das ações dos sujeitos: as pessoas tomam outras como exemplo, categorizando-as em determinados quadros de legitimidade, imitando determinadas ações, que passam a se constituir em modelos de ação cristalizados. A autora chega a fazer uma aproximação à ideia de moda em Simmel, fenômeno essencialmente cultural e construído a partir de processos de socialização.

Outra perspectiva em práticas informacionais é a de Lloyd (2009). A autora apresenta uma distinção entre o que chama de teorias sociais tradicionais e teorias das práticas ou praxiológicas. Ela aponta que, embora essa segunda possibilidade ainda seja pouco conhecida no campo da ciência da informação, ela pode ser extremamente útil para a análise de aspectos da realidade humana como a subjetividade, a intersubjetividade, a construção do significado, a racionalidade, entre outros. Embora a noção de prática remonte a Aristóteles, ela aponta que, no campo da teoria cultural, seus precursores são Bourdieu, com sua teoria do campo, e Giddens, com sua teoria da estruturação. Ainda assim, a autora desenvolve sua reflexão a partir de outra contribuição, a ideia de ontologias contextuais (*site ontologies*) de Schatzki, isto é, uma compreensão de que a vida social existe, e se atualiza, sempre no interior de um contexto, está imbricada a ele. A crítica de Schatzki é aos autores que promoveram uma certa separação entre o sujeito e o mundo. Em sua visão, sujeito e mundo estão sempre conectados por meio de práticas como vestir, comer, falar, caminhar, trabalhar, estudar, etc. Em seu estudo sobre a competência informacional, a autora identifica que as habilidades também são um produto social, e reflete os aspectos sociais, históricos e políticos de um contexto específico.

As bases teóricas da perspectiva de estudos em práticas informacionais são muito variadas, destacando-se o construcionismo, o coletivismo e o construtivismo (TALJA, 1997; TALJA; TUOMINEN;

SAVOLAINEN, 2005; COX, 2012), relacionados a abordagens como a etnometodologia, o interacionismo simbólico e a sociologia compreensiva. Em comum, todas essas abordagens se situam na tensão entre o individual e o coletivo, isto é, buscam compreender as ações humanas em termos das decisões individuais e autonomia das pessoas, mas também das determinações e padrões sociais e culturais que se impõem sobre as pessoas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sem pretensão de exaustividade, é possível, a partir das caracterizações feitas acima, identificar as principais características de cada um dos três modelos de estudos de usuários da informação, como se pode ver abaixo, na tabela 2:

Tabela 2 - Modelos de estudos de usuários da informação

	Estudos de uso	Comportamento informacional	Práticas informacionais
Modelo teórico	Positivismo e funcionalismo	Behaviorismo e cognitivismo	Etnometodologia e construtivismo
Concepção de usuário de informação	Dados sociodemográficos	Sujeito com lacuna de informação	Indivíduo que atua sobre o social e recebe influência do social
Principais conceitos	Relevância, sistema de informação, demanda, necessidade, requisito	Necessidade, busca, uso, lacuna	Significado, ação, cultura, identidade
Métodos de estudo	Indicadores quantitativos e correlação de	Análise de linha do tempo e recomposição de	Identificação de significados e percepção do social

	variáveis	tarefas	e cultural
Metodologia de pesquisa	Quantitativa por meio de questionários	Entrevistas descritivas e categorização	Entrevistas interpretativas e grupos focais
Objetos empíricos mais estudados	Cientistas e agentes governamentais	Ambiente empresarial e laboral	Vida cotidiana, saúde, lazer, cultura

Fonte: Elaboração própria.

A análise do campo de estudos de usuários da informação, feita em sintonia com as tendências epistemológicas gerais da ciência da informação e considerando-se os distintos aspectos que compõem cada um dos modelos de estudo (teorias, conceitos, objetos, métodos) permite maior clareza em relação ao delineamento de cada uma das abordagens e sua maior ou menor adequação para cada pesquisa que se propõe no campo. É importante destacar, contudo, a imensa variedade de perspectivas e abordagens que compõem o campo de estudos de usuários da informação (TUOMINEN; TALJA; SAVOLAINEN, 2002), cada um trazendo determinadas noções sobre os sujeitos, as ações, os contextos (DAY, 2011). Um levantamento feito por Fisher, Erdelez e McKechnie (2005), por exemplo, identificou a existência de 72 diferentes teorias sobre comportamento informacional. Neste texto, contudo, acompanhando a tendência de diversos autores, defende-se a ideia de que toda essa diversidade pode ser considerada e sistematizada a partir de três grandes modelos de estudo.

Outra questão que se propõe aqui é que a convivência de modelos de estudo é um fato, e é importante que isso seja compreendido como uma maneira de conferir maior rigor aos estudos: coerência entre uma escolha teórica, os conceitos usados, a maneira de se estudar. Mas tal coerência não pode enrijecer as pesquisas a tal

ponto que as contribuições e achados de uma perspectiva não possam ser considerados pelas de outra. Categorias analíticas precisam ser fiéis ao movimento intelectual do qual derivam. Com as devidas ressalvas e indicações, contudo, elas podem ajudar a aumentar a compreensão que temos da realidade, alcançando níveis distintos de complexidade (SABELLI, 2010).

Gnoli (2018) identifica, na ciência da informação, a existência de diferentes paradigmas que estariam em competição, e propõe exatamente que eles sejam compreendidos como complementares. O autor utiliza, em sua argumentação, a teoria dos níveis de realidade, para que possam ser identificadas as diferentes dimensões que compõem a realidade e como cada uma delas convoca determinados princípios explicativos para ser compreendida. Se a realidade é composta por elementos objetivos, subjetivos e intersubjetivos, convém evocar também ou fazer dialogar propostas de pesquisa atentas a cada um destes aspectos.

REFERÊNCIAS

BAWDEN, D. Users, user studies and human information behaviour: a three-decade perspective on Tom Wilson's "On user studies and information needs". *Journal of Documentation*, v. 62, n. 6, p. 671-679, 2006.

BAWDEN, D.; ROBINSON, L. *Introduction to information science*. Londres: Facet Publishing, 2012.

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.

CHATMAN, E. A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 50, n.3, p. 207-217, 1999.

CRONIN, B. The sociological turn in information science. *Journal of Information Science*, v. 34, n. 4, p. 465-475, 2008.

COX, A. M. Information in social practice: a practice approach to understanding information activities in personal photography. *Journal of Information Science*, v. 39, n. 1, p. 61-72, 2012.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.

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.

DERVIN, B. Interviewing as dialectical practice: Sense-Making Methodology as exemplar. In: INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR MEDIA AND COMMUNICATION RESEARCH ANNUAL MEETING, *Anais... Suécia*, 2008.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha (Org.). *Annual Review of Information Science and Technology*. Chicago: Knowledge Industry Publications, 1986. v. 21, p. 3-33.

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

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.

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

FIGUEIREDO, N. *Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel e Associação Paulista de Bibliotecários, 1990.

FISCHER, K.; ERDELEZ, S; McKECHNIE, L. (org.). *Theories of information behavior*. Medford: Information Today, 2005.

GNOLI, C. Mentefacts as a missing level in theory of information science. *Journal of Documentation*, v. 74, n. 6, p. 1226-1242, 2018.

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

HJORLAND, B. Theoretical development of information science: a brief history. *Journal of Information Science*, 2014.

KUHLTHAU, C. C. The Information Search Process: a summary of research and implications for school library media programs. *School Library Media Quarterly*, v. 18, n. 5, p. 19-25, 1989.

LINARES COLUMBIÉ, R. *Ciencia de la información: su historia y epistemología*. Bogotá: Rojas Eberhard, 2005.

LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, v. 26, n. 2, feb. 1974.

LLOYD, A. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory. *Journal of Documentation*, v. 66, n. 2, 2010, p. 245-258.

McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, [S.l.], v. 59. n. 1, p. 19-40, 2003.

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

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

SABELLI, M. Library and information sciences in the information disciplines environment: towards integrative models of disciplines, professional community and information and communication public policies. *Information Research*, v. 15, n. 4, 2010.

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

SARACEVIC, T. Information science. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 50, n. 12, p. 1051-1063, 1999.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. *Library and Information Science Research*, n. 17, p. 259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *The Library Quarterly*, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

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. (org.). *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997. p. 67-80.

TALJA, S.; TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. “Isms” in information science: constructivism, collectivism and constructionism. *Journal of Documentation*, v. 61, n. 1, p. 79-101, 2005.

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

TUOMINEN, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. Discourse, cognition and reality: toward a social constructionist metatheory for library and information science. In: BRUCE, H. et al. (org.). *Emerging frameworks and methods*. Greenwood Village: Libraries Unlimited, 2002. p. 271-283.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

CAPÍTULO 2

AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DAS PROFISSIONAIS DO SEXO DA ZONA BOÊMIA DE BELO HORIZONTE

Ronaldo Alves da Silva

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi extraído da dissertação de mestrado intitulada “As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte”, apresentada em dezembro de 2008 ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da UFMG. Inicialmente esta pesquisa causou estranheza na comunidade da supracitada escola. A maioria das pesquisas em ciência da informação estuda contextos institucionalizados, especialmente aqueles de caráter científico e tecnológico. Os estudos realizados em ambientes marginalizados não recebem o mesmo tratamento que é dado aos trabalhos em organização e representação da informação. Acreditamos que estas críticas são motivadas por um equívoco dos interlocutores, que não perceberam a diferença entre o objeto empírico e o objeto teórico da pesquisa. Nosso objeto empírico é a prostituição, um tema inédito na ciência da informação. Nosso objeto teórico são os estudos de usuários, mais especificamente as práticas informacionais, assuntos já estudados por Araújo (2007), Marteleto (1995), dentre outros. Utilizamos os

estudos de usuário como referencial teórico para a construção de nosso objeto e como aporte para o trabalho de coleta e análise de relatos. Enfatizamos os contextos de ação dos indivíduos, destacando os aspectos sociais de suas práticas informacionais.

A pesquisa foi realizada na região do hipercentro de Belo Horizonte conhecida como zona boêmia. Esta região é conhecida na cidade como um lugar de exercício da prostituição e compreende ruas próximas da rodoviária, da Avenida do Contorno e da Praça da Estação. As profissionais do sexo que participaram da pesquisa trabalham em hotéis, conhecidos como hotéis de alta rotatividade, localizados na Rua dos Guaicurus e na Rua São Paulo.

2 OBJETO EMPÍRICO: A PROSTITUIÇÃO E AS PROFISSIONAIS DO SEXO

A prostituição é definida por Freitas Junior (1966, p.5) como “[...] uma atividade profissional cujo trabalho consiste em fornecer prazer sexual, pago, e realizado de modo sistemático”. Segundo Barros (2005), a prostituição é uma atividade de alto risco, que expõe seus praticantes à violência (física e simbólica), às doenças, à quebra de segredo, ao medo e à insegurança. As prostitutas ainda sofrem com o preconceito oriundo da visão da prostituição como uma atividade de baixo valor e imoral. Um exemplo deste preconceito é a representação da prostituta como vítima da miséria, da maldade dos homens e da devassidão feminina, empurrada para a atividade por fatores alheios à sua vontade. Roberts (1998) diz que as causas da prostituição sempre foram justificadas e/ou condenadas ao longo da história da humanidade, com o uso de argumentos que desconsideravam a vontade das mulheres. A autora ironiza que “[...] se a prostituição é realmente a profissão mais antiga do mundo, os homens que escrevem sobre ela compõem certamente a segunda profissão mais antiga” (ROBERTS, 1998, p.17). Na história da

humanidade a mulher sempre foi submetida (não submissa) ao homem. Segundo Roberts (1998), as prostitutas recebem dos homens que escrevem sobre elas a piedade, a complacência e/ou, na maioria das vezes, a repulsa e o escárnio. Lagenest (1960), por exemplo, se refere à prostituição como “chaga”, “praga”, “mal”, “problema”. O autor defende que a atividade deve ser extirpada da sociedade e que as prostitutas são vítimas das circunstâncias sociais ou sofrem algum tipo de distúrbio ou desvio de conduta. Os escritores masculinos creditam a existência da prostituição à lascívia, à miséria, à corrupção da alma humana e à necessidade de satisfação dos instintos (masculinos). As mulheres que escrevem sobre a prostituição, movidas pelo ideal feminista, creditam a existência da atividade à indução e exploração das mulheres pelos homens. Segundo Roberts (1998), a vontade da prostituta não é considerada por estes escritores como a verdadeira motivação para a existência da atividade.

A palavra prostituta pode ganhar significados que vão além do trabalho na prostituição. Atualmente, mulheres que têm uma vida sexual ativa e trocam de parceiros constantemente são chamadas assim. Segundo Domingues (1996), a imagem da prostituta, para a sociedade, é de uma mulher livre, que tudo pode, mas ao mesmo tempo condenada a carregar consigo a marca da diferença, não da diferença que a torna singular, mas da diferença que a exclui do mundo dito normal. Em uma definição próxima do senso comum, prostituta é a pessoa que vende sexo, ou melhor, que vende o ato e o prazer sexual. Desta concepção vem a denominação profissional do sexo⁴, ou seja, alguém que trabalha com o mercado do sexo, com a venda de serviços sexuais. A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2002 incluiu a categoria “profissional do sexo” que abarca

⁴ Optamos por usar, em algumas passagens de nosso trabalho, a palavra prostituta, pois ela é utilizada nos textos sobre a história e as características da prostituição. Em geral utilizamos o termo profissional do sexo, que aparece na CBO e nos documentos oficiais sobre a atividade.

as seguintes denominações: “[...] garota de programa, garoto de programa, meretriz, messalina, michê, mulher da vida, prostituta, trabalhador do sexo” (BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego, 2002). A descrição da CBO foi elaborada com a participação de instituições e pessoas ligadas à prostituição, como as associações de profissionais do sexo, grupos de combate à AIDS e grupos de estudo da atividade.

As mulheres que trabalham nos hotéis da Rua dos Guaicurus em Belo Horizonte se definem de diversas formas: profissionais, prestadoras de serviços, prostitutas; mas a denominação mais utilizada por elas é “garota de programa”. Nós utilizamos a denominação “profissional do sexo”, pois é assim que a atividade é chamada nos documentos legais e governamentais que a descrevem.

3 OBJETO TEÓRICO: OS ESTUDOS DE USUÁRIOS E AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Os estudos de usuários são comumente divididos em duas abordagens principais: a tradicional e a alternativa. A abordagem tradicional é caracterizada por estudos que utilizam uma metodologia quantitativa, tanto na fase da coleta, quanto na análise dos dados (BAPTISTA; CUNHA, 2007). Os estudos da abordagem alternativa, que surgem como crítica à abordagem tradicional, colocam o usuário no centro do processo de busca e uso da informação, e consideram que a compreensão de suas necessidades é fundamental. O uso da informação é determinado pelo próprio indivíduo e facilita sua locomoção espaço- temporal. A forma como o usuário era visto na abordagem tradicional, considerando apenas seu comportamento externo diante de uma necessidade de informação, foi modificada pelos estudos alternativos, que passaram a considerar também os aspectos cognitivos, sensoriais e emocionais. Mas os usuários continuaram a ser estudados separados de seu

mundo social. Na abordagem proposta por Araújo (2008), o usuário torna-se um ser que age em um contexto, baseando suas ações nas interações cotidianas.

A etnometodologia e o interacionismo simbólico, correntes teóricas das ciências sociais, podem oferecer aportes a essa nova abordagem dos estudos de usuários, permitindo sua aproximação com o paradigma social de Capurro. No paradigma cognitivo o indivíduo está isolado de seu mundo social e a informação é uma entidade existente em um mundo separado do mundo real. O paradigma social é uma crítica ao paradigma cognitivo neste sentido: considera que o indivíduo e a informação estão inseridos em um mesmo contexto. A oferta de sentido à informação por parte do usuário é o traço comum entre os dois paradigmas, mas o paradigma social considera que esta oferta de sentido é dependente de uma série de fatores ligados ao mundo social dos indivíduos. O interacionismo simbólico e a etnometodologia têm a característica comum de estudar o cotidiano dos indivíduos e de dar importância às suas pequenas ações. Estas teorias podem contribuir com conceitos sobre os indivíduos em ação e fornecer subsídios para a compreensão de suas práticas informacionais. Os usuários são sujeitos em seus contextos de ação e o uso de informação é uma ação que sofre a influência de suas interações com os outros sujeitos e com o meio. Emerge daí o conceito de prática informacional, que junto com a ideia de informação construída nos contextos de ação dos usuários. Marteleto (1995) diz que “[...] toda prática social é uma prática informacional”, pelo menos nas sociedades históricas. A autora define prática informacional como

[...] expressão que se refere aos mecanismos mediante aos quais significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos

sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização (MARTELETO, 1995, p. 91).

Segundo Araújo (2007), o conceito de prática informacional pode ser derivado do conceito de prática na etnometodologia, o que implica que os indivíduos constroem suas próprias definições do que é informação e necessidade de informação. As práticas informacionais envolvem o reconhecimento das necessidades, a busca e o uso de informação, em uma perspectiva que considera as ações e interações dos indivíduos como fator que os permitem dar significado a estas práticas.

Em nosso trabalho estabelecemos uma distinção entre prática e comportamento informacional, conceito muito utilizado nos estudos de usuários. Ao analisar o comportamento, apreende-se o que é externo e observável, mas os atos encobertos praticados pelos indivíduos são ignorados. Prática informacional supõe que os indivíduos são protagonistas das ações e busca compreender os atos encobertos das interações e a atividade de dar significado aos objetos e símbolos informacionais.

4 O CONTEXTO DE TRABALHO DAS PROFISSIONAIS DO SEXO E SUAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Nossa pesquisa foi realizada com profissionais do sexo que trabalham em hotéis no centro de Belo Horizonte. Utilizamos metodologia qualitativa para a coleta e análise de relatos. Nossas principais ferramentas foram a entrevista semi-estruturada e a observação do ambiente de pesquisa. Analisamos os relatos das profissionais do sexo e os classificamos em temas variados: entrada na prostituição, percepção da violência, prevenção de doenças, relações interpessoais, relações com as autoridades, etc. Em seguida

estabelecemos quatro eixos principais para a análise das práticas informacionais das profissionais do sexo: 1) trabalho, que envolve as informações referentes aos direitos trabalhistas, organização de classe e regulamentação da atividade; 2) legislação penal, que engloba a relação das profissionais do sexo com as atividades criminalizadas que são ligadas à prostituição; 3) saúde, que envolve a prevenção de doenças e os cuidados com o corpo; e 4) cotidiano, que envolve as práticas diárias: a negociação do programa, a segurança, os locais de trabalho, o relacionamento interpessoal com clientes, colegas e vizinhança.

4.1 QUESTÕES TRABALHISTAS: A REGULAMENTAÇÃO E O RECONHECIMENTO DA ATIVIDADE COMO PROFISSÃO

A prostituição não é uma profissão regulamentada, nem mesmo é reconhecida como tal. As profissionais do sexo não têm acesso aos direitos garantidos aos trabalhadores formais, como férias, salário fixo, seguro desemprego, assistência saúde. Os recentes movimentos para a regulamentação da atividade têm o intuito de garantir esses direitos às elas (LEITE, 2006a, RODRIGUES, 2006). A regulamentação pode permitir a equiparação da atividade com qualquer outra do mercado de trabalho formal, colocando à disposição das mulheres os direitos e deveres garantidos e impostos a todos os outros trabalhadores e empregadores (BARROS, 2005). Também pode ajudar a combater a violência e o preconceito que cercam a atividade (LEITE, 2006b). Mas a regulamentação é contestada por algumas profissionais, pois pode significar a exposição de suas atividades e marcar suas vidas. A possibilidade de reconhecimento da prostituição como profissão, com o registro em carteira de trabalho é descartada por muitas mulheres que não querem ser “marcadas” para o resto da vida como prostitutas

(LEITE, 2006b). Elas rejeitam essa medida, pois entendem que isso significará perda de liberdade e diminuição de ganhos financeiros.

O discurso das profissionais do sexo mostra que o uso de informação no universo da prostituição tem certas particularidades, especialmente por causa do caráter marginal da atividade. De um lado temos a preocupação política de cientistas sociais, de políticos, de assistentes sociais, de profissionais da saúde, de autoridades judiciárias e policiais com o mundo da prostituição. De outro estão as profissionais que elaboram suas próprias demandas e têm liberdade para escolher sua própria condição de vida. As práticas informacionais das profissionais do sexo são influenciadas pelo caráter transitório da prostituição em suas vidas. Elas não têm o objetivo de fazer da atividade uma profissão permanente; e a regulamentação representa o risco de quebra de segredo, estigmatização e perda de rendimentos.

Podemos estabelecer a distinção entre o contexto de produção e o contexto de uso da informação no universo da prostituição. No contexto de produção estão os órgãos representativos da classe, o poder público, os profissionais da lei, os estudiosos do tema e as profissionais do sexo. No contexto de uso estão as profissionais do sexo em seu espaço de ação. As profissionais são, ao mesmo tempo, usuárias e produtoras de informação, pois interpretam e reconstróem as informações que recebem.

As informações a respeito da regulamentação da prostituição são desencontradas e fragmentadas. Os fragmentos de informação são oriundos dos diversos discursos aos quais as profissionais têm acesso: o discurso político e social favorável ou contrário à regulamentação, o discurso de grupos e entidades favoráveis e o discurso construído no espaço de trabalho, reinterpretando o que foi produzido em outros contextos.

As profissionais do sexo buscam e usam informação de forma independente, sem se associar a um serviço ou sistema. No contexto

de produção da informação, os órgãos representativos do poder público e das profissionais são importantes fontes de informação, assim como os diversos atores que interagem com estas mulheres. No contexto de uso as profissionais exercem tanto o papel de usuárias, quanto de produtoras e reprodutoras de informação. O uso de informação sobre as questões trabalhistas tem relação direta com o impacto que estas questões têm na vida das profissionais.

4.2 LEGISLAÇÃO PENAL: A CRIMINALIZAÇÃO DE ATIVIDADES LIGADAS À PROSTITUIÇÃO

No Código Penal Brasileiro os crimes ligados à prostituição são: induzir alguém a satisfazer a lascívia de outrem (artigo 227); induzir ou atrair alguém à prostituição, facilitá-la ou impedir que alguém a abandone (artigo 228); a manutenção de casas de prostituição ou local destinado a encontros para fins libidinosos, haja ou não intermediação do proprietário ou gerente (artigo 229); tirar proveito da prostituição alheia, participando diretamente de seus lucros ou fazendo-se sustentar, no todo ou em parte, por quem a exerça (artigo 230); e tráfico de pessoas (artigo 231) (BRASIL, 1940, 2005).

Segundo Rodrigues (2004), a legislação penal brasileira sobre a prostituição cria situações dúbias, gerando múltiplas interpretações. O debate caminha para o campo da moralidade e as leis têm mais o caráter de defesa da sociedade, que de defesa dos indivíduos. As atividades que fornecem infraestrutura à prostituição são criminalizadas com o intuito de inibir sua prática, ou pelo menos restringi-la a uma determinada região geográfica, pois a atividade é considerada necessária, ainda que condenável pela concepção moral vigente em nossa sociedade.

A legalidade ou ilegalidade da prostituição não é totalmente compreendida pelas profissionais do sexo. Muitas veem o exercício

da prostituição como crime e a propriedade de casas de prostituição como uma coisa legal. A concepção de crime no universo da prostituição diverge da concepção legal. Podemos exemplificar com a concepção de proxeneta (cafetão), que para a legislação é qualquer pessoa que usufrui de lucros provenientes da prostituição. Proxeneta, para as profissionais do sexo, é quem utiliza métodos violentos e ameaças para obter esses lucros.

A concepção de tráfico de pessoas também é diferente na legislação e na visão das profissionais do sexo. Na legislação e no discurso da sociedade, prostituição, pedofilia, exploração sexual e escravidão são atividades correlatas. Sob o termo tráfico de pessoas são enquadrados também os deslocamentos voluntários. As profissionais do sexo associam o tráfico de pessoas à violência e coerção.

Muitas profissionais têm atitudes criminalizadas pela lei penal. O incentivo à prostituição, considerado crime na legislação, é comum entre elas. Muitas começaram a trabalhar com a ajuda de amigas que exerciam a atividade e incentivaram outras mulheres a trabalharem também. Elas não consideram que estejam cometendo algum delito.

O conhecimento da legislação por parte das profissionais pode ser uma forma de exercer seus direitos diante dos atores com quem interagem: policiais, clientes, donos de hotéis, colegas de trabalho, médicos e família. Destacamos que as práticas informacionais das profissionais do sexo sofrem influência de sua visão sobre os assuntos tratados. Para elas é mais importante o que tem impacto imediato em suas vidas.

4.3 SAÚDE DA MULHER: ALÉM DAS DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS

Segundo Borba e Clapis (2006), a relação que as mulheres mantêm com sua sexualidade e consigo mesmas, cuja marca é a subordinação aos desejos masculinos, é um fator de risco em relação às doenças sexualmente transmissíveis (DST). A vulnerabilidade feminina é maior ainda naquelas populações que estão à margem dos contextos institucionais, como as profissionais do sexo. Segundo Oltramari e Camargo (2004, p. 317),

[...] as profissionais do sexo apresentam características específicas que as fazem necessitar de maior cuidado, devido à falta de acesso à rede de atendimento social e sobretudo pela exclusão na qual as mesmas se encontram.

Pesquisas sobre prevenção de doenças mostram que as profissionais do sexo estão relativamente bem informadas sobre os métodos de prevenção de DST, ainda que haja dúvidas sobre a contaminação fora do ambiente de trabalho (OLTRAMARI; CAMARGO, 2004; PASINI, 2000). De acordo com Pasini (2000), as profissionais do sexo têm certa familiaridade com o “saber médico” em relação à epidemia da AIDS, mas elaboram a prevenção de uma forma particular. As doenças podem ter leituras diferentes, dependendo do grupo e do contexto em que ocorrem. A heterogeneidade do grupo é um fator que influencia os múltiplos olhares que as doenças podem ter no ambiente da prostituição. O estresse, as alergias decorrentes do ambiente insalubre, o risco de câncer no útero pelo uso indiscriminado de lubrificantes e outros produtos para o corpo são problemas que podem ter suas origens nas condições de exercício da prostituição. A automedicação, o

alcoolismo, as drogas são outros problemas recorrentes entre as profissionais do sexo.

O discurso das profissionais do sexo valoriza os cuidados com o corpo e a noção do risco de contaminação pelas DST. Sobre este tema podemos destacar os seguintes pontos: o conhecimento sobre as doenças, os cuidados com a saúde e com o corpo, a relação com profissionais e instituições de saúde e a importância das relações interpessoais nas práticas informacionais.

No âmbito da prevenção das DST e outros cuidados com a saúde, o caráter transitório da prostituição não tem a mesma influência que nos temas abordados anteriormente. As profissionais do sexo se envolvem com mais rigor nas práticas de prevenção: o uso de preservativos, de medicamentos, as consultas médicas, o exame do cliente, o conhecimento sobre as doenças são preocupações constantes. Os profissionais da saúde são importantes no contexto informativo destas mulheres. Elas cuidam da prevenção baseadas em informações médicas, disseminadas por agentes de saúde e instituições que realizam campanhas informativas e têm trabalhos voltados para a prostituição. O ponto de partida para as profissionais do sexo é a informação oficial, mas elas não são receptoras passivas. Para elaborar a prevenção, o conhecimento adquirido com a vivência da profissão é importante. Ainda que as profissionais não tenham conhecimentos científicos sobre as doenças, elas aprendem a reconhecer alguns sintomas das DST e a elaborar estratégias de prevenção. A utilização de preservativos nas relações sexuais é considerada a principal forma de prevenção pelo discurso médico. Esse discurso é adotado pelas profissionais do sexo, que afirmam utilizar o preservativo em todas as suas relações no trabalho.

Muitos fatores que influenciam as práticas de busca e uso da informação, e nem sempre estão ligados ao ambiente de trabalho das profissionais do sexo. Em relação ao uso de medicamentos, por exemplo, a informação médica sobre os tipos de remédios e a

dosagem nem sempre é seguida pelas mulheres. Também ocorre a automedicação e a utilização de produtos que não são recomendados e que podem, segundo o discurso médico, ser nocivos à saúde. Nem sempre as recomendações médicas sobre um determinado problema de saúde coincidem. A concepção de risco de contágio, por exemplo, é diferente para cada médico. Se as informações são interpretadas de diferentes formas no contexto de uso, no contexto de produção elas também são diversificadas.

O estresse, a dependência química, a fadiga física, os problemas alérgicos, os riscos provocados pelo excesso de relações, os cuidados com a higiene são outras preocupações das profissionais do sexo. A pressão sobre a mulher que exerce a atividade, sua própria identificação com a moral vigente que censura a prostituição, gera o estresse e a depressão. As profissionais apontam casos de usos de drogas e álcool como uma forma de escape. Segundo alguns relatos, muitas mulheres tornam-se dependentes químicas e começam a vender drogas nos quartos para pagar dívidas com traficantes. O poder público realiza trabalhos informativos junto às profissionais, oferecendo palestras sobre os riscos do uso de drogas. As profissionais também participam deste processo informativo, orientando as colegas envolvidas com as drogas na busca por ajuda para o tratamento da dependência.

As práticas informacionais das profissionais do sexo no âmbito da saúde são guiadas pela diversidade de caminhos que a informação percorre: da informação “oficial” de médicos e outros profissionais da saúde, às práticas “caseiras” repassadas entre as mulheres.

4.4 COTIDIANO: DEMANDAS DO DIA-A-DIA

Uma das principais características do universo da prostituição no Brasil está ligada à informalidade. Como a atividade não é regulamentada, as profissionais do sexo atuam como autônomas.

Segundo Guimarães e Merchán-Hamann (2005, p. 541), a prostituição possui um caráter ambivalente: por um lado a ocupação é considerada rentável e proporciona certa liberdade aos seus praticantes; por outro revela “uma série de comprometimentos derivados do processo de estigmatização em que vivem as prostitutas”.

Por influência do lugar marginal que a prostituição ocupa em nossa sociedade, nem tudo é dito explicitamente sobre o exercício da atividade. As profissionais do sexo precisam de informações que ficam implícitas nos discursos, mas que o contexto, a interação e o conhecimento compartilhado da sociedade tornam compreensíveis. São informações pontuais: onde trabalhar, como ingressar na atividade, que preço cobrar, como negociar com os clientes, quais os cuidados com a segurança. As necessidades de informação cotidianas não são relativas apenas ao ambiente de trabalho, mas também aos seus espaços sociais e familiares. Antes de serem profissionais do sexo, elas são mulheres, mães, filhas, esposas, amigas, consumidoras, etc.

As profissionais do sexo interagem com diversos atores que circulam em seu ambiente de atuação: comerciantes e empregados do comércio, clientes, policiais e colegas de trabalho. Cada um destes atores tem papel importante em seu processo informativo. O contato entre colegas influencia a prática informacional das profissionais, na medida em que elas lhes creditam algo grau de confiabilidade.

Nos hotéis de alta rotatividade da zona boêmia de Belo Horizonte não existe contrato formal de trabalho entre as profissionais e os proprietários, mas existem regras que devem ser cumpridas. As mulheres passam por uma avaliação antes de começar a trabalhar e precisam ser aprovadas pelo gerente. As informações são explícitas, mas as consequências das “quebras de contrato” ficam subentendidas no discurso oficial; o processo informativo é concretizado por outros indivíduos que circulam nos ambientes dos

hotéis, especialmente as colegas de trabalho e os clientes. Os gerentes dos hotéis apresentam as regras, orientam sobre como proceder em casos de atritos, esclarecem as proibições, mas são as colegas que orientam sobre o comportamento com o cliente.

Uma atividade cotidiana das profissionais do sexo que envolve seu universo informacional é a negociação do programa. De acordo com Guimarães e Merchán-Hamann (2005), o tipo de prática, o preço, o local de atendimento e o uso de preservativo são aspectos envolvidos na negociação do programa. Esta negociação é conduzida pelo cliente, mas a profissional estabelece as condições para que o programa seja realizado. A relação com os clientes gera a preocupação com a segurança e a manutenção da integridade física. A exposição das mulheres ao risco das agressões é constante, pois elas tratam diretamente com os clientes em ambientes fechados.

Os clientes e as práticas diárias são os principais assuntos na comunicação entre as profissionais no ambiente de trabalho. Se um cliente tem algum comportamento desabonador com uma mulher, ela alerta as colegas para evitar que elas tenham problemas com ele. Esse alerta pode ser feito na presença do cliente para, deliberadamente, constrangê-lo. Se o cliente propõe um programa sem proteção, ou se é agressivo com a profissional na porta do seu quarto, ela avisa, gritando, às outras mulheres que estão no corredor para tomarem cuidado com ele. Dentro dos quartos as mulheres são as únicas responsáveis por sua segurança e precisam tomar alguns cuidados para evitar agressões e abusos por parte do cliente. Os hotéis orientam as profissionais a não resolverem as contendas e os desacordos nos quartos.

As profissionais mais experientes exercem papel importante na orientação das novatas. Além do processo informativo, uma rede de solidariedade é formada, para que as profissionais se ajudem mutuamente. A preocupação dos hotéis em informar as mulheres limita-se às regras para a utilização do espaço. Outras demandas e

outras necessidades de informação são trabalhadas na interação com as colegas, clientes e outros indivíduos do entorno da zona, além da família e amigos. Os jornais em formato de tablóide, com preços mais baixos, são frequentemente encontrados nos quartos, pois permitem uma leitura rápida. As profissionais devem ficar atentas à movimentação nos corredores e negociar o programa com os clientes, o que impede a concentração em uma leitura mais densa. A televisão e os jornais permitem que as mulheres se informem sobre os acontecimentos atuais, além de servirem como entretenimentos. As informações veiculadas nestes meios pautam algumas das conversas das profissionais em seu ambiente de trabalho.

Fora do local de trabalho, nos momentos de lazer e no ambiente familiar, a televisão, a literatura e a Internet adquirem *status* de fuga dos problemas que o cotidiano da prostituição pode causar. A literatura religiosa ganha especial importância para essas mulheres. A saída da prostituição também pode ser inserida no universo informacional das profissionais do sexo. Elas têm planos de trabalhar por pouco tempo na atividade, e ao mesmo tempo investir em sua formação, para tornarem-se empreendedoras. Entretanto houve relatos de dificuldades de adaptação ao mercado de trabalho das profissionais que abandonaram a atividade. Elas se preparam tecnicamente para trabalhar por conta própria, fazendo cursos para se especializarem na atividade escolhida, mas não se preocupam com os aspectos gerenciais e administrativos destes negócios. Tornam-se reincidentes na prostituição, pois muitas vezes perdem seus investimentos nestas empreitadas.

As práticas informacionais das profissionais do sexo no cotidiano refletem o caráter dinâmico da informação neste universo. A oralidade e a informalidade do processo informativo é uma marca muito forte deste contexto. As necessidades e o uso de informação aparecem nas interações das profissionais com os atores de seu entorno.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No universo da prostituição é importante compreender as relações de poder existentes entre as profissionais do sexo e os atores em seu entorno. Suas práticas informacionais são influenciadas por essas relações, que interferem em sua percepção do que seja importante em termos informativos. Existem pessoas e instituições que participam do processo informativo das profissionais do sexo. São profissionais diversos, como policiais, advogados, médicos, psicólogos, padres. Entre as instituições estão as pastorais da Igreja Católica, a Associação de Profissionais do Sexo de Belo Horizonte (APSBH), a Polícia Militar, a Polícia Civil, o grupo Mulher e Saúde (MUSA) e o Grupo de Apoio à Prevenção à Aids (GAPA), os postos de saúde e hospitais. As profissionais do sexo são leitoras de jornais, revistas, folhetos e livros que tratam de assuntos gerais ou específicos do universo da prostituição. A televisão e a Internet aparecem como fontes utilizadas por elas. O conteúdo informativo que desperta seu interesse nem sempre é voltado para seu universo de trabalho.

O poder público também desenvolve alguns trabalhos de cunho informativo na zona boêmia, especialmente em relação ao uso de drogas e à violência. A polícia militar está presente constantemente no lugar, mas sua presença não é suficiente para impedir a existência de tráfico de drogas. A repressão policial, embora não tenha sido relatada pelas profissionais entrevistadas, aparece como um problema no discurso das pessoas que lutam pelos direitos das profissionais do sexo junto ao poder público. O outro lado disso é a ação da polícia no âmbito informativo.

O processo de comunicação das profissionais do sexo envolve temas cotidianos, problemas comuns ao universo e assuntos gerais que podem despertar interesse em seu meio. Suas práticas informacionais podem ser compreendidas pela multiplicidade de atores envolvidos nelas. Suas principais fontes de informação não

estão nos ambientes institucionalizados. O dinamismo do contexto de uso é a principal característica de suas ações de busca e uso de informação.

Percebemos que as práticas informacionais das profissionais do sexo têm relação com o impacto imediato que cada assunto tem em suas vidas. Assim, a regulamentação da atividade e a legislação penal que incide sobre ela não são preocupações das profissionais. Estes assuntos, ainda que tenham impacto sobre suas vidas, são percebidos em longo prazo e as profissionais não pretendem fazer da prostituição uma atividade permanente. Por outro lado, os cuidados com a saúde aparecem como prioridade para elas. O mesmo acontece com os assuntos cotidianos como as relações interpessoais. Estes assuntos têm impacto imediato em seu trabalho. Concluimos que as práticas informacionais das profissionais do sexo são fortemente influenciadas pelo caráter transitório da prostituição.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. *In*: CABRAL, Ana Maria Rezende; REIS, Alcenir Soares dos (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: USP, 2008.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuário: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago.2007.

BARROS, Lúcio Alves. Mariposas que trabalham: uma etnografia da prostituição feminina na região central de Belo Horizonte. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 9, n. 827, 8 out. 2005.

BLUMER, Herbert. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C. D. *Teoria da comunicação: textos básicos*. São Paulo: Mosaico, 1980. p. 119-137.

BORBA, Kátia P.; CLAPIS, Maria José. Mulheres profissionais do sexo e a vulnerabilidade ao HIV/AIDS. *DST - Jornal brasileiro de doenças sexualmente transmissíveis*, v. 18, n. 4, p. 254-258, 2006.

BRASIL. Código penal (1940).; PINTO, Antonio Luiz de Toledo; WINDT, Márcia Cristina Vaz dos Santos; CESPEDES, Livia. *Código penal*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. 592 p. (Legislação brasileira).

BRASIL. Congresso Nacional. Lei n. 11.106 de 28 de março de 2005. Altera os arts. 148, 215, 216, 226, 227, 231 e acrescenta o art. 231-A ao Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, 2005. Seção 1.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação brasileira de ocupações*. Brasília, 2002.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia y Ciencia de la Informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003.

COULON, Alain. *Etnometodologia*. Tradução de Ephraim Ferreira Alves. Petrópolis: Vozes, 1995. 134p.

DOMINGUES, Roberto Chateaubriand. Profissionais do sexo: de objetos a agentes de transformação. In: SILVA, Roberto Guimarães. *Ação e vida: respostas à epidemia de HIV/AIDS em Belo Horizonte*. Belo Horizonte: Secretaria Municipal de Saúde, 1996. p.65- 83.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de usuários*. Brasília: IBICT, 1994.

FREITAS JUNIOR, Otávio de. Histórico e causas da prostituição. In: PEREIRA, Armando (et al.). *A prostituição é necessária?* Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1966. p. 01-44.

GUESSER, Adalto H. A etnometodologia e a análise da conversação e da fala. *Em tese: revista eletrônica dos pós-graduandos em sociologia política da UFSC*, v. 1, n. 1, p.149-168, ago./dez. 2003.

GUIMARÃES, Kátia; MERCHÁN-HAMANN, Edgar. Comercializando fantasias: a representação social da prostituição, dilemas da profissão e a construção da cidadania. *Estudos feministas*, Florianópolis, v.13, n.3, p.525-544, set./dez. 2005.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. *Metodologias qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes, 1987. 163p.

LAGENEST, H. O. Barruel. *Lenocínio e prostituição no Brasil: estudo sociológico*. Rio de Janeiro: Livraria Agir, 1960. 195p. (Temas atuais).

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124p.

LEITE Gabriela. Daspu, uma grife surpreendente. *Caros Amigos*, São Paulo, v. 10, n. 106, p.28-31, 2006a. Entrevista concedida a Natalia Viana.

LEITE, Gabriela. Dastripas coração. *Margens: revista de cultura*, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 28-39, jan./jun. 2006b. Entrevista concedida a Heloísa Buarque de Hollanda.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 24, n. 1, p. 89-93, jan./abr. 1995.

McGARRY, Kevin. *O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Tradução de Helena Vilar de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999. 206p.

OLTRAMARI, Leandro Castro; CAMARGO, Brígido Vizeu. Representações sociais de mulheres profissionais do sexo sobre a AIDS. *Estudos de psicologia*, Florianópolis, v. 9, n. 2, p. 317-323, 2004.

PASINI, Elisiane. O uso de preservativos no cotidiano de prostitutas em ruas centrais de Porto Alegre. *In*: FÁBREGAS-MARTÍNEZ, Ana Isabel; BENEDETTI, Marcos Renato (org.). *Na batalha: sexualidade, identidade e poder no universo da prostituição*. Porto Alegre: Dacasa, 2000. Cap. 2, p. 31-46.

ROBERTS, Nickie. *As prostitutas na história*. Tradução de Magda Lopes. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1998. 430p.

RODRIGUES, Marlene Teixeira. O sistema de justiça criminal e a prostituição no Brasil contemporâneo: administração de conflitos, discriminação e exclusão. *Sociedade e estado*, Brasília, v. 19, n. 1, p.151-172, jan./jun. 2004.

RODRIGUES, Marlene Teixeira. Prostituição: “um trabalho como outro qualquer”? – as estratégias das organizações de defesa dos direitos de prostitutas no enfrentamento do preconceito e da discriminação. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO, 7., 2006, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis, 2006.

CAPÍTULO 3

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE OUVINTES ASSÍDUOS DE RÁDIO⁵

Marina Torres Pessoa

A paixão pelo rádio declarada por muitos ouvintes foi responsável pela inquietação que deu origem ao trabalho. Os questionamentos sobre como passa a existir tal sentimento, de que forma se desenvolve a relação entre ouvintes assíduos e o rádio configuraram a pesquisa.

Surgia o desafio de adentrar o campo pessoal e afetivo de outras pessoas, o desafio de buscar, junto a elas, compreender o que normalmente se vive sem racionalizar, sem explicação para o que se sente.

Para tanto, optou-se por uma análise de acordo com a proposta de ampliação da agenda dos estudos de usuários da informação. Acredita-se que a relação rádio/ouvinte tem muito a oferecer para tal abordagem de pesquisas. Isso porque o ouvinte participa da criação das mensagens radiofônicas, atribui sentidos ao que é transmitido, vivencia emoções durante a escuta, estabelece laços de convivência, seja com locutores, outros ouvintes e com o

⁵ O presente trabalho refere-se à dissertação de mestrado intitulada “A relação entre ouvintes assíduos e o rádio: um estudo de usuários da informação a partir de uma perspectiva compreensiva”, defendida em 27 de maio de 2010 junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-87BKB3>

próprio rádio, que é visto não como um simples aparelho, mas como a personificação de um companheiro. Esses vários aspectos da relação ajudam a compreender as muitas manifestações possíveis da informação, vista aqui como processo de caráter intersubjetivo, desenvolvido por sujeitos sociais e que apresenta várias dimensões, como a afetiva e a existencial.

2 FUNDAMENTAÇÃO

2.1 RÁDIO: OBJETO DE ESTUDO, MEMBRO DE RELAÇÃO

Autores alertam que a bibliografia existente sobre rádio ainda é escassa e dispersa. Ao analisar os estudos disponíveis, Menezes (2007, p. 16) pondera que “a literatura brasileira sobre *media* sonoras e sobre o *médium* rádio é bastante fragmentada”. O autor faz um levantamento e propõe um mapeamento do campo, com a divisão das obras nas seguintes áreas: rádio e história, rádio e política, manuais radiofônicos, rádio e tecnologia, comunicação e cultura (MENEZES, 2007, p. 17).

Segundo Paiva (1997, p. 559), o estudo do fenômeno comunicativo radiofônico deve ser feito através das relações específicas que o circunscrevem. Para a autora, a relação rádio/ouvinte pode ser entendida como aquela que, pela exigência de uma simultaneidade na construção do discurso, coloca a emoção como um dos seus componentes singulares.

Essa relação se dá com dois elementos distintos: o emissor, que se faz presente pelo som, com a locução e demais efeitos sonoros; e o receptor, que no ato da escuta atribui significados ao que ouve. Esses dois elementos distintos atuam de forma interdependente e complementar na construção das mensagens.

Por tudo isso, o rádio é também um meio de ligação entre sujeitos, de partilha de experiências, proporciona um processo de

caráter relacional. Nesse sentido, o estudo da relação entre ouvintes assíduos e o rádio, a partir da visão de tais ouvintes, permite uma maior compreensão de fenômenos que envolvem usos diversos da informação.

2.2 DE ONDE SE FALA: CI & ESTUDOS DE USUÁRIOS

É possível notar, ao longo da história da Ciência da Informação, mudanças na condução das pesquisas, tanto relativas à escolha de objetos, como também à maneira de examinar os fenômenos estudados.

No caso do presente trabalho, ouvintes assíduos são considerados usuários da informação radiofônica. São sujeitos que participam de ricos processos informacionais. Ao acompanharem as transmissões, eles atribuem sentidos ao que ouvem, participam da produção das mensagens, atuam como interlocutores na relação comunicativa que estabelecem com o rádio.

Muitos estudos buscaram explicar a penetração do rádio na sociedade a partir de suas características, dos atributos do meio, de sua linguagem. Mas a perspectiva dos ouvintes ainda é pouco explorada. Da mesma forma, muitos estudos de usuários da informação preocuparam-se em medir taxas de usos de determinadas fontes sem procurar entender a visão dos usuários para suas ações. Coloca-se, então, a importância de se investir na vertente que busca dar voz aos sujeitos dos processos informacionais e compreender suas percepções e motivações. A informação não deve ser vista apenas como instrumento para desempenhar tarefas ou permitir a tomada de decisões. Seu uso não envolve somente o atendimento a necessidades práticas, mas também outros aspectos, inclusive as dimensões afetiva, criativa, existencial e social. Nesse sentido, a relação rádio/ouvinte tem muito a revelar.

3 METODOLOGIA

Com o intuito de compreender como os ouvintes assíduos percebem a relação que desenvolvem com o rádio, buscou-se trabalhar com a proposta de Geertz (1989) denominada “descrição densa”. Conforme explica Araújo (2007), esse tipo de análise da ação humana, que inclui o estudo do comportamento e dos significados que as pessoas atribuem ao seu próprio comportamento, pode redirecionar radicalmente a maneira como os estudos de usuários da informação são feitos.

Procurou-se adentrar no universo de ouvintes assíduos, por meio de entrevistas em profundidade, para dar voz a tais pessoas. Foram realizadas entrevistas parcialmente estruturadas com 15 ouvintes assíduos de rádio. Considera-se ouvinte assíduo aquele que tem a escuta radiofônica como hábito diário. A opção foi pela realização de uma pesquisa qualitativa, sem haver pretensão de quantificar opiniões ou fazer generalizações.

Para tanto, foi formulado um roteiro de entrevistas que procurou abordar tópicos relacionados a eixos de uma possível caracterização da relação rádio/ouvinte e questões específicas para tentar explorar a percepção dos ouvintes sobre os processos informacionais implicados na escuta radiofônica.

Foram identificados tópicos que se repetiam nos relatos dos ouvintes. Partiu-se, então, para uma pesquisa bibliográfica mais aprofundada, direcionada por esses tópicos. Com a reflexão sobre as falas dos ouvintes e sua relação com a literatura pesquisada, alguns itens foram agrupados para serem analisados conjuntamente. Passou-se, então, a ter os seguintes tópicos para a análise de dados: companhia e afeto; emoção; identificação; imaginação; aprendizado; interação; agilidade e mobilidade; hábito.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Aspectos da relação rádio/ouvinte foram identificados a partir do conjunto de entrevistas realizadas. A seguir, apresenta-se uma breve análise de cada um. Vale salientar que esses aspectos estão inter-relacionados, perpassam uns aos outros e se influenciam mutuamente.

4.1 COMPANHIA & AFETO

Para muitos dos ouvintes entrevistados, o rádio cumpre o papel de uma companhia. Enquanto escutam a programação, sentem que não estão sozinhos, mesmo que não haja mais nenhuma pessoa por perto. Percebe-se que essa sensação de companhia se mistura com a relação de afeto que ouvintes estabelecem com o rádio.

Para Grisa (2003, p. 256), funcionando como companhia, é possível que o rádio “afaste a solidão ou mesmo cumpra o papel de substituto de uma presença humana”. E, assim, os ouvintes desenvolvem uma relação de afeto com o meio. Falam do rádio como de um ente querido com quem convivem.

O caráter de “companheiro” atribuído ao rádio pelos entrevistados não se limita a uma percepção deste grupo, como também não é fato restrito à atualidade. “Desde os grandes aparelhos no centro da sala com a família ao redor, até os pequenos radinhos presos ao ouvido, a figura do rádio sempre foi associada ao companheirismo” (PRATA, 2004, p. 72).

As peculiaridades da relação rádio/ouvinte, com a marca da afetividade, já foram observadas em estudos anteriores. Salomão (2003, p. 29), ao constatar o sentimento declarado por aqueles que têm o hábito da escuta radiofônica, relata: “é curioso que os ouvintes assíduos falam não só sobre sua paixão por determinada emissora ou

programa. Falam de sua paixão pelo rádio – o rádio como meio de comunicação”.

Nessa relação, o rádio é percebido com um sentido de alteridade, é o outro com quem se convive. Não é visto pelos ouvintes como um mero eletrodoméstico ou portátil e sim como a personificação de um “companheiro”.

4.2 EMOÇÃO

Para os entrevistados, o rádio tem a capacidade de influenciar o humor de quem ouve. Há quem considere que o hábito da escuta, por si só, configura-se como um ingrediente responsável por aumentar o ânimo, provocar descontração e contentamento. Para essas pessoas, a “companhia” do rádio alegra o dia-a-dia, ajuda a passar o tempo, seja durante o cumprimento de tarefas ou em momentos de descanso.

A capacidade de provocar bem-estar atribuída ao rádio pelos ouvintes já foi alvo de estudos anteriores. Gomes (2006) avalia que essa sensação pode ser provocada pelo conteúdo da transmissão acompanhada ou pelo hábito da escuta radiofônica e a noção proporcionada de que se tem uma companhia.

Muitos dos entrevistados avaliam que o conteúdo da programação pode afetar de forma positiva ou negativa as emoções. Por isso, preferem evitar escutar ou pensar muito em notícias consideradas ruins, geralmente sobre violência, tragédias, corrupção e injustiças. Tais ouvintes consideram que esse tipo de programação acaba por influenciar o estado de espírito, provocando sensações de tristeza, desânimo e até estresse. A percepção demonstrada é de que os fatos negativos noticiados, muitas vezes, impregnam pensamentos e emoções.

Vale destacar que as programações não afetam o público de maneira uniforme. As sensações vivenciadas relacionam-se ao

contexto e à história de vida de cada um. Esses fatores exercem influência sobre a reação emocional do ouvinte, como também sobre a atenção dada a determinados temas.

Portanto, durante a escuta radiofônica, ouvintes têm contato com conteúdos e experimentam emoções. E, nesse sentido, demonstram optar por determinados programas. Isto é, eles não recebem conteúdos passivamente e, assim, são afetados. Demonstram fazer escolhas e, a partir de suas intenções, sintonizam programas de acordo com o estado de espírito que querem alcançar ou manter. Esse aspecto emotivo aparece como um dos traços característicos da relação rádio/ouvinte e foi observado em outras pesquisas.

A comunicação radiofônica, tida como o lugar da informação objetiva dos acontecimentos, aparece, através das entrevistas feitas com os ouvintes de rádio, como o reino da emoção. A voz tem um papel determinante nessa relação. As entonações, a melodia e o ritmo traduzem um conjunto de índices que ultrapassam o discurso nele mesmo. (PAIVA, 1995, p. 21).

Percebe-se que, além do conteúdo transmitido pelo rádio, a linguagem do meio também é responsável pelo cunho emotivo da comunicação proporcionada. A linguagem oral, suas nuances e o poder da fala interferem nas sensações experimentadas pelos ouvintes.

Kaplún (2008), apesar de considerar a “unisensorialidade” como a primeira limitação do rádio, reconhece o potencial afetivo da audição.

Se é certo que o rádio atua sobre um único sentido, a psicologia nos dá um dado muito

relevante: esse sentido auditivo a que chega o rádio é o mais ligado às vivências afetivas do homem. (...) O ouvido é o sentido da comunicação humana por excelência; e a nível neurofisiológico, o órgão mais sensível da esfera afetiva do ser humano (KAPLÚN, 2008, p. 88).

Também Paiva ressalta como a emoção é fundamental para que os profissionais do rádio possam comunicar-se com os ouvintes, possam atingir o público, já que não contam com elementos visuais.

Falar no rádio é bem mais, pois, o discurso que chega ao seu destinatário sem os referentes proporcionados pelo olhar, pelos gestos e todas as outras formas de expressividade, não pode prescindir de uma via de acesso capaz de tocar fundo os interlocutores: a emoção (PAIVA, 1995, p. 22).

4.3 IDENTIFICAÇÃO

Os ouvintes experimentam a sensação de identificação de diversas formas a partir da escuta radiofônica. Temas ligados à sua realidade, questões locais ou de interesse de grupos a que pertencem provocam essa sensação. Ao se identificar com determinado assunto, o ouvinte dá maior atenção.

O ato da escuta possibilita identificação com o produto radiofônico quando aquilo que é comunicado estabelece um sentido com os “horizontes de expectativas” do ouvinte (GOMES, 2006, p. 5).

Quando as pessoas escutam rádio, entram em jogo mecanismos psíquicos fundamentais como o da identificação. O público se identifica com

determinados locutores, com determinados artistas, com determinadas personagens, com determinados programas e estabelece com eles uma relação afetiva especial (KAPLÚN, 2008, p. 89).

É importante notar que há múltiplas identificações possíveis para cada ouvinte. Os temas de interesse, os assuntos com os quais cada um se identifica são variados, assim como os grupos de pertencimento, as várias facetas de identidade.

Como destaca Hall (1999, p. 39), em vez de falar de identidade como uma coisa acabada, deve-se falar de identificação e vê-la como um processo em andamento.

O rádio também atua como um elo, um meio de ligação entre ouvintes que têm vínculos pessoais entre si, mas estão distantes fisicamente. Para sentir-se próximo, o ouvinte procura acompanhar a programação seguida por um ente querido ou escutar o que lembra aquela pessoa.

Para além das declarações dos ouvintes, pode-se também voltar a atenção para características do rádio que auxiliam na sensação de identificação proporcionada. Além dos assuntos abordados, sincronia de tempo e linguagem são alguns dos elementos que fazem o ouvinte perceber a transmissão como parte de sua vida e se perceber implicado na transmissão.

A começar pela fala utilizada no rádio, podemos notar que, atualmente, as emissoras optam por aproximar o estilo das locuções da coloquialidade. O rádio adotou uma forma peculiar de apropriar-se e contar o mundo que passou a tomar como base o modo de falar da comunidade (SALOMÃO, 2003).

4.5 IMAGINAÇÃO

O poder do rádio de suscitar a imaginação foi destacado por muitos dos entrevistados. A partir da sonoridade, os ouvintes criam imagens mentais e lidam com fantasias.

Percebe-se que tanto músicas como notícias servem para provocar a imaginação e levar ouvintes a pensar em situações que não são reais no momento, que se configuram como desejos de futuro ou fantasias que podem causar boas sensações. Salomão (2003, p. 26) destaca que o ouvinte faz essa busca por “mensagens que o levem a experiências diversas – que o façam sentir-se integrado ao mundo, mas que também se traduzam em um *start* no imaginário de cada um”.

Ocorre também a imaginação do que se ouve, a criação de imagens mentais para fatos relatados pelo rádio. Nesse sentido, a partir da escuta, as pessoas completam a mensagem transmitida com suas ideias e pensamentos. O meio não oferece imagens prontas. Essas são criadas pela mente de quem escuta. Conforme destaca Salomão (2003, p. 26), “o rádio é um convite permanente à imaginação, ao envolvimento e, mesmo, à cumplicidade na realização do processo enunciativo”.

Ao acompanhar determinada transmissão, o ouvinte atribui sentido ao que escuta de acordo com suas vivências, seu contexto. Por isso, pessoas diferentes têm percepções variadas e imaginam também de forma diversa a partir da escuta de uma mesma programação.

Percebe-se que os pensamentos propiciados pelas mensagens radiofônicas não se prendem ao raciocínio lógico. As imagens criadas pelos ouvintes relacionam-se a simbolizações.

Dessa forma, ao ouvir uma transmissão, o ouvinte não recebe a informação como produto acabado, transferido de um local para outro e, então, captado. Portanto, não é algo com um sentido fixo,

imutável. A informação manifesta-se como uma representação produzida pela mente criadora dos homens. Na sua articulação, são considerados os elementos fornecidos pelo contexto social em que o sujeito está inserido, experiências do sujeito e a natureza dos processos de significação envolvidos (MOURA, 2007, p. 67).

4.6 APRENDIZADO

Na visão dos entrevistados, o rádio também proporciona aprendizado, auxilia na apreensão e análise dos fatos. A escuta de alguns programas informativos colabora com a compreensão de situações, cenários sociopolíticos, acontecimentos relacionados à realidade do ouvinte.

Ao analisar os sentidos da escuta radiofônica, Grisa (2003) define como pedagógico o sentido do “aprender” com o rádio.

É um “aprendizado da vida”, do cotidiano, através do meio. O sentido pedagógico não se realiza apenas com as notícias, enquanto utilidade pública, veiculadas pela rádio. É um aprender da “totalidade”, que pode ligar-se tanto a uma informação específica quanto a um conhecimento e conscientização mais amplos, conectando-se à possibilidade de situar o ouvinte no ambiente onde vive (GRISA, 2003, p. 259).

É importante observar a possibilidade de programações radiofônicas terem um papel educativo e atingirem um público amplo, muitas vezes, carente de conteúdo informativo e de oportunidades para sua formação.

Para Prado (1989, p. 28), essa é uma das características que conferem importância ao rádio: “sua capacidade de se comunicar

com um público que não necessita uma formação específica para decodificar a mensagem”.

4.7 INTERAÇÃO

Nas entrevistas realizadas, ouvintes demonstram um gosto por ouvir rádio para estar a par dos acontecimentos, não por interesse em um conteúdo específico de que precisem para tomar alguma decisão ou realizar tarefas. A partir de perguntas sobre a percepção que têm das informações transmitidas e o tipo de conteúdo que buscavam ouvir, os entrevistados relataram uma vontade de acompanhar, de maneira geral, o que se passa no mundo. O rádio, assim, pode atuar como um elo entre o ouvinte e o contexto social.

Grisa (2003, p. 262) considera que há um sentido de “comunhão” na escuta radiofônica, que cumpre um papel de integração social. “É a ideia de que estar informado é comungar, participar de uma unidade comum”.

Ao falarem de ouvir rádio para acompanhar o que se passa, os entrevistados demonstram uma relação com o meio inserida também no campo da sociabilidade. Nesse sentido, “os indivíduos se comparam em estabelecer laços, e esses laços têm em si mesmos sua razão de ser” (FRANÇA, 1995, p. 60).

Percebe-se que a comunicação radiofônica tem caráter dialógico. Locutor e ouvinte estabelecem uma espécie de cooperação, uma parceria na construção das mensagens. Nesse processo, que envolve os atos de contar e de escutar, entram em jogo as intenções comunicativas e o repertório de informações de ambas as partes (locutor e ouvinte), gerando, assim, contato para fins de engajamento e atribuição de sentidos à mensagem veiculada (GOMES, 2006, p. 5).

Por essas razões, o rádio pode ser considerado um meio de comunicação que supera a visão de simples veículo para transmitir fatos. O rádio é também um meio de ligação entre sujeitos, de

partilha de experiências e emoções. E talvez resida aí parte relevante do fascínio exercido por este meio. “O rádio seduz por privilegiar essa comunicação de caráter acima de tudo relacional” (SALOMÃO, 2003, p. 27). E, dessa forma, a força do rádio permanece atual e se renova na relação com os ouvintes.

4.8 MOBILIDADE & AGILIDADE

Duas características do rádio apontadas pelos ouvintes estão inter-relacionadas e influenciam o hábito da escuta radiofônica. Agilidade e mobilidade são percebidas como vantagens do rádio em relação a outros meios e como benefícios que facilitam a escuta.

Os entrevistados destacam a agilidade ou imediatismo (como classifica Ortriwano, 1985) da transmissão de notícias. Características próprias do rádio, como a sonoridade, e o aparato técnico utilizado na produção de radiojornalismo garantem essa rapidez.

No entanto, é importante notar que a agilidade é vista como relevante de acordo com o contexto dos ouvintes. Os entrevistados revelam que, no seu dia-a-dia, têm oportunidade de ficar sabendo dos fatos em tempo real pelo rádio, porque dispõem deste instrumento durante horários de trabalho, de deslocamento, e também por terem uma preferência por este meio.

Os ouvintes também demonstram interesse pela agilidade quando acompanham transmissões esportivas. Durante jogos de futebol, “o rádio chega antes” e, por isso, mesmo vendo a partida pela TV, há entrevistados que preferem ouvir a narração pelo rádio.

A mobilidade do rádio garante que ele possa “acompanhar” os ouvintes em diferentes situações. Os entrevistados demonstram o gosto por não terem que se colocar à disposição do meio. Podem seguir com suas atividades diárias e levar com eles o “companheiro”.

4.9 HÁBITO

Entre ouvintes assíduos, o hábito da escuta radiofônica ganha uma dimensão tão grande que alguns chegam a considerá-lo um vício. Muitos dos entrevistados afirmam que não conseguem ficar sem o rádio.

Como analisam Berger e Luckmann (2008, p. 77), “toda atividade humana está sujeita ao hábito”. Conforme relatam alguns entrevistados, a escuta começou aos poucos e ganhou espaço no dia a dia. O hábito surge com a repetição e se incorpora à vida das pessoas, passando a ser percebido por elas como algo natural, uma prática que faz parte do cotidiano.

Thompson (2008) afirma que a recepção dos produtos da mídia deve ser vista como uma atividade situada. Isto é, não é algo passivo, mas uma prática. E é situada, já que as pessoas estão sempre inseridas em determinados contextos sócio-históricos.

Assim, um hábito que se insere de diversas formas na vida de diferentes sujeitos é compartilhado socialmente. A escuta radiofônica é uma prática social, que envolve muitos atores, os protagonistas da relação rádio/ouvinte.

5 UM OLHAR SOBRE AS DIMENSÕES DA RELAÇÃO

A partir dos vários fatores analisados, pode-se questionar o que, afinal, explica, na visão dos ouvintes assíduos, a relação que eles estabelecem com o rádio. Foi possível perceber com os depoimentos que se trata de uma relação afetiva. E, como tal, não tem uma razão de ser clara na percepção dos entrevistados.

Não se apresentam explicações elaboradas de maneira lógica e racional para o fato de se considerar alguém como amigo, companheiro. Assim como ocorre com as relações pessoais, a compreensão da relação rádio/ouvinte passa pela análise de nuances,

fatos e características que a configuram. Vale lembrar que o rádio não é visto pelos entrevistados como um simples aparelho, mas como a personificação de um companheiro.

Percebeu-se que diferentes dimensões da informação se manifestam nesta relação entre ouvintes assíduos e o rádio. Uma dimensão afetiva e emocional perpassa a percepção do rádio como companhia e companheiro. Esta dimensão também está presente nas influências das transmissões acompanhadas sobre o estado de espírito dos ouvintes.

Há uma dimensão criativa, mais relacionada à mente, aos processos de pensamento dos ouvintes. Nesta dimensão, percebe-se claramente o papel ativo dos sujeitos, que criam imagens mentais para o que acompanham e atribuem sentidos.

Percebe-se também uma dimensão social, intersubjetiva. Os ouvintes estão inseridos e são influenciados por contextos socioculturais e histórias de vida. Eles reconhecem-se implicados na transmissão, apropriam-se de conhecimentos, estabelecem laços com os outros e com a realidade que os cerca.

A informação também apresenta uma dimensão existencial e se integra ao cotidiano dos ouvintes. Nesse sentido, a escuta configura-se como um hábito e, de acordo com as características do rádio, essa atividade agrega-se à rotina dos entrevistados e se entrelaça a outras vivências.

Dentre os vários aspectos da relação rádio/ouvinte, o caráter afetivo parece predominar. A vontade de sentir que se tem uma companhia, a percepção do rádio como uma presença que ameniza a solidão, “preenche um vazio” e o fato de considerá-lo um companheiro, um amigo são abordados de forma marcante nos vários depoimentos.

A motivação para ligar o rádio todos os dias aparece mais vinculada a essas sensações do que a qualquer necessidade de obtenção de conteúdos determinados. As transmissões radiofônicas

também servem para informar sobre trajetos a seguir no trânsito, cotações de preços ou outros conteúdos de caráter utilitário. Mas não é em busca de tais conteúdos que os ouvintes assíduos ligam o rádio diariamente.

O gosto por sentir que se pode contar com uma companhia que ajuda a passar o tempo, anima o dia; a vontade de sentir-se ligado aos outros e ao mundo, membro de um contexto de que se tem conhecimento; são essas sensações que falam mais alto. É a elas que os ouvintes mais se referem quando falam sobre sua convivência com o rádio.

Portanto, a visão dos entrevistados apresenta vários aspectos da relação com o rádio. São como várias faces de um mesmo cristal, todas interferem na configuração do raio de luz que por elas passa. Algumas, com maior intensidade, dão mais cor ao raio do que outras. Assim também ocorre na relação rádio/ouvinte, e os aspectos ligados ao universo das sensações, da afetividade e da emoção dão o tom mais forte.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Torna-se evidente a importância da atenção aos aspectos humanos dos processos informacionais. E, para isso, os usuários da informação (neste caso, os ouvintes assíduos) não devem ser vistos como números, membros de perfis sociodemográficos ou indivíduos cognoscentes isolados. Não basta quantificar usos que eles façam de determinado meio ou inferir regularidades a partir de medições de taxas, como níveis de audiência. Também não se deve avaliar as ações dos sujeitos como construções exclusivamente individuais, desconsiderando o contexto sócio-histórico. Os usuários, atores sociais que protagonizam a relação rádio/ouvinte, têm muito a revelar sobre suas experiências, sensações e pensamentos.

Acredita-se que os trabalhos de Ciência da Informação devem, cada vez mais, incluir os sujeitos dos processos informacionais em suas investigações. E não apenas as pesquisas funcionalistas, que buscam o desenvolvimento ou aprimoramento de sistemas ou serviços para melhor atender a seus usuários. Trabalhos sem esse perfil têm grande contribuição a oferecer à medida que busquem a compreensão dos vários aspectos implicados no processo informacional, pois este deve ser visto não apenas em sua dimensão utilitária, mas também em suas dimensões afetiva, social, criativa e existencial.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A ciência da informação como ciência social. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. In: CABRAL, Ana Maria Rezende; REIS, Alcenir Soares dos (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. *Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos*. São Paulo: GT 03-Mediação, Circulação e Uso da Informação, 2008.
- BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. Petrópolis: Vozes, 2008.
- FRANÇA, Vera Regina Veiga. Sociabilidade: implicações do conceito no estudo da comunicação. In: BRAGA, José Luiz; PORTO, Sérgio Dayrell; FAUSTO NETO, Antônio (org.). *A encenação dos sentidos: mídia, cultura e política*. Rio de Janeiro: Diadorim, 1995. p. 55-66.
- GEERTZ, Clifford. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

GOMES, Adriano Lopes. *O rádio e a experiência estética na constituição do ouvinte*. Covilhã, Portugal: BOCC - Biblioteca Online de Ciências da Comunicação da Universidade da Beira Interior, 2006.

GRISA, Jairo Angelo. *Histórias de ouvinte: a audiência popular no rádio*. Itajaí: Univali, 2003.

HALL, Stuart. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

KAPLÚN, Mario. A natureza do meio: limitações e possibilidades do rádio. In: MEDITSCH, Eduardo; ZUCULOTO, Valci (org.). *Teorias do rádio: textos e contextos*. Florianópolis: Insular, 2008. v. 2, p. 81-90.

MENEZES, José Eugênio de Oliveira. *Rádio e cidade: vínculos sonoros*. São Paulo: Annablume, 2007.

MOURA, Maria Aparecida. Signi-fica ou signi-vai? As teorias da significação no campo da Ciência da Informação. In: CABRAL, Ana Maria Rezende; REIS, Alcenir Soares dos (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 61-79.

ORTRIWANO, Gisela Swetlana. *A informação no rádio: os grupos de poder e a determinação dos conteúdos*. São Paulo: Summus, 1985.

ORTRIWANO, Gisela Swetlana. Falando de jornalismo... no rádio paulista. In: LOPES, Dirceu Fernandes; COELHO SOBRINHO, José; PROENÇA, José Luiz (Org.). *A evolução do jornalismo em São Paulo*. 2. ed. São Paulo: EDICON: ECA/USP, 1998. p. 162-172.

PAIVA, Vanessa. Uma comunidade de ouvintes: a sociabilidade proporcionada pelo rádio. *Geraes*, Belo Horizonte, n. 47, p. 18-23, 1995.

PAIVA, Vanessa. A mensagem radiofônica: o acontecimento (re) significado. In: MOUILLAUD, Maurice; PORTO, Sérgio Dayrell (org.). *O jornal: da forma ao sentido*. Brasília, DF: Paralelo 15, 1997. p. 551-572.

PRADO, Emilio. *Estrutura da informação radiofônica*. São Paulo: Summus, 1989.

PRATA, Nair. Na hora das estrelas: as ondas do rádio invadem a solidão dos ouvintes. *Estudos em Jornalismo e Mídia*, Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 72-89, 2004.

SALOMÃO, Mozahir. *Jornalismo radiofônico e vinculação social*. São Paulo: Annablume, 2003.

THOMPSON, John B. *A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia*. Petrópolis: Vozes, 2008.

CAPÍTULO 4

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA INCLUSÃO DIGITAL DE PESSOAS DA TERCEIRA IDADE⁶

Tatiane Krempser Gandra

1 INTRODUÇÃO

O presente texto apresenta os resultados de uma pesquisa de mestrado (conduzida em 2010/2011 e defendida em março de 2012) que se caracteriza como um estudo de usuários com idosos incluídos digitalmente, embasado teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schutz. Esta perspectiva se baseia na abordagem compreensiva da sociologia, que busca aproximar-se da natureza do mundo social pela experiência subjetiva do sujeito, tendo como cenário o mundo da vida diária.

A problemática se volta para a compreensão da inclusão digital, enquanto fenômeno social, a partir da percepção dos entrevistados, investigando como eles percebem e descrevem a experiência de inclusão digital e seus efeitos nas ações e comportamentos em relação à informação.

⁶ Este texto é uma versão modificada do trabalho “Efeitos da inclusão digital no comportamento informacional de idosos: um estudo de usuários sob a perspectiva Fenomenológica”, apresentado como Comunicação Oral e publicado nos Anais do XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB, 2012.

Na pesquisa, adotamos a conceituação de Sorj e Guedes (2005, p. 4) para o binômio inclusão/exclusão digital: além de tratar do acesso físico a equipamentos e conexão, “se refere às consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e Internet”. Contudo, consideramos, também, a interação dos sujeitos com outros dispositivos tecnológicos, como celulares e caixas eletrônicos.

A Ciência da Informação (CI) utiliza cada vez mais os termos alfabetização, letramento e competência informacional no estudo dos fenômenos informacionais, dentre eles a inclusão digital. Estes conceitos são associados, também, à dimensão tecnológica, surgindo os termos alfabetização digital e letramento digital. Alfabetização digital trata da capacitação e autonomia necessárias para que o sujeito consiga acessar a informação em meio digital, enquanto o letramento digital envolve as habilidades de localização, seleção, avaliação crítica e atribuição de sentido à informação no meio digital, para a construção de conhecimento (SILVA *et al.*, 2005; SIRIHAL DUARTE, 2009).

Considerando as concepções apresentadas, Ferreira e Dudziak (2004) afirmam que três níveis de apropriação informacional emergem: inclusão digital, inclusão informacional e inclusão social. Para alcançar o nível de inclusão digital o sujeito deve possuir as seguintes habilidades: entender e manusear os equipamentos tecnológicos; produzir, organizar, disseminar e encontrar a informação de forma automatizada; resolver problemas por meio do uso da tecnologia. Na inclusão informacional, ao empreender uma busca de informação, o sujeito deve ser capaz de encontrar a informação no suporte digital, interpretá-la e atribuir-lhe significado, com a construção de modelos mentais. Já na inclusão social o sujeito deve possuir as habilidades de compreender como se organiza o conhecimento, como se localiza a informação e como usá-la, produzindo novos conhecimentos, no intuito de utilizar o

aprendizado e o conhecimento produzidos em benefício próprio e da sua comunidade, exercendo assim a cidadania.

Adotando esta concepção mais ampla de inclusão, para se alcançar efetivamente a inclusão digital, o sujeito deve possuir as habilidades e competências pretendidas nos três níveis. Porém, estudos na literatura mostram que pode haver variação nas formas de gradação entre os níveis de inclusão. Sirihal Duarte (2009), a partir dos resultados iniciais de sua pesquisa, concluiu que este processo de inclusão digital, informacional e social não é linear. Como exemplo, pode-se dizer que um sujeito não deve, necessariamente, estar incluído digitalmente para atingir os demais níveis.

2 OS IDOSOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS

O percentual de pessoas com mais de 60 anos na população brasileira cresce a cada nova estatística realizada, elevando, também, a preocupação com inúmeras dimensões do envelhecimento. E a percepção de que estes sujeitos ainda se fazem presentes e contribuem para o desenvolvimento da sociedade tem despertado a atenção no meio científico para a relação destes sujeitos com as novas tecnologias.

Entender as consequências positivas e negativas que a inserção da tecnologia acarreta na vida destes sujeitos se apresenta como um desafio instigante. E a inclusão digital de idosos, hoje, é constituinte do processo de migração destes sujeitos para a era digital. Esse novo universo de relações, comunicações e trânsito de informações pode se tornar mais um elemento de exclusão para o idoso. Para inserir-se em uma sociedade permeada pela tecnologia, é preciso ter acesso à linguagem da Informática, dispendo dela para liberar-se do fardo de ser visto como um velho ultrapassado e descontextualizado do mundo atual (KACHAR, 2003, p. 53).

O ambiente digital com a ampla gama de ferramentas disponíveis representa a possibilidade de ampliar as formas de sociabilidade dos sujeitos e acesso a um volume enorme de informações através da web. A apropriação que cada um faz da tecnologia em seu dia a dia, incorporando e aplicando-a nas esferas que julgam relevantes depende, também, da relação que é estabelecida com as tecnologias ao longo do tempo.

Cada sujeito apreende e atribui significados diferentes às ações e relações que se desenvolvem no decorrer da interação. Entendemos que para compreender o comportamento de cada sujeito e a relação que ele estabelece com as novas tecnologias, temos que considerá-lo cercado por um contexto de múltiplas dimensões que o constituem.

3 A FENOMENOLOGIA SOCIAL DE ALFRED SCHUTZ

A fenomenologia surge como um importante movimento filosófico do século XX, como uma forma de ruptura com o positivismo e iniciando uma relação de grande intimidade com a psicologia. O objetivo deste tipo de investigação é a descrição de fenômenos como estes são vivenciados intencionalmente na consciência dos sujeitos. A investigação fenomenológica apresenta duas características principais: a redução fenomenológica e a redução eidética.

A redução fenomenológica, também chamada de *epoqué*, é acima de tudo uma atitude que o pesquisador deve adotar no momento em que se propõe a realizar um estudo fenomenológico. Aí, o pesquisador não duvida da existência do mundo, mas essa existência deve ser colocada em suspensão. Assim, todas as nossas crenças e juízos ficam suspensos para se examinar os conteúdos da consciência, fornecidos pela percepção, intuição, recordação e imaginação do sujeito da pesquisa. A redução eidética se volta para o domínio das essências puras. A ideia de essência é aquilo que é tido

como certo pelas pessoas. Assim, são unidades básicas de entendimento comum de um fenômeno (MOREIRA, 2004).

Alfred Schutz é um importante representante da fenomenologia sociológica, ou fenomenologia social, considerada a sociologia da vida cotidiana. Schutz recebeu grande influência de Husserl e Max Weber, confrontando as obras dos dois autores para estabelecer as bases que fundamentam a fenomenologia social, uma abordagem compreensiva que busca aproximar-se da natureza do mundo social pela experiência subjetiva do sujeito e utiliza-se dos conceitos de significado e intencionalidade para compreender os fenômenos sociais (WAGNER, 1979; SCHUTZ, 1979).

Na abordagem de Schutz, dentre os elementos da vida cotidiana social estão: a tipificação, o sistema de pertencimento social, o sistema de interesses e relevâncias e a compreensão da ação à luz dos motivos do sujeito. Estes conceitos devem ser esclarecidos para facilitar a assimilação desta fenomenologia social. Os modelos da ação humana são criados através de um processo de tipificação. Os tipos ideais proporcionam uma forma de identificar, classificar e comparar modos de ação e interação social, sendo um processo fundamental no nosso sentido de decisões sobre o mundo. Todos nós, ao longo da vida, realizamos classificações de pessoas e objetos ao nosso redor, uma vez que as experiências que temos “são, desde o início, típicas, isto é, aparecem como coisas de tal e de tal tipo, pertencentes a tal ou tal gênero, e não como únicas e singulares” (CAPALBO, 1979, p. 38).

Para chegar ao seu objetivo de compreender os significados que os fenômenos têm para os atores sociais, Schutz estuda as relações sociais que se desenvolvem na vida cotidiana e influenciam nos fatores que determinam a conduta dos sujeitos. Dentre eles está o sistema de pertencimento social, isto é, a participação do sujeito em sua comunidade, o seu lugar e papel na comunidade, as relações que constitui com os demais sujeitos e sua participação em vários

subgrupos aos quais pertence. A questão da motivação é sempre destacada nas obras de Schutz e é em função dos projetos almejados que os conhecimentos disponíveis são organizados em ordens, prioridades e interesses diversos. “O sistema de interesses que suscita o projeto determina a medida do nosso engajamento nas tipificações de nossas experiências passadas” (CAPALBO, 1979, p. 38).

Em outras palavras, é o nosso sistema de interesses, recorrendo ao nosso estoque de conhecimentos disponíveis, que determinará se um projeto ou situação é ou não relevante, se é típico e único ou não. Schutz (1979, p. 124) define ações como comportamentos motivados, isto é, o estado das coisas, o fim, em função do que a ação foi motivada. Aí reside a grande importância da motivação: é justamente a partir da compreensão das motivações dos sujeitos que se torna possível entender a ação enquanto ente subjetivo, dotado de significação.

3.1 A PESQUISA EMPÍRICA

Para se alcançar o objetivo da pesquisa, de compreender como os idosos percebem e descrevem a experiência da inclusão digital e seus efeitos na vida diária, buscou-se um método qualitativo que conseguisse desvelar a essência do fenômeno estudado e possibilitasse a compreensão dos significados atribuídos aos seus atos pelos próprios sujeitos. O referencial teórico e metodológico encontrado na fenomenologia social de Alfred Schutz se aproxima da proposta da pesquisa, pois visa chegar à essência dos fenômenos sociais a partir da atribuição de sentido às ações praticadas pelos sujeitos.

O universo da pesquisa foi composto por indivíduos idosos - com 60 anos de idade ou mais - incluídos digitais e que já vivenciaram processos de migração tecnológica. Consideramos sujeitos incluídos digitalmente tanto aqueles que se incluíram através

de algum projeto de inclusão digital quanto aqueles que se incluíram por iniciativa própria, ou seja, idosos que se incluíram, por exemplo, em casa sozinhos, através de professor particular ou com auxílio de familiares e amigos.

A definição da quantidade de sujeitos que integram a amostra se baseou no conceito de saturação amostral, ou seja, a suspensão de inclusão de novos participantes para que não haja redundância ou repetição na coleta e análise dos dados. Optou-se por uma amostra de 10 idosos. Os sujeitos participantes foram escolhidos de acordo com a técnica ‘bola de neve’ (*snowball sampling*), formalizada por Goodman (1961), técnica que consiste na procura de pessoas que tenham as características pretendidas no universo de pesquisa, e os respondentes vão indicando outras pessoas.

4 DESVELANDO O FENÔMENO DE INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS

Após a leitura e releitura das transcrições das entrevistas semiestruturadas realizadas, buscamos a essência do fenômeno investigado e chegamos a algumas categorias de análise que emergiram do discurso dos entrevistados. Apresentamos, a seguir, alguns dos principais resultados da investigação.

4.1 RELAÇÕES COM AS NOVAS TECNOLOGIAS E SENTIMENTOS DURANTE A EXPERIÊNCIA DA INCLUSÃO DIGITAL

Observaram-se diferentes manifestações emocionais durante a experiência da inclusão digital, variando desde a relação de gosto e sentimentos positivos até o outro extremo, em que predominaram sentimentos negativos associados à resistência às novas tecnologias.

- *Relação de gosto pelas tecnologias e sentimentos positivos durante a inclusão digital*

Para alguns idosos não houve uma ruptura, uma descontinuidade que demandasse uma inclusão. Isto é, a inclusão digital não era um requisito necessário ou uma obrigatoriedade para que estes idosos pudessem dar sequência em suas atividades cotidianas ou um meio de aprender a usar uma tecnologia que eles não dominavam, mas foi um processo automático de incorporar às novas tecnologias ao seu cotidiano.

O gosto pelas tecnologias e a curiosidade pelo que é novo são características desses idosos, que sempre tiveram acesso e utilizam dispositivos eletrônicos.

Eu sempre fui adepto à modernidade. Eu não gosto do antigo. Eu jamais viveria em Ouro Preto, jamais, jamais. Detesto coisa velha. Coisa velha só no museu. Gosto da modernidade, coisas modernas. Se eu posso comprar alguma coisa moderna lá pra casa, eu compro. (José, 77 anos, técnico em educação).

Ao descrever como se sentem ao utilizar equipamentos eletrônicos, as novas tecnologias, os idosos se mostram muito à vontade em utilizá-los e se mostram mais propensos a uma incorporação mais efetiva das novas tecnologias à diversas dimensões do seu cotidiano.

- *Relação confortável com as tecnologias e sentimentos contraditórios durante a inclusão digital*

Alguns sujeitos sentiram, mesmo que de modo suave, uma descontinuidade e perceberam a necessidade de se incluírem

digitalmente. A incorporação do meio digital se dá em diferentes esferas do cotidiano e revela-se mais efetiva em determinadas dimensões que são tidas como mais relevantes para cada sujeito. É o que Schutz chama de nosso sistema de relevâncias, ou seja, para alguns idosos a incorporação mais efetiva se deu em relação em determinada dimensão devido aos seus interesses, suas prioridades pessoais ou profissionais.

Um exemplo é a idosa Ilda, que sentiu a necessidade de se incluir digitalmente para incorporar o meio digital às suas práticas informacionais, em especial, a busca de informações sobre a doença do neto.

O que me atrai mesmo é o computador e eu pesquisei muito sobre diabetes porque eu tenho um netinho que tem diabetes. Então, eu fico procurando na internet tudo o que é sobre o assunto. (...) O que mais me interessa, me preocupa é a doença do meu neto (Ilda, 62 anos, dona de casa).

Sobre esta questão do sistema de relevâncias, Schutz (1979, p. 110) salienta que “é nosso interesse à mão que motiva todo modo de pensar, projetar, agir e que, portanto, estabelece os problemas a serem solucionados pelo nosso pensamento e os objetivos a serem atingidos por nossas ações”.

A boa relação com as novas tecnologias e a persistência em continuar mesmo quando comete algum erro ou não consegue realizar a atividade que deseja no computador são fundamentais para que os idosos encarem o processo de inclusão digital como um fenômeno positivo em suas vidas.

- *Relação de resistência às tecnologias e predominância de sentimentos negativos durante a inclusão digital*

Alguns idosos apresentam maior resistência para incorporar as novas tecnologias ao seu cotidiano do que os demais entrevistados, seja por uma possível ausência de habilidades para fazer um uso crítico de dispositivo ou mesmo devido a uma resistência no sentido que não se sentem confortáveis ao interagir com os aparatos tecnológicos. A fala de Anita mostra como os idosos lidam com esta resistência.

Eu reconheço que aquela coisa da máquina assusta um pouco. É muito bom quando a gente é atendida por uma pessoa, é pessoa atendendo pessoa, mas a gente sabe que o mundo moderno não é bem pra isso aí não. Então é preciso conversar com as máquinas, mas de fato a gente tem uma certa resistência. (...) Cada vez mais que eu vou dominando outras tecnologias, vou perdendo o medo. Essa neofobia é uma coisa séria. Nós, que somos do início do século passado, a gente tem uma neofobia que parece que vem do gene da gente, ou pelo menos é uma coisa que acontece comigo. Então, o novo a gente fica logo com medo, e esse medo nos distancia e nos faz perder bastante tempo. Porque, de fato, a mudança é outra coisa. (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Entretanto, mesmo diante do desconforto, isso não foi suficiente para que os idosos optassem por não utilizar as novas tecnologias, considerando, então, que o benefício que eles obtêm ao

se apropriar dos dispositivos eletrônicos é superior à resistência e à dificuldade que sentem.

4.2 EFEITOS DA INCLUSÃO DIGITAL NA RELAÇÃO DOS SUJEITOS COM A INFORMAÇÃO

Para alguns idosos, o processo de migração das práticas informacionais para o meio digital foi tão efetivo que chegaram, inclusive, a substituir outros meios antes utilizados para obter informação pelos meios digitais. Já outros sujeitos mantiveram o uso dos meios tradicionais agregados aos meios digitais e outros, ainda, não incluíram o meio digital como opção de fonte para busca de informação. Os efeitos da inclusão digital no comportamento informacional podem, portanto, ser evidenciados das seguintes maneiras:

- *Migração das práticas informacionais para o meio digital, com abandono de outros meios*

Os sujeitos desta subcategoria sempre se interessaram por tecnologias de informação e comunicação, utilizando novos equipamentos e aderindo às novas tecnologias logo que surgem. Eles migraram suas práticas informacionais e de leitura para o meio digital. Em alguns casos os idosos abandonam completamente as fontes tradicionais.

Jornal só na internet (...) porque é mais facilidade, é muito mais fácil, porque eu sento aqui, 'zzzzzzzz' e pronto (José, 77 anos, técnico em educação).

A preferência pela internet para a busca de informações se deve pela percepção dos entrevistados de que é mais fácil empreender uma busca por informação quando se tem mais fontes disponíveis e acessíveis do que antes. Outro aspecto do comportamento dos entrevistados que sofreu influência com a incorporação do meio digital é a intensificação de algumas práticas ou habilidades no processo de busca de informações, como a comparação da informação encontrada em uma fonte com outras fontes e meios.

Eu pesquisei em vários sites, outras fontes (...) para confirmar e obter mais conhecimentos também (Eliza, 60 anos, bordadeira).

A migração das práticas informacionais para o meio digital, inclusive com o abandono de outros meios, está relacionada com o fato de que a inclusão digital influenciou fortemente diversas dimensões do cotidiano dos sujeitos, não apenas as práticas informacionais.

- *Incorporação efetiva do meio digital, sem abandono de outros meios*

A incorporação do meio digital se dá de modo extensivo, também, em outras esferas do cotidiano. Os hábitos de leitura, como livros, jornais e revistas ainda não migraram totalmente para meio digital, sendo incorporados aos poucos.

De vez em quando, algum programa que foi interessante e passou, que eu não tive tempo, aí eu procuro no computador (Maria, 61 anos, modelista/costureira).

Acerca de outras atividades que realizam no ambiente digital, elas variam de acordo com cada idoso. A modelista e costureira Maria, de 61 anos, após a incorporação do meio digital ao seu cotidiano, tornou-se produtora de informação, através de um blog que mantém sobre seu negócio. Antes da inclusão, a entrevistada não era produtora de informação e, após sugestão de familiares, decidiu criar um blog no qual apresenta seus serviços e escreve sobre tendências da moda. Embora produza o conteúdo, a idosa pede que uma sobrinha os insira no blog, uma vez que sente dificuldades e lidar com a ferramenta, pois é em língua inglesa, o que representa uma barreira para a entrevistada.

Mesmo com dificuldades, como as barreiras de idioma e do próprio nível tecnológico, a idosa alcança alguns indicadores do nível social, o que reforça a ideia de que os níveis de inclusão propostos por Ferreira e Dudziak (2004) – digital, informacional e social – não são lineares, como também observou Sirihal Duarte (2009) em sua pesquisa.

- *Uso esporádico do meio digital, com preferência por outros meios*

A incorporação do ambiente digital ao comportamento informacional dos entrevistados aqui categorizados ocorre lentamente, assim como nas demais esferas da vida diária. É perceptível a dificuldade dos sujeitos em se apropriar das novas tecnologias, seja por questões de aprendizagem ou de falta de interesse. O uso do meio digital para realizar práticas informacionais ocorre em situações específicas do dia a dia, geralmente, para realizar pesquisas mais superficiais visando obter respostas pontuais.

Esses dias mesmo eu precisava fazer uma alegoria lá pras mães, que nós fizemos a festa das

mães aqui da Associação e eu precisava lembrar de uma poesia, que eu sabia a primeira estrofe, o primeiro verso da poesia e eu não sabia o nome nem o autor. Aí, eu fui lá no Google e fui pesquisar. Eu coloquei lá a primeira frase. Aí apareceu o nome dele, tá tá tá, aí eu fui lá, apareceu a poesia toda. Então são coisas maravilhosas da internet (Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados).

Os entrevistados também não migraram outras atividades cotidianas como assistir televisão, escutar rádio e as práticas de leitura para o meio digital. Preferem os meios tradicionais, como ler um livro ou jornal impresso.

- *Não incorporação do meio digital*

Uma entrevistada ainda não incorporou em nada o meio digital ao seu comportamento informacional, embora utilize, ainda que de modo incipiente, as novas tecnologias em outras esferas do seu dia a dia. Após várias tentativas de inclusão, ela afirma que ainda não consegue empreender uma busca de informação na internet. Afirma que já tentou fazer pesquisas na internet várias vezes, mas não consegue.

Eu pelejava, pelejava, mas a gente não consegue. (...) Aconteceram várias frustrações. Pra começar, eu nem sabia que existia isso tudo de sites. Eu não sabia que existia. Eu mexia no Google porque eu via todo mundo no Google, então eu ia era lá...mas não ia, eu não conseguia...porque eu não sei. (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

A incorporação do meio digital se dá em graus e velocidades diferentes em cada dimensão do cotidiano dos idosos. Se para algumas pessoas a incorporação ocorre simultaneamente em inúmeras dimensões, para outras a facilidade ou dificuldade pode ser maior em uma ou outra dimensão, como no caso acima.

5 CONCEPÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL PARA OS IDOSOS

A análise de dados evidenciou que a concepção de inclusão dos entrevistados vai além de apenas ter o acesso aos equipamentos eletrônicos e fazer uso deles. Estes dois aspectos são sempre destacados nas falas dos idosos, mas, muitas vezes, acrescidos de outros elementos, como a curiosidade, a noção de integração social e, principalmente, a aplicação dos recursos do meio digital em seu cotidiano. Deste modo, chegamos a duas concepções de inclusão digital, apresentadas a seguir:

- *Inclusão digital é ter acesso e uso*

Para alguns idosos, inclusão digital consiste em se ter acesso aos equipamentos, como celular, computador e internet, e usá-los na medida em que eles desejam ou conseguem. Ter a experiência de usar os dispositivos eletrônicos parece ser um aspecto importante para que eles se considerem incluídos, especialmente porque agora eles já sabem do que os filhos, netos ou amigos estão falando ao se referir ao uso de tais dispositivos. Assim, percebemos que há certa preocupação por parte destes idosos de se sentirem integrados à era digital, como concluiu Sirihal Duarte (2009).

Entrevistadora: E se alguém te perguntasse se você se considera incluída ou excluída digitalmente, o que você responderia?

Mariza: Não, eu sou incluída.

Entrevistadora: Porque você se considera incluída?

Mariza: Não, porque eu tenho acesso né, eu tenho informação e a medida que eu preciso eu tô lá. Então, eu tô incluída.

Entrevistadora: E o que significa, representa pra você, estar incluída? Saber utilizar essas novas tecnologias, o que representa pra você?

Mariza: Pra mim representa assim, o meu convívio com meus filhos e meus netos porque eles todos utilizam. Então eu estou incluída através deles e por eles. Então, a gente não pode negar essa atualidade né. E eu acho muito bacana eu querer ainda me informar pra ter convívio com eles, pra passar alguma coisa, porque senão eu fico muito isolada. Porque todo mundo hoje...os meus netos com 3, 4 anos já sabem mais do que eu. (...) E o computador tá aí, e a hora que eu sinto dificuldade, que eu quero interagir, eu tenho como buscar (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada)

- *Inclusão digital é a apropriação das novas tecnologias convertida em aplicações no cotidiano*

A concepção de inclusão para outros sujeitos vai além do acesso e uso dos dispositivos eletrônicos. Mesmo que eles estejam em diferentes níveis de inclusão e não incorporaram efetivamente o meio digital ao cotidiano, percebem a importância da apropriação das novas tecnologias, convertendo seu uso em aplicações nas atividades

diárias. Assim, a concepção de inclusão é constituída pelos elementos: acesso, uso, desenvolvimentos de habilidades e aplicação no cotidiano.

Entrevistadora: *Pra terminar, se alguém te perguntasse se você se considera incluído ou excluído digitalmente, o que você responderia?*

José: *Ah, eu me sinto incluído, apesar de faltar algumas habilidades né. Mas, eu me sinto incluído.*

Entrevistadora: *Por que o senhor se considera incluído?*

José: *Porque eu uso aquilo que eu posso usar. Aquilo que eu tenho capacidade de usar, eu uso. Eu só não uso aquilo que eu não tenho capacidade pra usar, que eu não aprendi ou não tive coragem. Mas sei que tenho que aprender mais, pra usar isso nas minhas pesquisas, no meu trabalho (José, 77 anos, técnico em educação).*

De modo geral, as duas concepções de inclusão digital que emergiram das falas dos sujeitos nos surpreenderam. Esperávamos que os idosos enfocassem mais, ou somente, a questão do acesso aos equipamentos, uma vez que muitos deles se apropriaram muito pouco das novas tecnologias e não as incorporaram muito em seu cotidiano. Mas, inclusive alguns destes idosos, afirmam que a aplicação no cotidiano é um elemento da inclusão digital.

Observa-se que os idosos, mesmo que muitas vezes não compreendam exatamente como funcionam os aparatos tecnológicos e ainda não os tenham incorporado efetivamente ao cotidiano por diferentes motivos, percebem a necessidade de se adquirir

habilidades para facilitar a apropriação das novas tecnologias e utilizá-las em suas atividades diárias.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na busca de compreender como os idosos percebem a experiência da inclusão digital que vivenciaram, partimos do entendimento de que cada sujeito não está dentro de uma cápsula, isolado de uma dimensão social. Ao descrever a experiência que vivenciaram, os idosos recorrem constantemente à dimensão emocional para relatar os acontecimentos, ressaltando os sentimentos gerados durante o processo de inclusão digital.

No que tange às práticas informacionais dos sujeitos, antes e após a apropriação das novas tecnologias, percebemos que a incorporação ocorre em diferentes níveis e velocidades para os diferentes sujeitos, o que pode ser explicado por uma série de aspectos, como o tipo de relação que cada um desenvolve com as tecnologias, as motivações para inclusão, o contexto sociocultural e econômico no qual está inserido e a questão da educação, que envolve diferentes habilidades e competências tanto no nível digital quanto no informacional, dentre outros fatores.

Constatamos que os idosos passam pelo processo de migração digital de modos bem distintos. Para alguns, que tiveram acesso, fizeram uso e sempre gostaram de utilizar cada novo dispositivo ou ferramenta eletrônica, esse processo ocorre de um modo mais natural, ou seja, os idosos incorporam as novas tecnologias naturalmente, tão logo elas surgem. Pensando na noção de inclusão digital, é como se não houvesse uma descontinuidade para estes sujeitos, não há a percepção de uma exclusão que demandasse uma inclusão. Em contrapartida, para outros idosos, esta descontinuidade é percebida, de variadas formas, fazendo-os sentir que precisam buscar algo, uma forma de inclusão. E a percepção dos entrevistados

de como se relacionam com as tecnologias é o fator principal que influencia suas ações e que permeou todas as categorias de análise da pesquisa.

REFERÊNCIAS

CAPALBO, Creusa. *Metodologia das ciências sociais: a fenomenologia de Alfred Schutz*. Rio de Janeiro: Antares, 1979. 102 p.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making*. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; DUDZIAK, Elisabeth Adriana. La alfabetización informacional para la ciudadanía en América Latina: el punto de vista del usuario final de programas nacionales de información y/o inclusión digital. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 70th IFLA General Conference and Council, 2004, Buenos Aires. *Anais...* Buenos Aires: IFLA, 2004.

GOODMAN, Leo A. Snowball Sampling. *Annals of Mathematical Statistics*. v.32, p. 148-170, 1961.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Treas, 2005.

GOODMAN, Leo A. Snowball Sampling. *Annals of Mathematical Statistics*. v.32, p. 148-170, 1961.

KACHAR, Vitória. *Terceira Idade Informática: aprender revelando potencialidades*. São Paulo: Cortez, 2003.

LIMA, Ademir. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46-85.

MOREIRA, Daniel Augusto. *O método fenomenológico na pesquisa*. São Paulo: Thomson Learning, 2004. 152 p.

SCHUTZ, Alfred. O mundo das relações sociais. *In*: WAGNER, Helmut R. (org.). *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979. p. 123-193.

SILVA, Helena, et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. et al. Inclusão digital e competência informacional: proposta de abordagem metodológica para estudos de usuários da informação digital. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2009, Salvador. *Anais...* Salvador: CINFORM, jun. 2009.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos estudos CEBRAP*, São Paulo, n. 72, p. 101-117, jul. 2005.

WAGNER, Helmut R. (org.). *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979. 319 p.

WILSON, T. D. *Human Information Behavior*. *Informing Science*. v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

CAPÍTULO 5

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE PROFESSORES NA ORGANIZAÇÃO POLÍTICO-SINDICAL⁷

Flávia Virgínia de Melo Pinto

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta uma discussão tecida na pesquisa de mestrado intitulada “Práticas informacionais dos professores da Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte, Minas Gerais. RME/BH⁸ no cotidiano de suas lutas”, feita no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI/UFMG) e integrando os debates do grupo de pesquisa Estudos em Práticas Informacionais e Cultura (EPIC). As inquietações que moveram a pesquisa surgiram do entendimento sobre a necessidade de se fortificar a pluralidade teórico-metodológica da área de Ciência da Informação (CI) (ARAÚJO, 2008).

Os estudos localizados nos paradigmas tradicional e alternativo (CAPURRO, 2003) utilizam metodologias que ora se

⁷ Este texto é uma versão atualizada do artigo publicado na Revista Transinformação, v. 24, n. 3, dez. de 2012.

⁸ Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte, Minas Gerais.

fixam no sistema de informação, ora no usuário da informação. Dessa maneira, não apreendem a totalidade da história humana, das contradições das relações sociais e sua relação com as particularidades dos indivíduos. Os sujeitos acabam sendo vistos como independentes do mundo, um ser pensante com necessidades únicas, passível de sofrer influências da realidade externa. O sujeito é um ente e a sociedade outro ente; o que se nota dessa determinação é o estranhamento do indivíduo em relação à concretude da realidade societal, refletido nos estudos desse campo da CI.

O objetivo da pesquisa foi identificar e analisar os paradoxos das práticas informacionais de professores na luta sindical por meio da adoção de categorias da sociologia da prática de Pierre Bourdieu. Entendemos que as categorias desenvolvidas por esse autor possibilitam uma compreensão das práticas informacionais dos sujeitos, considerando a dialética no conflito de classes (e de grupos dentro das classes) e as particularidades do indivíduo. Marx e Engels (2002, p. 123) já afirmavam na Ideologia Alemã que “a essência humana não é uma abstração inerente a cada indivíduo. Na realidade ela é o conjunto das relações sociais”. Não basta, assim, tentar entender o “sujeito” num ambiente estático e isolado de outras determinações do mundo.

Foskett (1980) já defendia a necessidade de se fazer estudos da relação dos sujeitos com a informação sem reduzir a psicologia do indivíduo ao entendimento do homem como uma unidade isolada e sem movimento. O autor percebeu a necessidade de se considerar a interconexão das coisas que envolvem o indivíduo, estudando detalhadamente cada parte sem desconsiderar o todo. Apesar da visão de totalidade em relação ao modo de abordar o objeto, suas preocupações estavam voltadas para a real compreensão das necessidades do usuário com o objetivo de se ter o bom funcionamento da unidade de informação, ou seja, o autor utiliza um dos elementos da dialética como um recurso metodológico para se

empreender um estudo de concepção funcionalista: aprimorar o estudo da subjetividade do indivíduo, considerando as complexas relações que o envolvem, com o objetivo de melhorar o serviço de informação, de maneira que para cada usuário tenha um serviço que atenda às suas necessidades.

2 A CRÍTICA METODOLÓGICA COMO CONTRIBUIÇÃO AOS ESTUDOS DE PRÁTICAS INFORMACIONAIS

A escolha de um objeto de pesquisa e do levantamento de questões a serem verificadas pressupõe um posicionamento do pesquisador que, assim como seu objeto, está situado historicamente em determinadas condições sociais. Para González de Gómez a metodologia de pesquisa

designa, de maneira ampla, o início e orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção direciona-se à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas. Os métodos, quantitativos, qualitativos, comparativos, assim como as técnicas de coleta e análise da informação, definem a direção e modalidade das ações de pesquisa de modo secundário, estando já ancorados **num domínio epistemológico e político que acolhe e legitima as condições de produção do objeto da pesquisa**. Uma metodologia de pesquisa teria, para nós, e como primeira tarefa, a tematização dessas condições de produção do objeto de conhecimento (GONZÁLEZ DE GOMÉZ, 2002, grifo nosso).

Concordamos com a autora de que os ferramentais de coleta de dados devem servir à pesquisa que parte de um horizonte político e de bases epistemológicas definidas pelo pesquisador, ou seja, do seu posicionamento. Trata-se de entender que não há neutralidade na pesquisa. Para Almeida Júnior (2005), o pesquisador que se declara “isento”, “não se compromete com os resultados ou com posicionamentos mais concretos e incisivos” (ALMEIDA JÚNIOR, 2005, p. 162). Assim, tende a passar a ideia de que a explicação dada para a realidade observada é fruto daquilo que os dados possibilitaram ao pesquisador apreender e não do seu posicionamento político e teórico, de onde parte sua análise.

Outra questão é a dificuldade dos pesquisadores de abarcar, ou mesmo pressupor toda a complexidade que envolve os indivíduos em uma sociedade dividida em classes. Se não conhecer profundamente metodologias de coleta de dados, o pesquisador confundir instrumentos de coleta de dados com o método de análise de dados.

Existem tentativas de se empreender estudos a partir de ferramental metodológico alternativo, mas os pesquisadores não conseguem chegar a um resultado satisfatório ou não concretizam a aplicação da metodologia anunciada. Outros estudiosos buscam nas teorias das ciências sociais fundamentos para auxiliar nas análises dos dados, conjugando com as metodologias desenvolvidas na área, principalmente aquelas do campo cognitivo⁹.

9 Algumas aplicações recentes em estudos de usuários da informação buscam nas teorias oriundas do campo das ciências sociais, como a etnometodologia e a fenomenologia, elementos para sustentar bases argumentativas, no sentido de se buscar metodologias alternativas para análise de busca e uso da informação. Um exemplo é o trabalho de Marcos Silva que utilizou dos pressupostos da etnometodologia aliados a teoria de *sense making* desenvolvida por Brenda Dervin para proceder a um estudo de usuários entre a população carcerária do estado de Minas Gerais. A partir de uma análise mais aprofundada sobre este estudo percebe-se que o autor não conseguiu aplicar a metodologia *sense making*, o próprio autor explicitou a escassez de tempo para aplicar a fundo a metodologia proposta, devido

As recentes tentativas de se buscar arcabouço teórico das Ciências Sociais contribuíram para o alargamento da visão do pesquisador sobre o objeto, na busca por interpretações que abarquem as relações sociais e intersubjetivas. Contudo, considera-se que ainda é atual a afirmação de Lima (1994) sobre a existência de pouca reflexão entre bibliotecários e pesquisadores da área em torno dos métodos que podem ser usados para se buscar o entendimento da riqueza e complexidade do indivíduo imerso em relações sociais complexas.

3 O USO DE CATEGORIAS DA SOCIOLOGIA DA PRÁTICA DE PIERRE BOURDIEU PARA O ESTUDO DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Diferentemente de “comportamento informacional”, o estudo das práticas informacionais considera os significados atribuídos pelos sujeitos durante as ações de buscar, usar e disseminar informações, nos “espaços constituídos e concretos de realização” de tais práticas (MARTELETO, 1995, p. 91). Essas práticas se realizam como construção social, com as múltiplas determinações constituídas no modo de produção capitalista.

Nesse sentido, a sociologia da prática de Pierre Bourdieu apresenta categorias de análise que podem auxiliar no entendimento da relação entre indivíduo, prática informacional e sociedade. Pierre Bourdieu desenvolveu várias categorias para analisar os campos científico, cultural, educacional, entre outros, buscando aliar e superar as categorias do objetivismo, da fenomenologia e do

ao período determinado de apresentação da pesquisa. Cf. SILVA, M. G. *Informação e a população carcerária: estudo de usuários de informação na Penitenciária José Maria Alkmim, Ribeirão das Neves, MG. 2008.143 f. Dissertação (mestrado) – Escola de Ciência da informação, Universidade federal de Minas Gerais.*

marxismo. Dessa maneira, ele buscou compreender as relações de disputa entre dominadores e dominados não só numa perspectiva econômica, como também a partir das marcas que essas disputas deixam na subjetividade das pessoas, conformando a ação delas frente às situações do cotidiano, ou seja, incorporando a dimensão do simbólico, do cultural.

A começar pela noção de *habitus*, produto das relações sociais que engendra a formação do indivíduo conformando e orientando sua ação, num determinado contexto. O *habitus* se constitui em classificações que o indivíduo internaliza durante sua história de vida por meio da família (*habitus primário*), dos ambientes que frequenta e da sua formação escolar (*habitus secundário*). Tais classificações mantêm o sistema de dominação em dois sentidos: por meio do discurso ideológico e por meio da “categoria lógica que ordena a própria representação social” (ORTIZ, 1983, p. 16). Assim, o sujeito realiza suas ações ou faz suas escolhas a partir da dialética entre a situação vivida e o seu *habitus*, ou seja, o conjunto de ideias, gostos, maneiras de perceber o mundo, constituídos primeiro na família e depois na escola, por meio das relações sociais. “O *habitus* enquanto sistema de disposições duráveis é a matriz de percepção, apreciação e ação, que se realiza em determinadas condições sociais” (ORTIZ, 1983, p. 19). Para Bourdieu, esse sistema garante a reprodução da ordem social antagônica e o campo (seja científico, artístico ou político) é o *locus* onde se dá a disputa entre os diferentes agentes, cada qual dispondo de seu *capital específico* para manter sua posição no campo, mas todos compartilhando das mesmas regras para realizar a disputa.

A noção de *capital* foi retomada por Bourdieu de Marx, porém a categoria *exploração*, importante para o marxismo, uma vez que o capital é relação social constituída a partir da apropriação de mais-valia, foi suprimida (BURAWOY, 2010). Para Bourdieu, o capital é o acesso a uma determinada quantidade de condições para um

indivíduo ou grupo se posicionar num *campo*. Os dominadores possuem um *máximo de capital* – cultural, social, político, profissional, econômico, linguístico, simbólico e informacional. Os dominados detêm o *mínimo desse capital*. A esse acesso desigual que perpetua a relação de dominação, Bourdieu chamou de *violência simbólica* (ORTIZ, 1983; NASCIMENTO; MARTELETO, 2004). Assim, o autor evidencia a disputa entre os próprios capitalistas, uma vez que neste campo também existem dominadores e dominados e não somente na relação entre capitalista e trabalhador, porém desconsidera a relação de exploração quando debate a aquisição do capital cultural, tendendo a colapsar as relações de propriedade, de produção, de distribuição com o processo de trabalho, a divisão do trabalho e as relações produtivas, “reduzindo a divisão do trabalho à simples posse de um capital” (BURAWOY, 2010, p. 37).

As práticas dos sujeitos, cada um com suas percepções, gostos e maneiras de entender a realidade, internalizados pelo *habitus*, mantêm o *habitus* coletivo e alimentam a construção do *campo*. O *campo* é o lugar estruturado pelas ações, representações e relações sociais, a “estrutura objetiva que define as condições sociais de produção do *habitus*” (BOURDIEU, 1983, p. 65).

O conceito de *campo* serve para **construir a informação como expressão cultural de sujeitos posicionados pela estrutura**. Bourdieu (1998, p. 160)¹⁰ lembra que “efetivamente, o espaço social se retraduz no espaço físico”, mas atrelado à posse das diferentes espécies do *capital* e da distância física de bens ou serviços, também dependente do *capital* (NASCIMENTO; MARTELETO, 2004, grifo nosso).

¹⁰ BOURDIEU, P. (coord.). *A miséria do mundo*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

Na visão de Bourdieu, há um consenso entre dominantes e dominados e a disputa travada entre os agentes não levará a uma transformação, pois a sociedade é compreendida por ele como “estratificação do poder” (ORTIZ, 1983). Aliás, Bourdieu não se debruçou sobre a produção da desarmonia entre *habitus* e *campo*, o que poderia levar à transformação social.

A conformação da sociedade capitalista sujeita a classe trabalhadora ao ocultamento da exploração (alienação) por meio do fetichismo da mercadoria e da ideologia que conforma uma visão única de mundo, como se o capitalismo fosse eterno. Para Bourdieu, a constituição de um *habitus* profundo nos trabalhadores faz com que não percebam a relação de exploração à qual estão sujeitos (BURAWOY, 2010).

Em Bourdieu, a violência simbólica exercida pelos dominadores sobre os dominados, a partir da internalização do *habitus*, conduz a mistificação da relação de classe fundada na dominação. A dominação simbólica “é marcada a ferro e fogo sobre a psique individual, ao passo que a hegemonia é o efeito das relações sociais nas quais os indivíduos estão inseridos” (BURAWOY, 2010, p.93).

A dominação simbólica repousa na subjetivação da estrutura social nos corpos, com a formação de um *habitus* arraigado e inconsciente, ao passo que a hegemonia no ambiente de trabalho repousa sobre indivíduos inseridos em instituições específicas que organizam o consentimento à dominação - ela própria uma condição para mistificação da exploração (BURAWOY, 2010, p. 93).

Ademais, para Bourdieu existe uma relativa autonomia dos campos sociais em relação às mudanças na política e economia que acontecem na sociedade. Dessa maneira, as mudanças nos âmbitos políticos e econômicos não se transferem automaticamente para os campos sociais. Entretanto, Ortiz (1983) considera a importância da

teoria de Bourdieu desde que seja relacionada à dinâmica da História, marcada por reproduções, mas, também, por transformações da realidade social.

Assim, as ações de se informar ou de produzir e disseminar informações estão submetidas a essa dialética entre o *habitus* e a situação vivida que leva o sujeito a buscar, produzir ou disseminar informações. E isso acontecendo num campo social (seja a academia, a empresa, o campo sindical, artístico, etc.) onde o sujeito ocupa determinada posição e utiliza do seu *capital* específico, no caso o capital informacional, para a realização de suas práticas informacionais. As ações de produção, busca, recepção e apropriação das informações devem ser compreendidas a partir das posições ocupadas pelos sujeitos na estrutura social que determinam o *quantum* de capital informacional que estes sujeitos dispõem para as suas ações cotidianas.

4 PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE PROFESSORES/AS NA ORGANIZAÇÃO POLÍTICO-SINDICAL

Na pesquisa ora relatada, considerou-se a seguinte constituição do campo da educação na RMEBH: funcionários da Secretaria Municipal de Educação (SMED) como promotores das políticas da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH); professores que estão na função de dirigentes sindicais; professores sindicalizados e militantes de organizações políticas como partidos; professores sindicalizados que não são militantes; e professores não sindicalizados.

Devido ao pouco tempo disponível para a realização da pesquisa, não foram entrevistadas pessoas que compõem o governo, uma vez que os atos da administração pública estão registrados no Diário Oficial do Município de Belo Horizonte (DOM) e o foco da pesquisa é as práticas informacionais dos professores da RMEBH.

Assim, a pesquisa, caracterizada como qualitativa e descritiva, abordou 14 professores/as. Optou-se por entrevistas semiestruturadas que foram gravadas, transcritas e, posteriormente, analisadas. Para compreender as falas dos entrevistados, é necessário partir da totalidade, que significa a constituição histórica do trabalho docente nas relações sociais capitalistas.

As relações sociais capitalistas passam constantemente por transformações técnicas e tecnológicas, porém, sem perderem seu cerne que é a contradição capital-trabalho e a consequente apropriação privada de mais-valia pelos donos dos meios de produção. O trabalho docente, quando executado na escola privada, não escapa da lógica de obtenção do lucro pelo proprietário da instituição, o professor está “[...] submetido às mesmas leis de exploração e expropriação e de controle sobre o processo de trabalho” (FIGUEIREDO, 2006, p. 56).

A educação pública, apesar de não se pautar pela busca da lucratividade, acaba sendo estruturada com a influência gerencial das organizações privadas, marcada pela produtividade e eficiência (fazer mais com o mínimo de recursos), em detrimento das necessidades reais das comunidades escolares. O professor, seja sob contrato de regime jurídico público ou privado, se vê subordinado, com pouco controle sobre o processo de trabalho, alienado das ferramentas necessárias e submetido às relações sociais capitalistas.

Trata-se do fenômeno de proletarização do trabalho docente (MIRANDA, 2005; FIGUEIREDO, 2006). O mesmo professor pode ser obrigado a trabalhar sob diversos regimes de contratação. Pode ser servidor estatutário (concurado) em um turno, contratado numa escola particular no segundo turno e contratado (designado) temporariamente numa outra rede de ensino pública num terceiro turno. Essa multiplicidade de contratos gera insegurança e impacta na organização política e sindical dos trabalhadores. Essa configuração do campo educacional acaba influenciando na

formação do *habitus* dos docentes e, conseqüentemente, nas disputas travadas no campo entre professores e patronal.

Na RMEBH, a partir de 2009, houve a implantação de uma política hierarquizada e meritocrática na organização do trabalho docente. A PBH, por meio da SMED, passou a se relacionar com os trabalhadores em educação (professores e demais funcionários concursados da escola) por meio de estabelecimento de metas a serem cumpridas, sem a participação dos trabalhadores na elaboração dessas metas, e por uma avaliação de desempenho no trabalho cada vez mais determinada pela chefia imediata. A forma de se avaliar o desempenho leva os profissionais a atuarem cada vez mais isolados e competitivos, impactando na participação deles nas ações coletivas sindicais e, também, no compartilhamento de informações de interesse da categoria.

A organização escolar passou a ser pautada por decretos da SMED. E essa passou a ser a via de comunicação entre Prefeitura e docentes. As portarias são publicadas no DOM e enviadas somente para o e-mail da escola. Assim, diretores, vice-diretores e coordenadores pedagógicos das escolas acabam sendo os principais disseminadores de informações da administração e, também, garantidores do cumprimento das determinações. O que enfraquece o princípio de gestão democrática, segundo o qual, as direções das escolas deveriam ser representantes de suas respectivas comunidades escolares, se constituindo num meio de disseminação de informações de mão dupla.

A partir de 2004, a SMED publicou as Portarias 226/04; 227/04, 013/05; a Instrução de Serviço 001/05 e Ofício Circular GAB/SMED/0194-2005 visando ao aumento da jornada anual de trabalho, ampliando o calendário escolar e acabando com as reuniões pedagógicas durante a jornada semanal (ROCHA, 2009, p. 137). Esse tempo pedagógico consistia em duas horas semanais para o encontro de todos os trabalhadores do turno a fim de debaterem questões

administrativas e pedagógicas; fazerem formações em serviço; compartilharem e discutirem informações enviadas pela direção do sindicato dos trabalhadores em educação (SindRede/BH), na maioria das vezes, com a mediação do representante do turno no sindicato; compartilharem e discutirem as determinações de governo.

Todos os entrevistados apontaram o fim desse tempo pedagógico como principal elemento impactante na organização sindical no local de trabalho. Esse tempo era importante para o compartilhamento de informações produzidas tanto pelo sindicato quanto pela SMED. Era o momento para os profissionais refletirem e debaterem para tomarem posicionamento com relação às ordens de governo ou à pauta da campanha salarial. Com o fim da reunião pedagógica, restou os 20 minutos do tempo destinado ao recreio para o representante do turno da escola no sindicato repassar as informações recebidas durante as reuniões de representantes. As reuniões de representantes das escolas são uma das instâncias deliberativas do SindRede/BH, como a Assembleia Geral. Elas acontecem nos três turnos, mensalmente ou extraordinariamente. Nesses encontros, são repassados informes da direção do sindicato sobre determinações do governo, negociações, processos judiciais de interesse da categoria, questões das esferas estadual e federal que influenciam os trabalhadores em educação, dentre outras informações. Os representantes das escolas, por sua vez, fazem suas análises e relatam problemas ou posições do grupo que representa sobre questões da categoria como, por exemplo, a pauta da campanha salarial ou a disposição do grupo em aderir a uma greve.

A direção sindical também faz uso da rede social Facebook para divulgar informações de interesse da categoria. Mas, o pouco envolvimento dos trabalhadores demonstra a limitação da divulgação de informações. O processo de apropriação ocorre no momento em que há confronto de ideias e, para isso, é necessário tempo para que

os profissionais se reúnam com o objetivo de debaterem as informações disseminadas pela direção sindical.

Nesse sentido, o representante de turno da escola torna-se um elo importante entre direção sindical e demais trabalhadores. Contudo, há um elemento subjetivo que deve ser levado em consideração. Cada representante terá uma interpretação do seu papel para a disseminação e debate de informações entre seus colegas de trabalho. Assim, ele pode ser um agente mobilizador, que não se restringe ao repasse de informações, mas suscita o debate no local de trabalho. Esse representante pode, também, não repassar todo o debate realizado na reunião no sindicato ou ser um elemento que, querendo mobilizar os colegas, repassa uma visão de mobilização das outras escolas que não corresponde à realidade. Essa influência da subjetividade é perniciosa para a tomada de decisão da categoria. Assim, a direção sindical não pode se limitar ao repasse de informações via representante da escola. Ela deve se valer de outros mecanismos de disseminação de informações e interação com a categoria como visitas aos locais de trabalho; ampliação do uso mais direcionado de redes sociais e reuniões por região da cidade.

Apesar da categoria manter espaços de debates como as reuniões de representantes e as assembleias, a comunicação entre direção sindical e os demais professores ainda é unilateral. O pouco envolvimento dos trabalhadores, muitas vezes limitado às assembleias durante as campanhas salariais, e a dificuldade dos dirigentes sindicais em mobilizar a categoria transforma os dirigentes em figuras que concentram muitas informações sobre relações de trabalho e os atos da SMED gerando, assim, uma assimetria de capital informacional entre dirigentes sindicais, representantes e demais trabalhadores. Essa situação impacta na tomada de decisões nos processos de organização sindical.

5 CONCLUSÃO

Considerando as pesquisas das relações dos sujeitos com a informação, historicamente, pode-se afirmar que os estudos tradicionais na CI desconsideram a apropriação subjetiva da informação, ao objetivarem o diagnóstico de uso das fontes e dos serviços de informação e desconsiderarem as funções das organizações na estrutura social e apropriação da informação pelos sujeitos. Já os estudos que se pautam pela abordagem cognitivista, ao desconsiderarem ou não problematizarem os aspectos sociais, chegam a resultados limitados, focando na tentativa de predeterminar comportamentos dos usuários. Dessa maneira, perdem-se os diversos elementos, construídos socialmente, que influenciam a formação da subjetividade dos indivíduos ao mesmo tempo em que esses mesmos indivíduos atuam na modificação da realidade. Ao entender o indivíduo como um ser com lacunas, desconsidera-se o movimento dialético entre indivíduo e realidade social porque o objetivo das pesquisas na abordagem cognitiva é apenas o de construir sistemas que tentem reproduzir o modo de pensar dos usuários da informação.

Outros estudos, que procuram entender o usuário a partir de um contexto, limitam-se ao contexto da instituição ou de um grupo, sem considerar as relações conflituosas e as diferenças sociais impostas por uma sociedade dividida em classes, ou seja, sem partir da historicidade, totalidade e tensionalidade. Assim, por exemplo, quando se fala na gestão do conhecimento numa empresa, funcionários, gestores e patrões são vistos como “iguais” cada um dispendo de um conjunto de informações ligadas à natureza de sua função, desconsiderando as diferenças de posse de informação em relação ao lugar ocupado pela pessoa na empresa.

Nesta pesquisa, considerou-se as relações entre professores, dirigentes sindicais e ordenamentos da administração municipal via

atos de ofício da PBH e SMED. Conclui-se que a posição ocupada pelo sujeito conforma suas práticas informacionais. Os dirigentes sindicais e militantes das organizações políticas acabam concentrando mais informações do que os demais professores devido ao enfraquecimento da organização no local de trabalho e à burocracia da estrutura sindical. A ausência de tempo para se debater em grupo na escola impede a criação de novas informações que possam modificar as informações da direção sindical. Verifica-se também grande dependência do representante de escola como mediador entre a direção sindical e os docentes. Nesse contexto, o representante pode atuar como um agente que facilite o debate dentro da escola, caso não se limite a agir somente como um informante do sindicato.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. Sobre os métodos e as técnicas de pesquisa: reflexões. In: VALENTIM, M. L.P. (org.). *Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação*. São Paulo: Polis, 2005. p. 161-171.

ALMEIDA, M. C. B. de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. rev e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: ANCIB, 2008. 1 CD-ROM.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir; CABRAL, Ana Maria (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BOURDIEU, P. *Os usos sociais da ciência: por uma sociologia clínica do campo científico*. São Paulo: UNESP, 2004.

BOURDIEU, P. Esboço de uma teoria da prática. In: ORTIZ, R. (org.). *Pierre Bourdieu: Sociologia*. São Paulo: Ática, 1983. p.46-81.

BURAWOY, M. *O marxismo encontra Bourdieu*. Organização de Ruy Braga. Campinas, SP: UNICAMP, 2010.

CAPURRO, R. Epistemología y ciencia de la información. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, ANCIB, 2003.

CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2003.

CUNHA, M. B. da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.10, n.2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

DEMO, P. *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1995.

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

FOSKETT, D. J. Psicologia do usuário. In: FOSKETT, D. J. et al. *A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica*. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

FREITAS, L. S. *Na teia dos sentidos: análise do discurso da Ciência da Informação sobre a atual condição da informação*. 2001. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, Escola de Comunicação e Arte, São Paulo, 2001.

GONZÁLEZ DE GOMÉZ, M. N. Metodologia da pesquisa no campo da Ciência da Informação. *Datagramazero: Revista de Ciência da Informação*, v.1,n. 6, dez. 2000.

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

MARX, K.; ENGELS, F. *A ideologia alemã*, 1º capítulo: seguido das teses sobre Feuerbach. São Paulo: Centauro, 2002.

MOSTAFA, S. P. Enfoques paradigmáticos da Bibliotecologia; unidad na diversidad ou diversidad na unidad. *Investigacion Bibliotecologica*, Cuib - Mexico, v. 10, n. 21, p. 18-21, 1996.

NASCIMENTO, D. M.; MARTELETO, R. M. A “Informação Construída” nos meandros dos conceitos da Teoria Social de Pierre Bordieu [sic]. *DataGramZero*, v.5, n.5, out. 2004.

ORTIZ, R. Introdução: a procura de uma sociologia da prática. In: ORTIZ, R. (org.). *Pierre Bourdieu: Sociologia*. São Paulo: Ática, 1983, p. 7-36.

ROCHA, M. da C. *Políticas de valorização do magistério: remuneração, plano de carreira, condições de trabalho - uma análise da experiência de Belo Horizonte*. 2009. Tese. (Doutorado em Educação) - Universidade de São Paulo, Faculdade de Educação, São Paulo, 2009.

TAYLOR, R. S. *Value-added processes in information systems*. New Jersey: Ablex, 1986.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Information Science Research*, v. 3, n. 2, 2000.

CAPÍTULO 6

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO¹¹

Ana Luisa de Vasconcelos Tertó

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa que originou este capítulo caracteriza como um estudo de usuários do Sistema de Informação da Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais (SIEX/UFMG).

O objetivo geral do estudo foi investigar as práticas informacionais dos usuários do referido sistema, contemplando tanto os aspectos comportamentais dos seus usuários quanto os aspectos operacionais do sistema. Para alcançar o objetivo geral, cumpriram-se os seguintes objetivos específicos: (a) Investigar a percepção dos usuários em relação à extensão; (b) Conhecer o processo de produção e registro de ações de extensão; (c) Verificar como se dá a utilização do SIEX/UFMG; (d) Compreender a percepção dos usuários em relação ao SIEX/UFMG; (e) Identificar o grau de satisfação dos usuários em relação à utilização do SIEX/UFMG.

¹¹ Trata-se de versão modificada de artigo em coautoria com a Profa. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, publicado na Revista Biblios, em 2014. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/140/193>. Acesso em 20 ago. 2021.

Os fundamentos teóricos adotados buscaram aporte na literatura sobre (i) estudos de usuários/comportamento informacional - aproximando esta pesquisa dos estudos da abordagem social, (ii) fenomenologia social - para que se pudesse, em consonância com os estudos de usuários da abordagem social, buscar compreender as práticas informacionais dos usuários do SIEX/UFMG - e ainda (iii) critérios de usabilidade - para verificar a percepção do usuário em relação ao sistema utilizado.

Ao invés de atribuir razões para o comportamento dos usuários ou estabelecer regras gerais que governem seus hábitos, pretendeu-se compreender as motivações e percepções dos próprios usuários. Para tanto, procurou-se adentrar no universo dos usuários por meio da coleta de dados através de entrevistas semiestruturadas em profundidade, que levaram a resultados de natureza compreensiva e descritiva, trazendo considerações relevantes acerca do SIEX/UFMG e da extensão na Universidade.

2 A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E O SIEX/UFMG

Neste trabalho, entende-se como extensão universitária a maneira pela qual a universidade e a comunidade que a abriga interagem em uma via de mão dupla: a universidade oferece o ensino e a pesquisa, enquanto a comunidade contribui com a transmissão de seus valores e cultura, havendo assim uma troca contínua de conhecimentos e saberes.

Conforme a Política Nacional de Extensão Universitária, o Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPROEX) apresenta o seguinte conceito de extensão, debatido e desenvolvido nos XXVII e XXVIII Encontros Nacionais, realizados em 2009 e 2010:

A Extensão Universitária, sob o princípio constitucional da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, é um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade. (...) A Extensão Universitária denota também prática acadêmica, a ser desenvolvida, como manda a Constituição de 1988, de forma indissociável com o Ensino e a Pesquisa, com vistas à promoção e garantia dos valores democráticos, da equidade e do desenvolvimento da sociedade em suas dimensões humana, ética, econômica, cultural, social (POLÍTICA NACIONAL DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2012, p. 15).

A Extensão Universitária pode se apresentar sob as seguintes formas: (i) programa, (ii) projeto, (iii) curso, (iv) evento e (v) prestação de serviços, o que pode incluir ações como palestras, conferências, ensino à distância, apresentações musicais, teatrais ou feiras, campanhas educativas e assistenciais, programas e eventos culturais e esportivos, escolas e hospitais itinerantes, etc.

2.1 O SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA EXTENSÃO – SIEX

Em 1997, a UFMG desenvolveu o Sistema de Informação da Extensão (SIEX), um novo *software* que começou a ser implementado pela PROEX nesse mesmo ano e que permitia o registro integrado e abrangente das ações de extensão. Para cadastrar um programa, projeto, curso, evento ou prestação de serviço, o proponente (docente ou técnico-administrativo) precisava efetuar *login* no sistema a partir de uma senha fornecida pelo administrador

do mesmo e preencher os dados solicitados. Como o sistema era *online*, qualquer usuário com acesso à internet poderia pesquisar a base de dados, o que permitiu uma grande circulação das informações acerca da Extensão.

Em 1998, a primeira versão do SIEX foi apresentada ao FORPROEX e passou a ser disponibilizado às universidades públicas brasileiras que tinham interesse em utilizá-lo, passando a ser chamado de SIEX/BRASIL.

Em 2006, esse sistema – caracterizado pelo armazenamento de informações – começou a demonstrar-se insuficiente. Segundo Reis (2010), um levantamento realizado em junho de 2006 apurou que 38 universidades utilizavam o sistema que contava com 14.379 registros à época. O grande volume de dados armazenados, os recorrentes problemas técnicos apresentados e as dificuldades em administrar as especificidades de cada universidade que utilizava o SIEX/BRASIL, reforçados pelo crescimento anual do número de ações de extensão e pela discussão sobre a criação de indicadores de extensão evidenciaram a necessidade de um novo sistema.

Em 2008, a PROEX começou a conceber um novo sistema – chamado SIEX/UFMG – lançado em 1º de setembro de 2009 com a proposta de ser uma ferramenta de auxílio à gestão e não apenas um depósito de informações. De acordo com seu Manual (2012), o SIEX é um sistema de dados e informação da extensão, que pode ser acessado *online* e permite o registro e a disponibilização dos dados dos programas, projetos, cursos, eventos e prestações de serviço.

3 A FENOMENOLOGIA SOCIAL

A fenomenologia é um importante movimento filosófico surgido no século XX, que rompe com o positivismo e inicia uma relação muito próxima com a psicologia. Os estudos baseados na investigação fenomenológica têm como objetivo a descrição dos

fenômenos tal quais esses são vivenciados na consciência dos sujeitos.

Edmund Husserl, considerado o fundador da fenomenologia, a concebia como uma ciência das estruturas essenciais da consciência pura. Para ele, a meta final seria a concepção de uma filosofia sem pressuposições, isto é, uma ciência rigorosa baseada nas experiências do ser humano consciente que vive e age em um mundo que ele percebe, interpreta e atribui sentindo a ele (WAGNER, 1979; MOREIRA, 2004). Gandra e Sirihal Duarte ainda complementam:

A tarefa da fenomenologia é estudar a significação das vivências na consciência. Husserl propõe a volta às coisas mesmas, interessando-se pelo puro fenômeno, da forma como ele se apresenta à consciência, dando destaque à experiência vivida no mundo da vida. A preocupação está em descrever o fenômeno e compreendê-lo, sem buscar explicações causais (GANDRA; SIRIHAL DUARTE 2012, p. 16).

Algumas variantes do movimento fenomenológico surgiram a partir da proposta de Husserl, dentre elas, a fenomenologia social ou sociológica, que será adotada neste trabalho e apresentada a seguir.

A fenomenologia social, cujo expoente é o filósofo e sociólogo Alfred Schutz (1979), tem como ponto de partida a experiência no mundo da vida cotidiana. Schutz (1979), que recebeu influência de Edmund Husserl e Max Weber, propõe o uso da abordagem compreensiva – que procura aproximar-se da natureza do mundo social através da experiência subjetiva do sujeito – para entender os fenômenos sociais a partir de conceitos como o de significado e intencionalidade. Schutz (1979) entende que as pessoas organizam suas experiências relativas ao mundo social na vida cotidiana e

propõe que seja utilizado o método da compreensão para que se procure entender quais significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012).

Para compreender tais significados e motivações, Schutz (1979) investiga as relações sociais que se dão na vida cotidiana e suas influências nos fatores determinantes das condutas humanas. Ao longo da vida, todos os seres passam por inúmeras experiências e as armazenam na consciência. O conteúdo e o período em que essas experiências acontecem variam de pessoa para pessoa, o que faz com que cada sujeito tenha seu acervo específico de conhecimento, utilizando-o para que assim possa nortear suas ações no dia a dia. O registro das ações na consciência do sujeito acontece através das tipificações - atribuição de nomes a pessoas, animais, objetos, etc. - a partir das quais acontece a interpretação do mundo desde o início das sociedades.

Os fatores que determinam a conduta dos sujeitos e os significados que eles atribuem aos fenômenos também são influenciados pelo significado implícito e inerente da participação do sujeito em sua comunidade enquanto esse define sua função no grupo a que pertence e interage com seus pares constituindo diferentes tipos de relação com os demais. Dessa maneira, cada sujeito forma sua interpretação individual do mundo que, reunida com a dos demais, forma a visão de mundo de determinada comunidade (WAGNER, 1979). Cabe ponderar que a vida cotidiana é expressada e representada pela linguagem – elemento fundamental para a apreensão da realidade e do mundo – permitindo que os sujeitos interajam e transmitam conhecimento (BERGER; LUCKMANN, 1985).

A preocupação central de Schutz (...) é descrever os processos sociais que ele compreende como (a) a passagem da *duração* ao *mundo espaço temporal* e (b) a constituição dos contextos de experiência e de ação. A passagem da duração ao mundo espaço

temporal corresponde à conformação da experiência – uma experiência individual que, no entanto, é fundamentalmente social, posto que é tecida cooperativamente, isto é, no processo social. A conformação dos contextos de experiência, por sua vez, constitui o que Schutz compreende como a base da ação social, ou seja, o espaço intersubjetivo propriamente dito, por meio do qual as condutas são reguladas (CASTRO, 2012, p. 53).

Schutz (1979) sempre destaca a questão da motivação em seu trabalho e considera que as ações dos sujeitos são comportamentos motivados. O autor define duas classes de motivos: motivos a fim de ou motivos para e motivos por que. A primeira classe refere-se ao futuro do sujeito, uma vez que seu ato foi planejado para determinada finalidade. Os motivos a fim de tratam, portanto, de um contexto de significado que é construído ou se constrói sobre o conjunto de experiências disponíveis no momento da projeção. Essa categoria é essencialmente subjetiva. Já a segunda classe é objetiva, acessível ao pesquisador, e refere-se às experiências passadas do sujeito, uma vez que explicam por que ele agiu de determinada forma. Os motivos por que se referem a um projeto em função de vivências passadas. O contexto de significado do verdadeiro motivo por que é sempre uma explicação posterior ao acontecimento. Conclui-se que os motivos são influenciados pela história de vida do sujeito e pelo contexto no qual esteve inserido durante sua vida. (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012).

De acordo com Gandra e Sirihal Duarte (2012, p. 18), “é necessário compreender o significado atribuído pelas pessoas às atividades que exercem a fim de compreender seu comportamento, inclusive o informacional, e nesse sentido, a fenomenologia tem muito a contribuir” com os estudos de usuários da abordagem social.

Algumas questões como o motivo da escolha de determinada fonte de informação, a atribuição de relevância às fontes e o valor da informação para os sujeitos podem ser mais bem analisadas e

compreendidas a partir da perspectiva fenomenológica já que a essência dessa perspectiva sinaliza para diversas questões sobre comportamento informacional. Além disso, a fenomenologia social se aproxima da CI ao propor um novo olhar para os fenômenos informacionais, adotando uma postura compreensiva.

Na busca do sentido existente na interação entre os usuários e o sistema SIEX/UFMG, foi pedido para que os usuários demonstrassem sua percepção do sistema em relação aos critérios de usabilidade abordados na próxima seção.

4 USABILIDADE

De acordo com Dias (2003), o termo usabilidade começou a ser usado no início da década de 80 e teve suas raízes na ciência cognitiva. A usabilidade estuda a interação com a interface, ou seja, a maneira como um software permite que o usuário realize suas tarefas e interaja com o sistema, considerando as diferentes necessidades e tipos de usuários. Vários autores tentaram definir o termo usabilidade, usando abordagens diferentes.

Segundo a ISO 9241-11, de 1998, usabilidade é a “capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto de uso”.

Dias (2003) destaca os sete princípios que regem a usabilidade, tendo sido os cinco primeiros descritos no livro “Usability Engineering” (NIELSEN, 1993, p. 26): eficácia e eficiência de uso, satisfação subjetiva, facilidade de aprendizado, facilidade de memorização, baixa taxa de erros, consistência e flexibilidade.

A seguir, será dada uma breve explicação sobre cada um desses princípios de acordo com Dias (2003). A eficácia relaciona-se à possibilidade de o usuário conseguir atingir os objetivos para os quais o sistema foi elaborado, ou seja, o sistema é eficaz se ao interagir com

sua interface, o usuário consegue desempenhar as funções de que necessita e para as quais o sistema foi projetado.

Já a eficiência relaciona-se ao tempo de resposta do sistema, isto é, ao tempo total para realizar uma tarefa específica e à quantidade de erros. O sistema deve possibilitar formas alternativas e mais rápidas para os usuários experientes realizarem suas tarefas, além de minimizar a ocorrência de erros.

A satisfação subjetiva refere-se às percepções, opiniões e sentimentos do usuário em relação ao sistema. O usuário deve utilizar o sistema como uma atividade prazerosa e de grande suporte ao seu trabalho.

A facilidade de aprendizado refere-se à capacidade do sistema de ser simples de aprender e intuitivo, para que o usuário consiga rapidamente aprendê-lo e executar suas tarefas. O usuário iniciante deve ser capaz de aprender a utilizar o sistema logo no primeiro contato, sem auxílio externo ou interno.

A facilidade de memorização pressupõe que mesmo após certo tempo sem usar o sistema, o usuário consiga retornar e executar suas tarefas sem dificuldades. Para isso, a interface deve ser baseada em analogias com o mundo real, desobrigando o usuário intermitente a ter que reaprender o sistema a cada nova interação.

Em um sistema com baixa taxa de erros, o usuário deve conseguir realizar suas tarefas com o menor número de erros possíveis. Caso eles ocorram, o sistema deverá possibilitar rápida recuperação.

Em um sistema consistente, tarefas similares requerem sequências de ações similares, assim como ações iguais devem acarretar efeitos iguais. O uso de terminologia, layout gráfico, conjunto de cores e fontes padronizado também são medidas de consistência.

A flexibilidade refere-se à variedade de possibilidades com que o usuário e o sistema trocam informações. O sistema deve possuir

interfaces adaptáveis, permitindo ao usuário customizar seu próprio mecanismo de interação ou sugerindo (no caso das interfaces inteligentes) atalhos para a execução de passos repetitivos, quando conveniente.

Todos esses critérios se inter-relacionam, e, através dessa pesquisa, pretendeu-se investigar como eles eram percebidos pelos usuários do SIEX/UFGM.

5 METODOLOGIA

Para atingir o objetivo desta pesquisa – compreender as práticas informacionais dos coordenadores das ações de extensão enquanto elaboram e registram suas ações no SIEX – buscou-se um método qualitativo que permitisse compreender a essência do fenômeno estudado e a atribuição de significado que o usuário imprime às suas ações.

Os referenciais teórico e metodológico encontrados na fenomenologia social de Alfred Schutz nos deram suporte para chegar à essência dos fenômenos sociais a partir da atribuição de sentido às ações praticadas pelos sujeitos, o que vai de encontro ao proposto nesta pesquisa, caracterizando-a como uma investigação descritiva e compreensiva. Ao invés de atribuir razões para o comportamento dos usuários ou estabelecer regras gerais que governem seus hábitos, pretendeu-se compreender as motivações e percepções dos próprios usuários. Assim, procurou-se adentrar no universo dos usuários por meio da gravação de entrevistas semiestruturadas em profundidade para a coleta de dados.

Conforme Cunha (1982), este método consiste em estabelecer um roteiro prévio, permitindo que o entrevistador se aprofunde nos tópicos considerados mais relevantes, bem como o acréscimo de questões que podem surgir durante a entrevista e que não haviam sido previstas anteriormente. Esse método tem a vantagem de

permitir o contato direto com o entrevistado, o que transmite maior confiança e permite a captação das reações e sentimentos do entrevistado, além de possibilitar que o entrevistador esclareça alguma questão ou algum termo que não tenha sido compreendido pelo entrevistado.

Para ajustar o método de coleta de dados escolhido à perspectiva compreensiva adotada neste estudo, também foi utilizada a técnica do incidente crítico – já amplamente utilizada em estudos de uso e usuários da informação – para a elaboração do roteiro de entrevista. Conforme Figueiredo (1994), essa é uma técnica que envolve perguntas e consiste em pedir para que o sujeito se recorde de algum acontecimento relevante recente (a respeito do registro de uma ação de extensão, por exemplo) e fazer com que ele relate a experiência vivida com a maior riqueza de detalhes possível.

A definição do número de participantes para integrar a amostra se baseou na literatura sobre pesquisa qualitativa e no conceito de saturação amostral – momento em que se torna desnecessária a inclusão de novos participantes na amostra uma vez que começam a aparecer muitas repetições e redundâncias na coleta e análise de dados.

Bauer e Gaskell (2007) consideram que deve ser estabelecido um limite entre 15 e 25 participantes. Para Moreira (2004), as amostras de pesquisas fenomenológicas podem ser constituídas por um a dez participantes, sendo a média de oito participantes. Cabe ressaltar que esta pesquisa não pretendeu produzir generalizações universais, mas sim compreender as práticas informacionais relativas à extensão na UFMG.

A pesquisadora pediu a uma funcionária da PROEX que lhe indicasse o nome de alguns professores que fossem coordenadores de ação de extensão e que tivessem um bom nível de envolvimento com a extensão e com o uso do sistema SIEX/UFMG. Desta indicação, surgiram 20 (vinte) nomes. A pesquisadora então procurou o contato

dos mesmos no sistema e enviou um e-mail para cada um deles convidando-os para participar da pesquisa, obtendo o retorno de 10 (dez) professores. Ao fazer contato para marcar as entrevistas, 07 (sete) professores de diferentes unidades acadêmicas se disponibilizaram a participar no prazo desejado.

Para Guerra (2006), deve-se buscar a diversidade e não a homogeneidade, já que características capazes de causar variações nos resultados devem ser consideradas. Com este respaldo e movida pela necessidade que sentiu após realizar a coleta de dados com os professores, a pesquisadora decidiu ouvir outros tipos de usuários do sistema, acrescentando mais 03 (três) participantes à amostra: três técnicos administrativos em educação, sendo 02 (dois) secretários de CENEX e 01 (um) funcionário da PROEX. A escolha desses sujeitos também foi uma sugestão da funcionária da PROEX que os indicou levando em consideração a percepção do grau de envolvimento com a Extensão que tinha de cada um deles. Eles receberam a seguinte identificação: CENEX 1, CENEX 2 e PROEX.

A etapa de análise dos dados teve início com a transcrição das dez entrevistas que foram realizadas entre o final de fevereiro e início de maio de 2013. As entrevistas - feitas com professores, secretários de CENEX e funcionário da PROEX - tiveram duração variando entre 50 e 90 minutos. Após a transcrição de todas as entrevistas, foi feita a leitura delas, acompanhada dos respectivos áudios. Nesse momento, as partes mais importantes de cada depoimento foram destacadas. Em seguida, foi feita uma nova leitura para que fosse possível retirar os trechos mais significativos e organizá-los em um novo documento, com o objetivo de organizar os dados coletados, compará-los e agrupá-los em categorias de acordo com o roteiro inicial e com as questões que foram surgindo durante as entrevistas.

Para se chegar às categorias, partiu-se do desejo de explorar as experiências vividas pelos entrevistados para assim tentar encontrar o sentido de cada categoria e a ligação existente entre o fenômeno

descrito e seu contexto, pois é aí que seu significado pode ser encontrado. Para que isso acontecesse de fato, foi preciso estar atenta a tudo que o sujeito falasse para então compreender o sentido do todo concebido por ele.

6 ANÁLISE DOS DADOS

Diante da impossibilidade de apresentar, em curto espaço, todos os dados analisados, optou-se por apresentar um pequeno extrato deles, priorizando o conceito de extensão universitária para os usuários investigados e a avaliação de usabilidade do SIEX feita por eles.

Para compreender a relação que o usuário estabelece com o sistema foi necessário entender como ele percebe a extensão, perguntando-lhe qual era o seu conceito de Extensão Universitária. A partir das respostas foi possível identificar que: (a) A troca de conhecimento com a comunidade externa foi o aspecto mais destacado pelos participantes - tanto professores quanto secretários de CENEX - em relação ao conceito de Extensão Universitária. (b) Além da troca de conhecimento com a comunidade externa, um participante ainda agregou outra característica importante ao conceito de extensão: a participação de alunos nas ações. Tal premissa não está explícita nos conceitos de extensão apresentados, mas sim, em uma das diretrizes da extensão – impacto sobre a formação discente. (c) A articulação da pesquisa, ensino e extensão também aparece no discurso dos entrevistados. (d) Outro aspecto destacado é a responsabilidade social. Além de compreender a extensão como a troca de conhecimento com a comunidade externa, aqui a percepção do conceito de extensão destaca a necessidade de o aluno retribuir o conhecimento adquirido na universidade através de sua atuação em ações junto à sociedade.

A maioria dos entrevistados, sejam professores ou secretários de CENEX, formou seu conceito de Extensão Universitária a partir da atuação prática, sem ter tido nenhuma orientação ou explicação teórica prévia sobre o que significa fazer extensão na Universidade. Cabe ressaltar que, em alguns casos, o envolvimento do professor com a extensão se deu a partir de um convite feito por aluno. Alguns participantes, no entanto, formaram o conceito a partir de iniciativas próprias – realizando leituras sobre o tema – e participando de reuniões e encontros nos quais o assunto era discutido. Para um participante, a formação do conceito de extensão se deu ao longo dos anos e de forma bem diversificada, tendo início durante a graduação, enquanto aluno de uma disciplina teórica e prática sobre extensão. Além disso, enquanto profissional, atuou em um programa de extensão e enquanto professor, coordenou ações de extensão e ainda realizou um curso oferecido pela PROEX. Observa-se que esse entrevistado formou o seu conceito de extensão da forma mais variada e completa, aproximando-se do ideal.

Para verificar a percepção dos usuários quanto à facilidade de aprendizado em relação ao SIEX/UFMG, foi investigado como eles aprenderam a utilizar o sistema, o que fazem quando têm alguma dúvida, a previsibilidade do sistema e a opinião acerca dos comandos.

A partir da maneira como os usuários aprenderam a usar o sistema, o SIEX/UFMG pode ser considerado de fácil aprendizagem, uma vez que os usuários, mesmo aqueles que tiveram instruções prévias em treinamentos ou consultando o manual, disseram ter aprendido usá-lo a partir da necessidade e da própria prática.

Ao consultar um dos funcionários da PROEX responsável pela manutenção do sistema e orientação ao usuário, foi observado que há um cuidado na implementação das modificações para que elas não gerem muito impacto no uso, evitando assim uma nova adaptação no aprendizado.

Quando perguntados a quem recorrem em caso de dúvidas, a maioria dos usuários demonstrou que não acessa o manual do SIEX/UFMG com frequência e pouco recorrem ao CENEX, sendo a PROEX a mais procurada para resolver as dificuldades dos usuários.

A partir da fala de dois professores, foi possível verificar que o sistema pode ser considerado previsível, isto é, o usuário pode prever o resultado de uma interação futura a partir das interações que já teve com o sistema.

Em relação aos comandos do sistema, de forma geral, os professores os consideraram adequados e apontaram existir dúvida somente em relação aos botões “salvar”, “avançar” e “submeter à auditoria”. Para eles, nem sempre fica claro em que momento cada um deve ser utilizado e nem se os dados são salvos automaticamente cada vez que ocorre a mudança de aba.

A partir das observações dos entrevistados, o sistema pode ser considerado de fácil memorização, uma vez que mesmo após um período sem utilizá-lo, os usuários conseguem retornar ao sistema e lembrar como ele deve ser utilizado, sem a necessidade de aprender novamente como interagir com ele.

Para conhecer a percepção dos usuários em relação aos erros surgidos no SIEX/UFMG, foi perguntado aos entrevistados se já haviam recebido mensagens de erro enviadas pelo sistema e com que frequência, e ainda, se já haviam perdido alguma informação inserida, qual a sensação experimentada nessa ocasião e se precisaram interromper o uso do sistema em decorrência de algum erro.

De acordo com os usuários, o sistema apresenta uma baixa taxa de erros, não sendo um problema que os impeça de realizar as tarefas necessárias, apenas postergando-as, entretanto, as sensações experimentadas nessas circunstâncias foram negativas e intensas (“muita raiva” e “frustração”).

Para verificar se o sistema é consistente, foi perguntado aos entrevistados se para executar tarefas similares eram necessárias sequências de ações parecidas. Através das respostas, foi possível perceber que os usuários compreenderam o significado desse conceito e consideram que o SIEX/UFMG apresenta grande consistência.

O funcionário da PROEX também confirma a consistência do SIEX/UFMG e demonstra que há uma preocupação em relação às alterações feitas para que não haja grandes alterações nos princípios de funcionamento do sistema:

Os usuários não consideram que o SIEX/UFMG seja flexível, ou seja, o sistema não possibilita a adaptação às necessidades e preferências do usuário – não permite que a mesma tarefa seja executada de maneira diferente, de acordo com as características e demandas de cada tipo de usuário, mas isso não se configurou como um problema, uma vez que os usuários entrevistados não consideraram esse atributo útil.

Ao serem perguntados o que achavam das informações solicitadas pelo SIEX/UFMG, a maioria dos usuários consideraram que a quantidade e a qualidade delas estavam adequadas, não sendo necessário fazer modificações significativas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cumprir o objetivo geral desta pesquisa – conhecer as práticas informacionais daqueles que utilizam o SIEX/UFMG a partir de uma perspectiva compreensiva, contemplando tanto os aspectos comportamentais dos seus usuários quanto os aspectos operacionais do sistema – mostrou-se uma experiência muito rica para subsidiar a continuidade do fortalecimento da extensão na UFMG.

Ao investigar as concepções dos usuários acerca da extensão, acerca de suas diretrizes e também em relação à maneira como se deu a formação

desse conceito, foi possível compreender a percepção dos usuários em relação à extensão universitária.

Em suma, observou-se que a concepção de extensão dos participantes está de acordo com o conceito exposto na Política Nacional de Extensão Universitária, entretanto, o mesmo não ocorre em relação às diretrizes de extensão, uma vez que os coordenadores de ação de extensão demonstraram não conhecê-las ou não consultá-las nem aplicá-las ao elaborarem suas ações.

Quanto à formação do conceito de extensão, embora se tenha observado que ele pode se dar por meio de leituras e interações em reuniões, houve predominância do aprendizado através da prática.

A pesquisa revelou que o uso do SIEX/UFMG vai além de suas funções básicas (registrar, aprovar/reprovar e auditar), uma vez que os entrevistados relataram utilizá-lo para estabelecer parcerias, pesquisar ações e elaborar relatórios a partir das estatísticas fornecidas pelo sistema. Sugere-se que seja feita uma maior divulgação das funcionalidades do sistema e que seu uso seja estimulado de forma a planejar o crescimento e o fortalecimento das ações de extensão na universidade.

Os usuários consideram que a frequência de atualizações das ações é baixa e ocorre, geralmente, em virtude de uma demanda do CENEX e/ou da PROEX. Além disso, ao longo dos anos são feitas poucas alterações na estrutura da ação, limitando-se à modificação da equipe de trabalho e inserção de resultados.

Quanto à percepção de uso das informações disponíveis no SIEX/UFMG, grande parte dos entrevistados considera que a utilização se limita ao público interno da Universidade e sugere que haja uma maior divulgação interna e externa das ações de extensão desenvolvidas pela UFMG.

Ao pedir que os usuários opinassem sobre os critérios de usabilidade (eficácia e eficiência de uso, facilidade de aprendizado, facilidade de memorização, taxa de erros, consistência, flexibilidade) e ainda, sobre a qualidade das informações solicitadas, seguida de

outras observações sobre o SIEX/UFMG, foi possível compreender a percepção dos usuários em relação ao sistema. Embora os critérios de usabilidade não tenham sido levados em consideração no momento de planejamento do sistema, de forma geral, os usuários têm uma percepção muito positiva dele. O SIEX/UFMG pode ser considerado intuitivo e de fácil aprendizagem, uma vez que os usuários relataram ter aprendido a usá-lo sem necessidade de auxílio. Os participantes consideram ser fácil relembrar como se dá o funcionamento do sistema, mesmo após um período sem utilizá-lo. Além disso, os entrevistados consideram que o sistema apresenta uma baixa taxa de erros e um comportamento consistente na execução das tarefas, isto é, para realizar tarefas similares, são necessárias ações similares. Os usuários apontam que a quantidade e a qualidade das informações solicitadas pelo sistema são consideradas suficientes, não sendo necessário fazer modificações significativas.

Para identificar o grau de satisfação dos usuários em relação à utilização do SIEX/UFMG e contemplar o último objetivo específico colocado por este trabalho, foi pedido aos participantes que atribuíssem uma nota ao sistema de acordo com sua experiência e baseada em uma escala que lhes foi apresentada. A percepção dos entrevistados em relação ao sistema é muito positiva, uma vez que apenas dois participantes se consideram parcialmente satisfeitos com o sistema, enquanto seis se consideram satisfeitos e outros dois se consideram muito satisfeitos.

Ainda que não fosse um dos objetivos específicos da pesquisa investigar o que motivava os usuários a se envolverem com a extensão, foi necessário conhecer tais motivos para auxiliar na compreensão do fenômeno estudado. Foi possível perceber que aqueles que desenvolvem atividades extensionistas são muito engajados social e politicamente e sentem amor pelo que fazem, mesmo tendo se aproximado da extensão por uma necessidade da unidade ou um convite. Além disso, é esse sentimento que os

mantém envolvidos com a extensão, já que muitas vezes dedicam muito tempo para realizar suas atividades extensionistas que, conforme eles apontam, são pouco ou nada reconhecidas e valorizadas pelos seus pares e até mesmo pela instituição.

Embora muitas contribuições tenham aparecido ao longo de toda a análise de dados em razão da riqueza dos depoimentos dos entrevistados, foi criada uma categoria para abordar sugestões, críticas e observações dadas pelos participantes ao final da entrevista, o que pode contribuir significativamente para direcionar a gestão da extensão na UFMG. Essa categoria pode ser consultada no estudo original¹².

Sugere-se que outros estudos de usuários pautados por abordagens compreensivas sejam realizados utilizando-se a fenomenologia social como suporte teórico para se verificar a adequação desta teoria ao entendimento da realidade de outros grupos de usuários, contribuindo assim para a consolidação das abordagens compreensivas como suporte teórico aos estudos de usuários da informação e, conseqüentemente, para a ampliação da agenda de pesquisa da Ciência da Informação.

Além disso, sabendo-se da existência de inúmeros estudos de usuários de outros sistemas de informação utilizados na UFMG, em nível de pós-graduação *lato e stricto sensu*, que normalmente configuram-se como estudos da abordagem tradicional, de cunho funcionalista, que tendem a avaliar o uso e/ou a usabilidade desses sistemas, aponta-se a necessidade de realizar estudos que contemplem também as práticas informacionais envolvidas no processo que leva à necessidade de uso de tais sistemas para que seja possível compreender os fenômenos que estão por trás dessas práticas e que se configuraram como um rico campo de pesquisa.

¹² Dissertação disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/ECIC-9FCN4J> Acesso em: 10 dez. 2021.

Portanto, sugerem-se pesquisas futuras que utilizem a abordagem compreensiva, quer seja pautando-se na fenomenologia social, quer seja fazendo uso de outra abordagem que permita a compreensão dos fenômenos em suas diferentes esferas, para investigar as práticas informacionais dos usuários de outros sistemas de informação da UFMG.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. A ciência da informação como ciência social. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. In: CABRAL, A. M. R.; REIS, A. S. (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

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.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007.

BERGER, P.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. Petrópolis: Vozes, 1985. 248 p.

BOEMER, M. R. A condução de estudos segundo a metodologia de investigação fenomenológica. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 83-94, jan. 1994.

CAPURRO, R. Epistemologia y Ciencia de la Informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003.

CASTRO, F. F. A sociologia fenomenológica de Alfred Schutz. *Ciências Sociais Unisinos*, São Leopoldo, v. 48, n. 1, p. 52-60, jan./abr. 2012.

CUNHA, M. B. da. 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.

DIAS, C. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. 296 p.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FERREIRA, S. M. S. P. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making*. S.l.: Associação Brasileira das Escolas de Biblioteconomia e Documentação - ABEED, 1997.

FIGUEIREDO, N. M. *Estudos de usos e usuários da informação*. Brasília: Ibict, 1994. p. 7-19.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. *Política Nacional de Extensão Universitária*. Manaus, 2012.

GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. Usuários da informação sob a perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de postura metodológica de pesquisa. *Informação & Sociedade*, v. 22, p. 13-23, 2012.

GANDRA, T. K. *Inclusão Digital na Terceira Idade: um Estudo de Usuários sob a Perspectiva Fenomenológica*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

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

GUERRA, I. C. *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. São João do Estoril: Edição Princípia, 2006. 95 p.

ISO 9241-11 Part 11: Guidance on usability: *In: Ergonomic requirements for Office work with visual display terminals*. S.l., 1998.

LIMA, A. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46-85.

MARTUCCI, E. M. A abordagem sense-making para estudo de usuário. Porto Alegre: Associação Brasileira Ensino Biblioteconomia e Documentação, 1997. (Ensaio, v. 3).

MOREIRA, D. A. *O método fenomenológico na pesquisa*. São Paulo: Thomson Learning, 2004. 152 p.

NASCIMENTO, D. M. A abordagem sócio-cultural da informação. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.16, n. 2, p. 25-35, jul./dez. 2006.

NIELSEN, J. *Usability engineering*. Boston, MA: Academic Press, 1993. 362 p.

NOGUEIRA, M. D. P. (org.). Extensão universitária: diretrizes conceituais e políticas. Belo Horizonte: Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas/ UFMG, 2000. 193 p.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. *Plano Nacional de Extensão Universitária*. Ilhéus: Editus, 2001. (Extensão Universitária, v.1)

REIS, A. S. Informação, cultura e sociedade no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação: contrapontos e perspectivas. In: REIS, A. S.; CABRAL, A. M. R. (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 13-28.

REIS, F. V. *Avaliação do processo de desenvolvimento e implementação do sistema de informação da extensão da Universidade Federal de Minas Gerais*. 2010. Monografia – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. *Regimento Interno da UFMG*. Belo Horizonte, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Manual do SIEX. *Pró-Reitoria de Extensão*. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2012.

ROCHA, J. A. P. *(In)acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da Cognição Situada/Ação situada*. 2013.

156 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

WAGNER, H. R. (org.). *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979. 319 p.

CAPÍTULO 7

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE CLIENTES DOS SERVIÇOS DE ESTÉTICA

Paula Mota Vasconcelos

Este capítulo apresenta resultados da pesquisa de mestrado intitulada “As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética”, defendida junto ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

A definição do tema para a realização deste trabalho teve origem em uma observação empírica da autora que atuando como fisioterapeuta dermato-funcional, observou uma grande procura por parte das mulheres pelos procedimentos estéticos (tanto cirúrgicos quanto não cirúrgicos) sem, no entanto, estarem inteiradas dos riscos e complicações que tais procedimentos poderiam causar. A informação recebida e processada pela cliente pode contribuir para sua tomada de decisão, principalmente no que diz respeito aos procedimentos que modificam faces e corpos. Por este motivo, optou-se por desenvolver um estudo como esse, que buscou compreender como as clientes de estética utilizam e dão sentido às informações adquiridas para a realização de procedimentos estéticos, e de que maneira esse conhecimento influencia em suas práticas informacionais.

Este estudo foi direcionado para as questões relativas aos procedimentos estéticos cirúrgicos e não cirúrgicos e suas práticas

informativos no tocante à vontade de realizar esses procedimentos, como as clientes chegam às clínicas em que os realizam, relações com os profissionais que as atendem, satisfação com os resultados, como se sentem em relação a elas mesmas e perante a sociedade e a percepção que têm da beleza.

Um dos campos discutidos pela ciência da informação é o de estudo de usuários, e o conceito que vem sendo utilizado para estudá-los é o das práticas informativas. A possibilidade de unir os dois campos de estudo, a Ciência da Informação e a Fisioterapia Dermato-Funcional, de forma a compreender as práticas informativas dos usuários desses serviços, e tentar explorar as questões que acerbam o meio estético, tornou-se uma alternativa para lançar luz sobre esse terreno pouco explorado.

O presente trabalho apresenta caráter exploratório e buscou analisar como as clientes dos serviços de estética adquirem a informação e tomam as decisões para a realização de tratamentos estéticos fisioterapêuticos não cirúrgicos e cirurgias plásticas e ainda, identificar os meios em que a decisão é tomada. Para atingir o objetivo deste trabalho, optou-se por um método com natureza qualitativa, através da obtenção de dados por entrevista semiestruturada.

A amostra foi composta por doze mulheres de oito clínicas de estética diferentes da cidade de Belo Horizonte, definida por saturação empírica, uma vez que a quantidade de respostas foi suficiente para a análise do tema (FONTANELLA et al., 2008).

2 OBJETO EMPÍRICO: AS CLIENTES DOS SERVIÇOS DE ESTÉTICA

Pesquisas realizadas no setor pela Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC) demonstram que até o ano de 2009 no Brasil, o número de empresas

deste segmento não passava de 59 mil, já no ano de 2011 os números foram para mais de 206 mil (ABIHPEC, 2015).

Segundo Auricchio e Massarollo (2007, p.15), “o perfil dos clientes pode ser assim descrito: exigente, perfeccionista, determinado em resolver suas necessidades e depositante na equipe de expectativa da resolução ou melhora de um problema”. Ou seja, o perfil do cliente de estética propriamente já é diferenciado, e contribui para a tomada de decisão e como ela se comportará diante da sociedade após a realização dos mesmos, exigindo uma representação perante a sociedade e com elas próprias.

A amostra deste estudo foi composta exclusivamente por mulheres, motivo este, foi o fato de representarem a maioria na realização dos procedimentos cirúrgicos estéticos e estéticos não cirúrgicos no Brasil, constituindo 87,5% do grupo segundo a Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (2105). Nota-se no campo, uma maior demanda pelo grupo feminino em todos os tipos de procedimentos, principalmente por uma ‘cobrança’ da sociedade por um rosto jovem e um corpo que segue padrões ideias.

3 OBJETO TEÓRICO: PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Diante do exposto, utilizamos as práticas informacionais e o culto ao belo na cultura brasileira para investigar quais e como acontecem as práticas informacionais das clientes dos serviços de estética, sendo estas para buscas de tratamentos estéticos com aparelhos da fisioterapia, ou para cirurgias plásticas estéticas.

Além disso, buscou-se entender como as clientes de estética se enxergam e também como se veem perante a sociedade, e ainda, quais as fontes e a maneira como elas foram apropriadas no processo de informação. Aprofundar em como o conceito de práticas informacionais, por ser entendido junto com cultura e o social, vai

ser usado, na medida em que a questão estética também apresenta uma dimensão cultural e social.

4 REPRESENTAÇÃO DO EU E O CULTO AO BELO

As mulheres são diariamente persuadidas a alcançar uma aparência considerada ‘esteticamente bela’ pela sociedade em que vivem (DANTAS, 2011). O ideal estético visado por cada uma delas é um em que seja possível pertencer a esse padrão cultural (de comportamento, de honestidade, de moral e, também, de beleza) e na maioria das vezes para conseguir realizar esse objetivo elas se tornarão uma atriz perante a sociedade.

Para a realização desta pesquisa, foi de suma importância a contribuição de Goffman (2011), com a sua proposta da ‘representação do eu na vida cotidiana’. O autor aprofunda em algo que ele chama de uma ‘perspectiva sociológica’ a partir da qual é possível estudar a vida social. Os atores sociais irão agir conforme acreditam ser a melhor forma para serem aceitos dentro de uma sociedade, e diante disso, em determinadas situações, podem ou não fingir, ou melhor dizendo, agir como atores, simulando, para então buscar aceitação e maior organização social, e dessa forma, a busca da beleza é essencial para aceitação nos padrões da sociedade.

Os valores reconhecidos pela sociedade, bem como os padrões de beleza são incorporados, interiorizados, pelos sujeitos. A aparência a ser buscada pelo indivíduo que se preocupa em fazer parte desse padrão que as pessoas dizem ser o ideal, será aquela que aos olhos dessas pessoas é esteticamente perfeita. Essa mulher, encrustada dos valores dessa sociedade, fará uma representação diante dessas pessoas na tentativa de ser aceita.

A cultura atual valoriza uma aparência jovem, “descansada”, com corpos magros e esculpidos, dentro de um padrão dentro que a sociedade julga perfeito. Não se pode negar que as culturas se

aproveitam dos sentidos para codificar o mundo (ROCHA; RODRIGUES, 2013). Este trabalho visou entender esses padrões e como a cultura estética é enxergada pela população feminina que frequenta clínicas estéticas, e ainda, tentou entender o caminho que elas percorrem para alcançar seus ideais e padrões de beleza, e para assim, identificar as práticas informacionais desses sujeitos.

Além disso, a proposta do modelo de McKenzie (2003) também serviu de base para a análise das práticas informacionais dos sujeitos entrevistados neste estudo. Esta proposta entra em acordo com o objetivo deste estudo, uma vez que a autora usa o termo de uma das etapas de seu modelo “by proxy” que poderíamos traduzir como “procuração”, que se referem a ocasiões em que os participantes descrevem ter feito contato com ou interagindo com fontes de informações através de iniciativas de outros sujeitos, ou da própria fonte ou ainda um intermediário (MCKENZIE, 2003).

5 RESULTADOS

Os grupos entrevistados foram diferenciados entre grupos A e B, sendo o grupo A aquele em que as entrevistadas realizaram procedimentos não-cirúrgicos e o grupo B aquele em que as participantes realizaram procedimentos cirúrgicos. Notou-se que alguns detalhes eram semelhantes em ambos os grupos, principalmente no que concerniu a questão dos valores embutidos e atribuídos à beleza e da importância da beleza para cada uma delas. Apesar das entrevistadas afirmarem o fato de que beleza é sentir-se bem consigo mesma, todas realizaram algum tipo de procedimento estético para tentar de alguma forma se adequar aos padrões de beleza que consideram ideais.

Existe uma certa resistência, por parte das entrevistadas, em defender a busca pelo padrão de beleza, um pouco numa linha de que isso é algo superficial, externo, e de que o importante é “o interior”

das pessoas. São falas que tentam quase que “justificar”. Mas demonstram como as entrevistas atuam sobre um duplo conjunto de valores. Por um lado, no plano “voluntário/racional”, dizem que não é tão importante a beleza externa. Porém, foi através de intervenções estéticas exteriores que elas foram escolhidas para fazer parte dessa pesquisa.

As participantes parecem ter medo em simplesmente falar que ser bela é ter atributos físicos belos, e dessa forma exploram um conceito que envolve o bem estar e a aceitação com o corpo. Exploram um conceito em que a beleza é subjetiva, deixando de envolver os padrões existentes que elas próprias também afirmam conhecer ao falarem dos estereótipos que a mídia e a sociedade tanto cobram da mulher.

De certa forma, é possível entender que existe um desejo próprio em se aceitar e se enxergar como uma pessoa bela, mas o desejo de que o outro também a ache bonita é evidente quando se quer fazer parte de um padrão existente em uma determinada sociedade.

As entrevistadas deste estudo relataram tranquilidade em realizar os procedimentos, mesmo quando conheciam histórias negativas a respeito dos mesmos. Além disso, apesar da maioria não fazer parte do grupo profissional da área da saúde, elas demonstram conhecer os termos técnicos e os nomes corretos dos procedimentos que realizaram ou desejam realizar.

As clientes entrevistadas demonstram conhecer e saber dos riscos dos procedimentos estéticos, e, mesmo sabendo das possibilidades das complicações, afirmam que foram e seriam capazes de realizá-los. As experiências mal sucedidas, muitas vezes vividas por amigos ou familiares não são suficientes para deixar de realizar ou buscar uma melhora do que incomoda utilizando os recursos existentes. Há uma espécie de comparação entre as fontes de informação existentes.

Mckenzie (2003) afirma que as conexões por procuração ocorrem exatamente dessa forma. Quando um agente, diferente do agente primário de busca da informação, engaja em uma busca ativa ou faz um escaneamento das informações a favor do agente primário. São informações que chegam até o sujeito por terceiros.

O corpo, pela visão do homem, é mais do que algo intrinsecamente organizado, de forma que existe um propósito específico para ele, como parte de um universo. Os contextos culturais fazem não só as representações sociais do corpo mudarem, mas “o próprio corpo como coisa material”, as concepções sobre este corpo modificam-se de acordo com cada cultura, de forma que as representações sobre este corpo também irão ser diferentes. Ou seja, mudam-se os gostos, as patologias existentes na sociedade, as atenções às partes corporais, entre outros (ROCHA; RODRIGUES, 2013).

Durante o processo de análise sobre a relação das fontes de informação, foi possível observar que todas as entrevistadas chegaram aos médicos ou fisioterapeutas através de indicações, sendo estas de amigos próximos ou familiares. A confiança nessas pessoas próximas é tamanha, que as participantes deixam de procurar outros profissionais ou até mesmo de realizar pesquisas sobre o que irão submeter-se. Observa-se que elas não realizam buscas em serviços e sistemas de informação, e sim, quase que exclusivamente com outras pessoas.

Todas as participantes dessa pesquisa revelaram que fariam os procedimentos novamente e não se arrependeram em realizá-los, inclusive aquelas que tiveram que submeter-se a retoques nos procedimentos cirúrgicos. Além disso, nove das doze participantes dessa pesquisa já haviam realizado pelo menos uma cirurgia plástica e algum tipo de tratamento estético não cirúrgico. Apenas três participantes haviam realizado apenas procedimentos estéticos não cirúrgicos.

As entrevistadas, em unanimidade, relataram uma melhora da autoestima com a realização dos resultados. Sendo que a maioria relatou ter vontade em realizar um novo procedimento. Nenhuma das entrevistadas desta pesquisa aceitou explicitar suas rendas mensais e os valores que pagaram para realizar a cirurgia ou o tratamento estético em questão.

Essa questão da autoestima mostra o quanto existe de gratificação quando um membro da sociedade adere aos padrões, obedece às interpelações feitas – são os ganhos por ser adequadamente socializado. E é esse tipo de comportamento que alimenta os padrões e os fazem incidir com ainda mais força sobre cada uma das pessoas.

Além desses aspectos, nota-se que todas as clientes do grupo B não tiveram interesse em buscar informações sobre os procedimentos cirúrgicos aos quais iam ser submetidas. Elas relataram ter tido tranquilidade e confiança nos médicos e que os próprios foram capazes de responder aos questionamentos relativos aos procedimentos. Em contra partida, apenas uma participante do grupo A não buscou informações na internet sobre os tratamentos estéticos que iria realizar por sentir confiança na fisioterapeuta dermatofuncional que a atendeu, porém foi através de uma rede social que sentiu interesse em procurar a amiga que atua na área de estética, para então começar os procedimentos.

Nesse sentido, podemos perceber diante das falas das clientes do serviço de estética, algumas questões previstas no modelo de McKenzie (2003) uma vez que a maioria das informações recebidas por elas acontece dentro da etapa “procuração” (*by proxy*), onde as participantes obtêm a informação sobre o procedimento por uma pessoa, geralmente próxima (intermediário), e a partir disso vão em busca do profissional para realizar os procedimentos.

Como observado nessa pesquisa, a maioria das participantes não buscou informações na internet, em revistas, ou livros sobre os

procedimentos que iriam realizar. Mas sim, deixaram que os profissionais da área de saúde (indicados por seus médicos de confiança, amigos ou familiares, ou ainda amigos de familiares) tirassem as dúvidas sobre os mesmos. As práticas informacionais dos sujeitos dessa pesquisa estão claras diante desse comportamento. Elas chegam até o profissional em questão por uma indicação e confiam que o mesmo irá conseguir responder todos os seus questionamentos.

Muitas clientes dos serviços de estética passam anos juntando recursos financeiros para conseguir realizar os procedimentos e alcançar seus objetivos e os padrões que consideram ideais.

O grupo que busca procedimentos estéticos não cirúrgicos tenta encontrar aquele recurso que terá um resultado efetivamente positivo, mesmo que para isso tenha que pagar mais caro, conforme visto anteriormente por uma das participantes. A cliente foi até a clínica indicada pela dermatologista, mas assim acreditou que teria o resultado esperado, que no caso dessa especificamente não aconteceu.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A indicação foi o fator predominante para que a tomada de decisão acontecesse e as clientes procurassem os médicos e fisioterapeutas responsáveis para realizar os procedimentos que desejavam.

A busca pela fonte da juventude é eterna! E cada vez que novos produtos e procedimentos surgem, elas são as primeiras a experimentar. Muitas vezes esses aparelhos ainda não foram autorizados pela ANVISA, ou ainda, os estudos experimentais não estão avançados o suficiente para compreender complicações imediatas ou futuras, mas mesmo assim, a confiança nos profissionais (médicos e fisioterapeutas, principalmente) e as

indicações dos mesmos ainda são os fatores primários para a tomada de decisão de um determinado método.

A busca informacional não aconteceu em sistemas e serviços de informação, mas sim através de amigos e familiares que já haviam se submetido aos procedimentos. Além disso, mesmo após serem informadas pelos profissionais sobre os riscos dos procedimentos e muitas vezes ficarem sabendo de complicações em amigos e familiares, as mulheres não têm medo em realizar os procedimentos, pois acreditam que os profissionais indicados são capacitados para realizá-los sem que alguma complicação aconteça.

Algumas participantes ainda citaram que realizaram procedimentos anteriormente e obtiveram resultados ruins, mas procuraram novos profissionais na tentativa de melhorar os aspectos que incomodavam ou ainda para realizarem um retoque naquele local já modificado. A lembrança da dor e dos procedimentos de pós-operatório para essas participantes não foi um empecilho para a realização de um novo procedimento cirúrgico.

As práticas informacionais das profissionais das clientes dos serviços de estética indicam as suas ações e interações cotidianas. O uso de informação pelos indivíduos acontece como forma de dar sentido à essas ações e atitudes. Os dois eixos de análise desta pesquisa referem-se aos valores de apropriação da imagem e do que é belo e na interação dessas informações com o processo de tomada de decisão.

Para concluir destacamos a importância dos estudos de cunho social na Ciência da Informação. A Ciência da Informação é uma ciência social, que vem evoluindo em seu campo, inclusive nas pesquisas de caráter sociológico e antropológico. As práticas informacionais existem em ambientes diversos, como no que foi explorado nesta pesquisa, e não somente em um ambiente organizacional, empresarial. As clientes dos serviços de estética apresentam uma maneira de enxergar aspectos que são diferenciados

de grupos geralmente estudados, portanto é importante para a Ciência da Informação explorar pesquisas em que grupos pouco ou nunca explorados na área em questão.

REFERÊNCIAS

- ANUARIO ABIHPEC Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos. *Anuário 2014*. Disponível em: <http://abihpec.org.br/anuário-2014/>. Acesso em: 08 jan. 2016.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010.
- AURICCHIO, A. M; MASSAROLLO, M. C. K. B. Procedimentos estéticos: percepção do cliente quanto ao esclarecimento para a tomada de decisão. *Revista da Escola de Enfermagem USP*, v. 41, n. 1, p. 13-20, 2007.
- DANTAS, J. B. Um ensaio sobre o culto ao corpo na contemporaneidade. *Revista Studies and Researches in Psychology*, v.11, n. 3, 2011.
- FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cadernos em Saúde Pública*, v. 24, n. 1, p. 17-27, 2008.
- GEERTZ, C. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Ed. Vozes, 2011.
- HOEBEL, E. A. A natureza da cultura. In: SHAPIRO, H. L. *Homem, cultura e sociedade*. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura S.A., 1966. cap. 7, p. 208-222.
- MCKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.
- ROCHA, E.; RODRIGUES, J. C. *Corpo e consumo: roteiro de estudos e pesquisas*. PUC-Rio, 2013.

SILVA, R. A. *As práticas informacionais das profissionais do sexo da Zona Boêmia de Belo Horizonte*. 2008. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte, 2008.

SINDICATO DE ESTETICISTAS DE MINAS GERAIS: *Comissão de Legislação Participativa*. Disponível em: <http://sindesmgblogspot.com.br/>. Acesso em: 08 jan. 2016.

CAPÍTULO 8

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA EXPERIÊNCIA DE VISITA AO MUSEU ITINERANTE PONTO UFMG¹³

Tatiane Krempser Gandra

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa de doutorado que explorou um ponto de interlocução entre estudos de usuários da informação e estudos de visitante da Museologia ao investigar a interação dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG com a informação.

O Museu Itinerante Ponto UFMG nasceu em 2006, concebido como projeto de extensão da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), no intuito de promover ações que visam aproximar o conhecimento científico produzido e a sociedade. É um espaço dedicado, principalmente, a alunos e professores da Educação Básica, visando desenvolver ações de formação de professores num

[...] espaço de aprendizagem e a promoção de estímulos a favor do conhecimento, do método

¹³ O presente texto é uma versão modificada de artigo “Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG”, publicado no periódico *Em Questão*, v. 22, n. 3, set./dez. 2016.

e da opinião científica, em que a ciência seja trabalhada como processo em construção, despertando vocações científicas. (COSTA, 2014, p. 7).

O museu leva suas exposições a inúmeras cidades de Minas Gerais e de todo o Brasil; além de participar de eventos científicos, como as reuniões da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SPBC). No momento da pesquisa, o museu era composto por duas exposições. Uma delas é a *exposição do caminhão*, cujo espaço interior é adaptado em salas temáticas (Sala do Útero, Sala dos Sentidos, Sala dos Biomas, Sala de Projeção 3D, Sala do Submarino e Sala das Cidades) e a *exposição externa* ao caminhão, constituída por três galerias (Galeria Ser Vivo, Galeria Desafios e Galeria Física e Energia).

As salas do caminhão abordam a relação entre o homem, a tecnologia e a natureza. Já a exposição externa é um espaço constituído de três principais temáticas: O Espaço do Corpo Humano, que expõe modelos relativos ao corpo humano e ao corpo de animais; o Espaço Energia expõe diversos experimentos de física, simulando como se dá a produção de diferentes tipos de transformações energéticas; e o Espaço Desafio propõe uma série de jogos e desafios das diferentes áreas do conhecimento aos visitantes (COSTA, 2014).

A relação entre o sujeito e sua experiência de visitar museus pode ser problematizada sob a ótica da dimensão informacional, possibilitando a compreensão de como os visitantes se apropriam das informações por meio de objetos e demais elementos da exposição. Dentre as questões-problema que orientaram a pesquisa estão: Como se dá a apropriação da informação pelo visitante em sua interação com as exposições do Museu Itinerante PONTO UFMG? Quais as especificidades dessa experiência de visita? Como o ambiente e os

objetos do museu influenciam a experiência de visita e os processos de apropriação da informação e construção de conhecimento? Como se dá a articulação entre o comportamento individual e as referências sociais que constituem as ações e opiniões dos sujeitos, dentro da situação específica que é a experiência de visita ao museu?

Diante de tal problematização, foram assumidos os seguintes pressupostos, ancorados na perspectiva dos estudos de práticas informacionais: (a) as referências sociais são constituintes da interação dos sujeitos com a informação; (b) os processos de apropriação da informação, aprendizagem e conhecimento são processos de significação e ressignificação da realidade com a qual o sujeito interage pelas mais variadas dimensões (física, emocional, cognitiva, lúdica, sociocultural, etc.); (c) os museus, assim como qualquer instituição cultural, têm dimensões além da educativa.

Assim, o objetivo geral da pesquisa foi compreender as práticas informacionais dos visitantes do Museu PONTO UFMG a partir da subjetividade dos sujeitos e dos referenciais sociais que, articulados, constituem suas ações e opiniões.

1.1 PERCURSO TEÓRICO-METODOLÓGICO

A partir de pontos de interlocução entre os estudos de usuários da informação da Ciência da Informação (CI) e os estudos de visitante da Museologia, encontrou-se na perspectiva de práticas informacionais o percurso teórico-metodológico para compreender da experiência dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG.

Ressaltamos o caráter complexo da perspectiva de práticas informacionais, traço particular dos objetos e aportes teóricos e metodológicos das Ciências Sociais e Humanas, visto que seu objeto de estudo é o homem, ser cognoscente, dotado de interesses e vontades, além da sua historicidade. Tal objeto de estudo, tão

complexo, requer uma teoria igualmente complexa, de modo a lidar com as categorias mais singulares e transitórias que se apresentam.

A pesquisa realizada, de caráter essencialmente qualitativo, não teve o objetivo de investigar o nível de satisfação dos sujeitos com a exposição ou avaliar qual o entendimento ou o nível de aprendizagem deles após a visita. Contudo, buscou-se compreender como o sujeito interage com a informação e os objetos do museu em sua experiência de visita, considerando o contexto sociocultural que envolve tanto o visitante quanto o próprio museu.

O viés etnográfico foi adotado em virtude da percepção de que ele pode nos levar à compreensão das especificidades da experiência de visita, das singularidades da relação entre os sujeitos, a informação e os contextos e referenciais sociais que os cercam.

Desta forma, recorreremos às técnicas de observação participante e entrevista semiestruturada para a coleta de dados. A observação pode ser entendida como “o ato de perceber um fenômeno, muitas vezes com instrumentos e registrá-los com propósitos científicos.” (ANGROSINO, 2009), possibilitando a realização de uma descrição densa do fenômeno (GEERTZ, 2014). Assim, o pesquisador pode compreender as singularidades do fenômeno e das relações ali estabelecidas.

A coleta de dados complementou-se com as entrevistas semiestruturadas, nas quais o pesquisador elabora um roteiro com tópicos a serem explorados e pode, no decorrer de cada entrevista, acrescentar ou alterar algum tópico ou pergunta. Aliando as duas técnicas, acreditamos coletar dados que nos permitam alcançar a dimensão simbólica a fim de compreender os significados que os sujeitos conferem às suas ações, no que tange à interação com a informação durante a experiência de visita ao Museu Itinerante Ponto UFMG.

1.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo de pesquisa constituiu-se de pessoas que visitaram o Museu Itinerante Ponto UFMG durante a 67^a Reunião Anual da SBPC, no período entre 12 a 18 de julho de 2015, realizada em São Carlos, SP. O museu foi alocado como uma atividade da SBPC Jovem, no campus da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Embora tenha, a princípio, uma programação voltada para alunos do ensino básico, a SBPC Jovem e o Ponto UFMG receberam um público diverso, com pessoas de idades e escolaridade variadas.

A pesquisadora viajou para a cidade de São Carlos junto com a equipe do Museu Itinerante Ponto UFMG, auxiliando na montagem e desmontagem da exposição, o que proporcionou maior interação com os elementos do museu e conhecimento sobre os mesmos.

Foram realizadas, ao total, entrevistas com 143 visitantes, em 102 arquivos de áudio. Desse total de arquivos, 12 consistem em áudios de entrevistas semiestruturadas, que duraram 60 minutos em média. Os demais 90 arquivos referem-se a entrevistas contextuais, cuja duração foi substancialmente menor, cerca de 10 minutos.

O roteiro de entrevista semiestruturado foi composto por três grandes tópicos: (1) as especificidades da experiência de visita; (2) a relação com museus de modo geral; (3) as questões de identificação e hábitos cotidianos. A escolha dos entrevistados foi aleatória, de acordo com a disponibilidade dos sujeitos, e a análise de dados se deu a partir da escuta dos áudios das observações e das entrevistas, bem como da leitura das transcrições delas. Dessa forma, buscou-se descrever a experiência de visita ao museu dos sujeitos, qualificando variáveis que se destacaram.

2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA EXPERIÊNCIA DE VISITA

Embasadas pelos aportes teóricos e metodológicos adotados, foram esboçadas algumas categorias iniciais, que foram modificadas e ajustadas no decorrer do processo de análise. No decorrer desse processo, evidenciou-se que para se compreender as práticas informacionais dos visitantes era necessário, previamente, analisar uma série de questões acerca do cotidiano dos sujeitos da pesquisa e da relação que eles estabeleceram com museus ao longo de suas vidas. Essas questões são fundamentais para a compreensão das práticas informacionais dos visitantes do Museu PONTO. Assim, a construção resultou em duas grandes categorias – (1) Especificidades da relação entre público e museu; (2) Múltiplos PONTOS – exploradas a seguir

A primeira categoria de análise intenta explorar as concepções declaradas dos entrevistados acerca da instituição museu, de forma geral, não se limitando ao Museu PONTO. E a segunda categoria se dedica a caracterizar detalhadamente a relação estabelecida entre os visitantes e as exposições do Museu PONTO, bem como explorar as significações dos sujeitos sobre a experiência de visita e o modo como eles constroem ativamente essa experiência, ou seja, como eles constroem o seu próprio museu conforme suas vivências e interesses diversos.

Embora o público alvo do Museu Itinerante Ponto UFMG seja, principalmente, alunos e professores da educação, verificou-se um perfil diferenciado durante os dias de exposição na SPBC, em São Carlos. Durante todos os dias de exposição, o museu foi visitado por pessoas de diferentes idades e nacionalidades. Os participantes eram estudantes de graduação e pós-graduação, professores e/ou pesquisadores de universidades, turmas e professores de alunos da educação básica e a sociedade em geral.

Um ponto relevante da análise refere-se às concepções acerca da instituição museu que os sujeitos têm. Quando escutam a palavra museu logo pensam em um museu mais tradicional e, especialmente, museus de história. Este é um conceito socialmente partilhado e que muitos entrevistados replicam. Alguns deles nunca haviam visitado um museu antes, mas outros já haviam ido a exposições de diferentes tipos de museus. Da mesma forma, houve um número expressivo de entrevistados enfatizando que museu é essencialmente um lugar para aprender, para adquirir conhecimentos.

Dentre as concepções de museu que emergiram da análise de dados, estão: (1) lugar de conhecimento; (2) lugar de aprendizagem; (3) lugar para guardar coisas antigas; (4) local de memória, de guardar a história; (5) lugar de cultura; (6) espaço de lazer; (7) lugar de relaxamento e contemplação; (8) programa de família; (9) lugar de vivências; (10) lugar de despertar curiosidades e reflexões; (11) lugar para se surpreender e ter experiências novas; (12) lugar de emoção e encantamento.

Salientamos que as concepções sobre museus podem estar relacionadas, e uma não exclui a outra, necessariamente. Os visitantes, geralmente, apresentam mais de uma concepção a respeito de museus. O relato a seguir oferece respaldo a esse entendimento.

E125: Depende do museu. Mas geralmente a gente busca conhecimento, ter contato com aquilo que já existiu e que existe atualmente. Depende do segmento do museu. Mas o museu o museu é a forma de você ter contato com séculos passados, com tecnologia que está sendo desenvolvida. É uma forma de atualização, o museu. Um bate-papo com os amigos é super gostoso, né. E o museu é muito lúdico, é diferente de um livro. Tem muito isso, também. Então, você acaba aprendendo mais fácil. Na excursão

de uma escola, na época da pré-história, se for o tema do museu, você vai ver os dinossauros, você vai sentir. Vai vivenciar. Esse museu, por exemplo, com sons, com imagens. Eu acho que é muito bacana. Mesmo. (E125, mulher, 31 anos, Graduada em Comunicação Social, desempregada, Campinas - SP)

Há, também, a ideia de que existe um modo correto ou mais adequado de agir nas visitas a museus. Essas representações simbólicas com as quais os visitantes chegam ao museu entram em disputa com concepções de outrem. Suas próprias expectativas são confrontadas com o que eles veem e vivenciam nas exposições do Museu PONTO. Cada visitante cria uma representação própria a respeito do museu. E essa representação é uma atualização das representações coletivas, as quais se evidenciam nos espaços onde ocorrem disputas e confrontos simbólicos, como nos museus.

Compreendemos que são inúmeros os fatores que influenciam o modo como o sujeito interage com os elementos do museu e o percurso realizado. Tais fatores puderam ser observados, principalmente, na exposição externa, uma vez que a exposição do caminhão é guiada e segue sempre a mesma ordem no percurso das salas. Além disso, percebemos que, muitas vezes, as falas dos entrevistados sobre suas ações contradizem as observações da pesquisadora sobre determinados aspectos da visita. Eles afirmam ter feito um percurso e interagido de determinada forma com os elementos da exposição, mas agiram de outra forma. A explicação para tal postura está num misto de fatores que perpassa pela concepção que o sujeito tem sobre museus de uma forma geral e pelo nível de preocupação que cada visitante tem a respeito da imagem que eles querem transmitir de si mesmos para os demais, dentre outros.

Exploramos aqui um momento da experiência de visita em que essa situação ocorreu. Ao serem observados durante todo o tempo em que permaneceram no museu, os visitantes foram entrevistados após terminarem a visita. O roteiro de entrevistas incluiu questões sobre as especificidades da experiência de visita, e os sujeitos foram questionados sobre o percurso que escolheram fazer, sobre os objetos, experimentos e/ou desafios com os quais interagiram, assim como sobre a interação com as informações na exposição. Na ocasião em que foram questionados pela primeira vez sobre o percurso e o nível de interação com cada item da exposição, muitos visitantes declararam ter observado e interagido com todos os objetos, desafios e experimentos de cada uma das três galerias da exposição externa e afirmam ter lido todas as placas explicativas de todos os itens visitados.

Todavia, durante a observação, em muitos casos, foi constatado que esse não foi o percurso real do visitante e que ele não leu as placas, como havia afirmado. Quando questionados uma segunda ou terceira vez (a pesquisadora refez algumas questões várias vezes, em diferentes momentos da entrevista, no intuito de captar contradições na fala do entrevistado e extrair dados para justificar o comportamento observado dos sujeitos) ou quando solicitados a lembrar como interagiram com cada item, muitos visitantes assumem que, na verdade, eles não interagiram com todos os objetos e não leram as placas, como haviam alegado anteriormente.

Observa-se que alguns visitantes não se preocupam em explicar a contradição entre a fala inicial e as práticas observadas, eles apenas desconversam e afirmam terem interagido apenas com os objetos que mais chamaram sua atenção e olhado, brevemente, algumas placas explicativas. Outros visitantes, em contrapartida, continuam insistindo que visitaram cada um dos objetos da exposição, leram as plaquinhas e não são capazes de falar sobre um determinado objeto - quando questionados pela entrevistadora -

porque já esqueceram o que leram e como interagiram com tal objeto. A explicação para tal conduta está em uma série de fatores.

Muitos entrevistados compartilham da visão de que visitar um museu e não interagir com todos os itens lá expostos e, principalmente, não ler as placas explicativas é algo malvisto na sociedade. Essa noção advém da visão que esses entrevistados têm sobre museus de forma geral, a qual eles acreditam ser compartilhada pela sociedade. Para estes sujeitos, o museu é visto como um local de aprendizado e de aquisição de conhecimentos e cultura. Assumindo essa concepção sobre museus, a primeira reação dos entrevistados, ao serem questionados sobre a visita, é afirmar que visitaram todos os itens expostos, interagiram com todos, leram todas as placas e adquiriram novos conhecimentos durante a experiência de visita. Eles querem ser vistos como pessoas cultas, que frequentam museus do modo ‘correto’, e não como alguém que não faz aquilo que seria esperado no ambiente do museu.

Segundo Goffman (2013), nós agimos de certa forma na realidade social, em função daquilo que queremos ‘transmitir’ sobre nós para os outros e esperamos que outros reajam de determinada forma às nossas ações.

No caso dos entrevistados (que não sabiam previamente que estavam sendo observados durante a visita à exposição externa), ao falar sobre a sua experiência de visita e o modo como interagiram com os elementos do museu, eles responderam aquilo que levaria o entrevistador - e os demais atores presentes - a pensar o que eles gostariam que os outros pensassem sobre eles. Se para eles, a visão da sociedade sobre museu é de que esse é um lugar de adquirir cultura e conhecimento (como ficou evidenciado em outros momentos das entrevistas), um local frequentado por pessoas consideradas ‘cultas’ e ‘inteligentes’, essa também é a imagem de si mesmos que eles querem transmitir aos outros. Estes entrevistados são, em maioria, professores de universidades federais de diversas regiões do país e

estudantes de graduação e pós-graduação, que possuem nível de instrução mais elevado e se sentiram constrangidos em dizer que as suas próprias ações durante visita não correspondem ao que seria esperado deles, pelos papéis que exercem e pela visão sobre a instituição museu que eles acreditam compartilhar com a sociedade.

Embora o objetivo da pesquisa não tenha sido investigar a satisfação dos visitantes com as exposições, no decorrer das categorias de análises foi possível perceber o encantamento dos visitantes com as exposições. Ficou evidente a admiração dos sujeitos com a expografia, a tendência para provocar a imersão e espetacularização favorecida por elementos, objetos e experimentos altamente interativos, o que agradou a maior parte dos visitantes.

Na articulação entre os dados obtidos pela observação e pelas entrevistas, podemos vislumbrar como os referenciais sociais se articulam com as ações e opiniões dos sujeitos na experiência de visita ao museu PONTO. Cada ação do sujeito é um movimento dialético, um processo de construção da realidade e da própria relação entre os sujeitos e o mundo que os cerca. O museu que cada visitante cria a partir de sua experiência no museu é um produto desse confronto entre os referenciais e representações sociais (acerca do que é museu e da existência ou não de um modo correto se comportar na visita, dentre outros) e os interesses, bagagens e conhecimentos prévios que cada sujeito traz consigo ao entrar na exposição.

Sintetizando a análise acerca do fenômeno investigado, constatamos que visitar um museu é algo que vai muito além da esfera educativa e que essa instituição não se restringe apenas a apresentar fatos e discursos sobre o passado da humanidade, como alguns sujeitos declararam inicialmente. Nesse sentido, para grande parte dos sujeitos da pesquisa a experiência de visitar as exposições do Museu PONTO se revelou um momento eminentemente de imaginação e lazer.

A busca pelo novo, a vontade viver experiências diferentes que despertam a curiosidade e a reflexão é uma esfera importante da visita. Relacionando-a com o entendimento de que a informação e o museu devem propiciar esses estímulos aos sujeitos, assim como reconhecendo a importância do papel que os museus assumem na educação não formal, percebe-se que essas expectativas são alcançadas pelos visitantes no PONTO.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A perspectiva de práticas mostrou-se adequada para o desvelamento da experiência de visita a museus, entendendo-o como fenômeno complexo, que vai além de indicadores quantitativos de satisfação ou níveis de aprendizagem alcançada. Adotando uma postura compreensiva, a investigação sobre a experiência de visita revela categorias passíveis de serem qualificadas e não quantificadas.

Visitar museus é uma experiência complexa, permeada por diferentes sentidos e significados, perpassado distintas esferas da vida para cada sujeito. Tal experiência pode ser investigada a partir de vários ângulos, como pelo ponto de vista estético, da dimensão comunicacional, pelo viés educativo ou sob o âmbito informacional, como nos propomos nessa pesquisa.

Independentemente do viés ou perspectiva adotada, essas diferentes esferas transparecem ao longo do relato das pessoas que visitam museus. É o visitante quem confere sentido aos objetos e à exposição, e muitas vezes são múltiplos significados.

REFERÊNCIAS

ANGROSINO, M. *Etnografia e observação participante*. Porto Alegre: Artmed, 2009.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

ARAÚJO, C. A. A. Museologia e Ciência da Informação: diálogos possíveis. *Revista Museologia & Interdisciplinaridade*, v. 2, p. 10-27, 2013a.

COSTA, T. M. L. *Portfólio Museu Itinerante Ponto UFMG*. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2014.

FALK, J. H.; DIERKING, L. D. *The museum experience*. 2.ed. Left Coast Press: Walnut Creek, CA, 2011. 205 p.

GANDRA, T. K.; ARAÚJO, C. A. A. Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG. *Em Questão*, Porto Alegre, v.22, n.3, set/dez. 2016.

NUNES, J. V. *Vivência em rede: uma etnografia das práticas sociais de informação dos usuários de redes sociais na internet*. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, 2014.

CAPÍTULO 9

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE PRESAS GRÁVIDAS¹⁴

Andreza Gonçalves Barbosa

1 INTRODUÇÃO

O Centro de Referência à Gestante Privada de Liberdade (CRGPL) foi criado em 2009 pelo governo do Estado de Minas Gerais. É considerado modelo em nível nacional no que tange ao tratamento e cuidados especiais com presas grávidas e parturientes. A proposta é que toda presa, ao completar o quinto mês de gestação, seja encaminhada para o Centro. No entanto, algumas são transferidas em idade gestacional mais avançada. Isso, na maioria das vezes, se deve a processos burocráticos no que tange a documentos, podendo ser também consequência da distância, pois muitas presas são oriundas de outras cidades do interior, necessitando de escolta especial para serem transferidas. Após o nascimento, os filhos podem ficar com as mães no Centro até completarem um ano de idade. Caso a mãe permaneça no cumprimento de sentença, a criança é entregue à família da mesma. Em caso de recusa, a criança é encaminhada para um abrigo. A lotação máxima do Centro é de oitenta mulheres. Na data da pesquisa (segundo semestre de 2017), abrigava 42 mulheres

¹⁴ Este capítulo se trata de versão modificada de artigo já publicado na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (RBBDD).

com idades que variavam entre 19 a 47 anos. A maioria dessas mulheres cumpria pena por tráfico de drogas. No Centro, como em outras unidades prisionais, as presas têm acesso respaldado à continuidade dos estudos, assim como as analfabetas podem iniciar seu processo educacional na modalidade Educação de Jovens e Adultos (EJA). Estes requisitos são assegurados pela Lei de Execução Penal de 1984 (LEP/1984), estando dispostos em seus artigos 17, 18 e 18A.

Em complemento ao acesso aos estudos, o Centro possui uma biblioteca composta por livros variados. Apesar de a coleção contemplar diversos assuntos, existe uma predominância de livros religiosos e de autoajuda. Como em presídios não existe a presença do profissional bibliotecário, na maioria dos casos as bibliotecas ficam sob a responsabilidade de professores que ministram aulas nas escolas prisionais. No caso do CRGPL, o espaço é cuidado por uma presa. Assim como as questões educacionais, as bibliotecas prisionais também são aparadas pela LEP/1984 que em seu Artigo 21, dispõe: Art. 21. “Em atendimento às condições locais, dotar-se-á cada estabelecimento de uma biblioteca, para uso de todas as categorias de reclusos, provida de livros instrutivos, recreativos e didáticos” (BRASIL, 1984).

Dessa maneira, tomando-se como pressuposto que, apesar da oferta do ensino e da existência das bibliotecas, o cárcere, por sua própria estrutura e condições limita o acesso à informação, o objetivo da pesquisa é compreender as estratégias utilizadas pelas apenadas do Centro de Referência à Gestante Privada de Liberdade para buscar, acessar, se apropriar e partilhar informação, ou seja, suas práticas informacionais.

2 A GESTANTE E O CÁRCERE

O enigma que envolve a gravidez, a ansiedade, a insegurança de não saber se será uma boa mãe causam na mulher um sentimento de medo, além das modificações físicas ocasionadas na geração de outro ser. Nessa perspectiva, para que a mulher se sinta mãe, é preciso que a ela seja disponibilizado um espaço que lhe propicie uma “condição especial”, isso facilitará seu vínculo maternal (MARIN, 2014). O sentimento de dor, de culpa e até de vergonha pode ser amenizado quando estas mães pensam no passado e idealizam um futuro melhor para elas e seus filhos. Os sistemas prisionais foram e continuam sendo construídos no referencial masculino, privando estas mães de “exercerem sua maternidade de forma apropriada” (LOPES, 2004, p.149). No que tange às parturientes, a situação é ainda pior, muitas após terem seus filhos são encaminhadas às unidades materno-infantis que, na maioria das vezes, não possuem estrutura adequada, sendo locais escuros, mofados e abafados. Percebe-se que o sistema carcerário está preparado prioritariamente para homens.

3 A INFÂNCIA E O CÁRCERE

A realidade crescente de mulheres presas aponta um dado significativo, o de que a maioria dessas mulheres são mães. Dessa maneira, existe um número considerável de crianças que sofrem com o encarceramento de suas mães. Constata-se que o encarceramento das mães “pode ser mais prejudicial para uma criança do que o encarceramento paterno” (SCHIRMER; NELLIS; MAUER, 2009, p.2). Os filhos de mães presas são mais propensos a abandonar a escola, cair na delinquência ou ficarem cuidados, por exemplo, de entidades socioeducativas. Além disso, há as mulheres que se tornam mães durante o período do cárcere. É grande a complexidade quando

o assunto é criança e ambiente prisional. Ainda que estes ambientes sejam considerados hostis e impróprios para a criação de uma criança, existem vertentes que defendem ser benéfico para a criança estar junto da mãe e outros dizem ser maléfico. Neste caso, pode-se pensar no que dita o artigo 5 inciso XLV da Constituição de 1988, estabelecendo que “nenhuma pena passará da pessoa do condenado[...]”. Até mesmo entre as leis específicas que tratam do assunto existem diferenças no entendimento do tempo em que a criança pode permanecer com sua mãe na cadeia. A Constituição Federal de 1988 prevê que a presidiária pode permanecer com seu filho durante o período de amamentação (BRASIL, 1988). A Lei de Execução Penal de 1984 estabelece, em seu artigo 83, que à apenada será garantido o direito de amamentar seu filho por no mínimo seis meses (BRASIL, 1984). A mesma lei, em seu artigo 89, também estabelece que as penitenciárias femininas sejam dotadas de berçário e creche para acomodar crianças maiores de seis meses e menores de sete anos cuja responsável estiver presa. Já A Regra número 2 das Regras de Bangkok estabelece o seguinte: “Antes ou no momento de seu ingresso, deverá ser permitido às mulheres responsáveis pela guarda de crianças, tomar as providências necessárias em relação a elas, incluindo a possibilidade de suspender por um período razoável a detenção, levando em consideração o melhor interesse das Crianças.” (BRASIL, 2016). Devido à pluralidade das leis e normas (essa revisão não foi exaustiva), dessa maneira fica delegado aos próprios estabelecimentos prisionais o estabelecimento do tempo de permanência das crianças junto a suas mães no cárcere (MELLO, 2016).

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa trata-se de um estudo qualitativo, obedecendo ao tema da pesquisa (objetivos/pergunta) que são reflexos da

delimitação do espaço e grupo estudado. Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram a observação e a entrevista em profundidade. Foram entrevistadas 11 mulheres grávidas de idades gestacional variada e parturientes. Este número, segundo Moreira (2002), é suficiente em pesquisas qualitativas, uma vez que normalmente com esse número encontra-se a saturação amostral. Os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo, utilizando-se modelo de categorias misto. Para a realização da pesquisa no CRGPL foi necessário obter autorização da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), além da aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (COEP). Portanto, cada apenada entrevistada assinou um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

5 O PERFIL DAS APENADAS DO CRGPL

O perfil das apenadas do Centro de Referência a Gestante Privada de Liberdade Até julho de 2017, mês em que as entrevistas foram realizadas, o CRGPL abrigava 42 mulheres entre 19 e 47 anos de idade, oriundas de várias partes de Minas Gerais, sendo uma delas proveniente de outro Estado da região Sudeste, presa por tráfico de drogas. Muitas dessas mulheres possuem ensino primário e vêm de famílias de baixa renda. Raro encontrar alguma presa que foi ou será mãe pela primeira vez, pois a maioria já possuía dois ou mais filhos fora do cárcere, que estão sob os cuidados de familiares ou de famílias sociais em lares temporários. Com relação aos delitos cometidos, prevalecem crimes ligados ao tráfico de drogas. Muitas foram presas por acompanharem os companheiros em delitos relacionados às drogas. Assim como elas, os companheiros, em sua grande maioria, encontram-se presos em penitenciárias da região metropolitana de Belo Horizonte. Quanto à profissão, antes de serem presas, essas mulheres trabalhavam no comércio formal ou informal ou eram donas de casa ou estudantes. Devido à falta de perspectiva

de uma vida melhor e tendo de cuidar dos filhos, assim como de irmãos menores ou mães doentes, algumas dessas mulheres já chegaram a se prostituir. 80 das 11 entrevistadas, a faixa etária foi de 19 a 47 anos. Seis delas são do interior de Minas Gerais, uma de Belo Horizonte, três da Região Metropolitana de Belo Horizonte e uma oriunda de outro estado do Sudeste. No que tange aos crimes cometidos, apesar de a maioria estar ligado ao tráfico de drogas, encontramos detentas que cometeram crimes de latrocínio e homicídio. Quanto à ocupação que exerciam antes de serem presas, uma delas trabalhava no campo com a família, uma com o marido vendendo frutas, três trabalhavam no comércio, uma em restaurante, e as cinco restantes eram donas de casa. No quadro 1, apresentamos o perfil das entrevistadas. Os dados são apresentados na ordem em que as entrevistam aconteceram e os nomes associados às presas são fictícios.

Quadro 1- Perfil das entrevistadas

Nome	Idade	Escolaridade	Crime	Condenação	Primeira Gravidez?	Quantidade de Filhos
Fior do Campo	47	F1	Homicídio	13 anos	Não	3
Girassol	20	F2	Tráfico	5 anos e 10 meses	Não	3
Tulipa	25	F2	Latrocínio	13 anos	Não	2
Copo de Leite	21	EM	Tráfico	4 anos e 2 meses	Sim	-
Antúrio	19	EM	Tráfico e Munição	NI	Sim	1
Alfazema	25	EM	Tráfico	NI	Não	1
Magnólia	21	EM	Tráfico	4 anos e 2 meses	Sim	-
Violeta	32	F1	NI	4anos e 6 meses	Não	5
Rosa	21	EM	Tráfico	12 anos	Não	2
Crisântemo	21	F2	Tráfico e Homicídio	13 anos	Não	1
Gardênia	29	EM	Tráfico	NI	Não	3

Fonte: Elaborado pela autora

Legenda: F1= Fundamental 1; F2 = Fundamental 2; EM = Ensino Médio; NI = Não Informado

Fonte: Dados da pesquisa.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após analisar os relatos advindos das entrevistas, apresentam-se os resultados relativos às práticas informacionais realizadas pelas apenadas do Centro.

No que concerne ao acesso à informação, identificou-se que ele acontece frequentemente, possibilitado pelos setores jurídico, pessoal da saúde, por meio de palestras ministradas periodicamente cujos temas abordam saúde, drogas e maternidade. No que tange a biblioteca, na visão das entrevistadas é um local de distração nos momentos livres. No cárcere, os (as) prisioneiros (as) menos familiarizados (as) com a vida em um mundo de privação de liberdade buscam estratégias para amenizarem tal situação. Estas estratégias são várias, indo desde uma observação até a troca de conversas com funcionários ou mesmo com outros (as) apenados (as). A troca de informações entre presas mais velhas de cárcere com as mais novas acontece devido à experiência que as mesmas adquiriram com o tempo. As agentes penitenciárias também são consideradas fontes de informação úteis, pois, segundo alguns relatos, elas forneceriam informações mais confiáveis do que algumas presas.

Relativo às informações jurídicas, as detentas recorriam ao apoio jurídico instalado no local. Importante ressaltar que a assistência jurídica gratuita é direito de todo cidadão. No que tange aos presos e internados, o Artigo 15 da LEP, versa o seguinte: "assistência jurídica é destinada aos presos e aos internados sem recursos financeiros para constituir advogado" (BRASIL, 1984, on-line). O apoio jurídico oferecido no Centro desempenhava um importante papel, atuando de acordo com o possível na resolução das dúvidas e anseios das apenadas principalmente assuntos relativos ao futuro dos filhos. O atendimento era realizado por um advogado e alguns assistentes. Conforme observado durante as entrevistas, às

apenas são chamadas a esclarecer suas demandas informacionais. Caso necessitassem de alguma informação fora da data de atendimento, as mesmas solicitavam à diretoria, podendo ter seu pedido atendido ou não. A maioria das entrevistadas relatou que o tempo de atendimento era suficiente para suprir suas necessidades informacionais. Poucas disseram precisar de mais tempo. Poucas apenas têm condições de custear um advogado particular, e quando isso acontece - são as mãos delas que arcam com as despesas.

Informações utilitárias proporcionadas por palestras se mostraram um importante aporte na obtenção de informações relativas à saúde, cuidados com os filhos e questões relacionadas às drogas.

Observou-se que a leitura era uma prática presente entre algumas detentas. A biblioteca do Centro era utilizada, segundo algumas entrevistadas, como um passatempo nas horas livres. A prática de leitura, em alguns casos, era incentivada por outras apenas, que emprestam seus livros para as colegas de quarto quando a leitura agradava. Outras apenas apegavam-se a leitura da Bíblia que, segundo elas, funcionava como uma válvula de escape em momentos de raiva, saudade ou solidão. Relataram a importância de terem disponíveis livros alusivos a questões de direito. Algumas apenas relataram que a leitura para além de proporcionar remição de pena as ajudava a escreverem e se expressarem melhor. A leitura no ambiente prisional proporciona a remição de pena à época disciplinada pela Recomendação 44/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A Recomendação foi substituída em 10 de maio de 2021 pela Resolução 391 a qual estabelece procedimentos e diretrizes a serem observados pelo Poder Judiciário relativos ao conhecimento do direito à remição de pena por meio de práticas sociais educativas em unidades de privação de liberdade.

Para além das práticas mencionadas envolvidas na busca por informações, outras fontes foram elencadas como, a família, cartas e

telefonemas. Era por meio desses arcabouços que as apenadas se mantinham informadas sobre seus filhos, companheiros e sobre as novidades fora do cárcere. A maioria destas mulheres recebiam visitas das mães, avós, companheiros, sogras e de outros parentes mais próximos. As visitas aconteciam aos domingos e têm a duração de quatro horas. Não foi raro encontrar relatos acerca das visitas das sogras. Talvez pelo fato de terem filhos encarcerados, elas atuavam como uma ponte de disseminação de informação entre suas noras e seus filhos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no objetivo geral proposto, isto é, compreender por meio das práticas informacionais as estratégias utilizadas pelas apenadas do Centro de Referência à Gestante Privada de Liberdade para buscar, acessar e se apropriar da informação, considera-se que o mesmo foi alcançado.

Percebeu-se durante a pesquisa, que o acesso à informação no CRGPL é mediado por vários setores, dentre eles os que prestam apoio jurídico, assistência médica, atendimento psicológico, bem como o diálogo existente entre agentes penitenciárias e as apenadas.

No que concerne a identificar as práticas informacionais das apenadas, verificou-se que as presas do CRGPL são mulheres ativas no tocante à busca por informação. Uma das fontes mais significativas identificadas durante a pesquisa e, sobretudo, utilizadas pelas presas era a família. Durante as visitas que aconteciam aos domingos, elas mantinham-se informadas sobre outros familiares, sobre os filhos que geralmente se encontravam sob os cuidados das avós maternas, sobre as novidades do ambiente externo e a respeito dos companheiros que, geralmente, cumpriam pena em unidades prisionais da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Outro fator relevante observado referiu-se à preocupação dessas mulheres em relação às penas que lhes eram imputadas, especialmente pelo fato de serem mães ou gestantes – assim como com a saúde dos seus filhos (as). Para isso, recorriam ao setor de saúde disponível no Centro. Com relação à leitura e a utilização da biblioteca, observou-se uma inclinação das apenadas por livros que abordavam assuntos relacionados a prerrogativas prisionais. Para muitas delas, a leitura tornava-se um acalanto quando a solidão, o medo e o vazio faziam-se presentes. A biblioteca, desse modo, funcionava como um aparato de distração nas horas vagas. Prática importante realizada no Centro reportava-se ao atendimento proporcionado pelo setor jurídico. Saber sobre seus direitos e deveres é garantir sua cidadania. No cárcere, esta prática é potencializada a partir do momento em que a privação de liberdade impede os sujeitos de terem acesso a outras fontes de informação como internet ou até mesmo a uma Constituição impressa. Em todo o caso, segundo relatos, o setor consegue suprir suas necessidades informacionais jurídicas.

Conclui-se que, o cárcere faz com que as apenadas privadas do convívio externo, sobretudo familiar, lutem para ter de volta tudo o que lhes foi retirado, sobretudo a liberdade, além de recuperar a dignidade que também lhes foi ceifada. Para tanto, mesmo com as dificuldades impostas pelo cerceamento, às apenadas, regra geral, buscam informar-se utilizando as ferramentas que o ambiente permite. Entretanto, por mais hostil que o ambiente prisional possa parecer, a realização de práticas para suprirem suas necessidades informacionais não deixam de acontecer.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 7210, de 11 de julho de 1984. Institui a Lei de Execução Penal. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 13 jul. 1984.

BRASIL. Constituição (1988). *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 05 out.1988.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Regras de Bangkok*: Regras das Nações Unidas para o tratamento de mulheres presas e medidas não privativas de liberdade para mulheres infratoras. Brasília, DF, 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação Nº 44 de 26/11/2013*. Dispõe sobre atividades educacionais complementares para fins de remição da pena pelo estudo e estabelece critérios para a admissão pela leitura. Brasília, 2013.

LOPES, Rosalice. *Prisioneiras de uma mesma história*: o amor materno atrás das grades. 2004. 245 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. Acesso em: 3 nov. 2021.

MARIN, Isabel da Silva Kanh. et al. Tornar-se mãe num presídio: a criação de um espaço potencial. In: REIS. et al. (Org). *Maternidade e Sistema prisional*: temas em debate. São Paulo: Laboratório de Saúde Mental Coletiva da Faculdade de Saúde Pública, USP, 2014.

MELLO, Daniela Canazaro de. *A Maternidade no meio prisional*: vivências de mães encarceradas na realidade brasileira e portuguesa. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

MOREIRA, Daniel Augusto. *O método fenomenológico na pesquisa*. São Paulo: Thomson Learning, 2002. 152 p.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *The Library Quarterly*, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SCHIRMER, Sarah, NELLIS, Ashley, MAUER, Marc. *The Sentencing Project: Research and Advocacy for Reform. Incarcerated parents and their children Trends 1991-2007*. Washington, 2009.

CAPÍTULO 10

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA BIBLIOTECA ESCOLAR: BASTA ROMPER AS PAREDES?

Raquel Miranda Vilela Paiva

1 INTRODUÇÃO

O termo Sociedade da Informação se propõe a substituir a expressão “sociedade pós-industrial”, a fim de frisar o conteúdo principal desse novo paradigma – a informação. Esta nova configuração da sociedade se caracteriza por possuir a informação como sua matéria-prima e pelo predomínio da lógica de redes, graças à flexibilidade permitida pela crescente de tecnologias, que terminam por interligar diferentes áreas. Dessa forma, a chamada Sociedade da Informação traz consigo novos paradigmas educacionais, conforme acentua Furtado:

Uma vez que um dos novos paradigmas da educação é aprender a aprender; isto é, adquirir habilidade para aprender, saber obter, utilizar e gerar nova informação; os sistemas de informação tornam-se extremamente importantes, pois podem contribuir para a sua democratização, ou seja, facilitar e aumentar o seu acesso e, mais ainda, contribuir para que a

informação recebida se transforme em conhecimento, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos (FURTADO, 2004, online).

Nesse novo paradigma educacional, o sujeito é responsável por seu aprendizado, independentemente do contexto no qual se insere. Morin (2006), a pedido da UNESCO, elaborou uma obra na qual analisa a atual sociedade e traça reflexões sobre o que ele chama de sete saberes necessários à educação do futuro. As reflexões de Morin (2006) deixam claro que pensar a educação desse século é ir além do que estava posto até então. Assim, o aluno deixa de ser um repositório do saber transmitido pelo professor e passa a ser um cidadão terrestre em formação, com sua complexidade e vivendo em uma sociedade também complexa.

Em um mundo dominado pela informação, onde os sujeitos têm dificuldades em se inserir tanto no âmbito educacional quanto no informacional, o papel da biblioteca escolar e do bibliotecário ganha destaque, pois esse espaço e esse profissional têm papel preponderante na formação dos alunos, dentro de uma perspectiva do letramento informacional.

O presente capítulo se propõe a refletir sobre a biblioteca escolar contemporânea e sua atuação junto aos alunos atuais, os chamados nativos digitais. O foco da análise será na atuação do bibliotecário nesse contexto. Assim, a partir de dados preliminares da pesquisa de doutorado que deu origem à tese “A Biblioteca Escolar e os Nativos Digitais”, defendida em 18 de abril de 2018, pretende-se analisar algumas possibilidades da biblioteca escolar frente a esse novo público. Na pesquisa, alunos de três escolas diferentes foram observados e, em seguida, participaram de uma entrevista de cunho etnográfico.

2 A BIBLIOTECA ESCOLAR

O desejo humano pela acumulação de todo conhecimento produzido marca a história da origem das bibliotecas. Pensando dessa forma, a Internet poderia representar a realização do desejo de acumulação do conhecimento humano (FURTADO, 2007).

A história da biblioteca escolar está intimamente ligada à história da Educação. Assim, a concepção de biblioteca escolar se relaciona diretamente aos conceitos educacionais vigentes.

A Sociedade da Informação demanda um novo modelo de indivíduo, mais flexível, atento a mudanças, crítico e consciente de seus direitos e deveres. Essa mudança se reflete também na educação e, conseqüentemente, na biblioteca escolar. Nesse contexto, o indivíduo deve ser capaz de selecionar o que lhe é relevante, privilegiando as habilidades de leitura, pesquisa e seleção. Com isso, a postura do professor deve se alterar e a biblioteca escolar se mostra como o local mais propício ao exercício dessas habilidades.

O surgimento do termo competência informacional na literatura brasileira de Biblioteconomia e Ciência da Informação traz reflexões de autores que percebem a necessidade de se ampliar a função pedagógica da biblioteca, construindo um novo paradigma educacional para esta e, assim, ampliando o conceito de educação de usuários e repensando o papel do bibliotecário no processo de aprendizagem (CAMPELLO; ABREU, 2005).

De acordo com essa premissa, o bibliotecário ou o profissional da informação passa a ter um papel diferenciado nos processos de educação do usuário, de forma a atender mais adequadamente suas necessidades frente à sociedade da informação. Essas novas atribuições contribuem para que o bibliotecário deixe de ser apenas um profissional com funções técnicas e passe a interagir com os usuários (SILVEIRA; VITORINO; SANTOS, 2013).

Dessa forma, se faz necessário romper com a noção de biblioteca como um mero apêndice da escola, tornando-a um espaço vital no processo de ensino-aprendizagem, tanto dos alunos quanto do coletivo da escola (DIAS; SANTOS, 2004). "Pode-se considerar que o letramento informacional constitui um passo à frente na trajetória da profissão bibliotecária, na busca de maior espaço para exercer seu papel educativo" (CAMPELLO, 2009a, p. 7).

O letramento informacional ou competência informacional possui, em seu conceito, três articulações básicas: a sociedade da informação, a tecnologia da informação e o construtivismo.

O trabalho de Campello *et al* (2011) lista as características mínimas para que uma unidade de informação seja considerada uma biblioteca escolar típica ou tradicional:

- a) funcionar em sala de uso exclusivo;
 - b) possuir coleção classificada;
 - c) possuir coleção catalogada;
 - d) fornecer serviço de consultas no local;
 - e) ter serviço de empréstimo domiciliar;
 - f) oferecer atividade de incentivo à leitura;
 - g) ter serviço de orientação à pesquisa;
 - h) contar com um funcionário responsável
- (CAMPELLO *et al*, 2011, p. 109).

O bibliotecário necessita repensar sua atuação na biblioteca escolar, de forma a atender as expectativas e contribuir para a formação dos alunos. Ele deve estar disposto a servir como catalisador da informação, de forma dinâmica e integrada à atuação pedagógica dos docentes. Dessa forma, deveria dominar não apenas as técnicas biblioteconômicas, mas também ter noções da área de Educação.

Campello (2009a) identificou em seu trabalho que o papel educativo do bibliotecário brasileiro, ainda que apareça em discurso desde 1960, ainda não reflete a prática. É um dos entraves para esse

papel ser desempenhado de forma mais eficiente é a falta de entrosamento entre o bibliotecário e o professor como já citado anteriormente.

Diante de tantas questões, como destacam Castro e Calil Jr. (2014), os bibliotecários escolares devem estar atentos ao novo público que está nas escolas: os nativos digitais. Esses jovens necessitam de atenção diferenciada e ações voltadas para seu perfil. Trata-se de mais um desafio para os bibliotecários que atuam nas escolas.

2.3 OS NATIVOS DIGITAIS

Atualmente estamos diante de uma geração de pessoas que já nasceram com a internet, os computadores e os videogames. Esta é uma geração que domina bem a tecnologia, usa o celular (ou melhor, o *smartphone*), o *tablet*, o controle remoto da televisão. Essa geração pode assumir diferentes denominações, segundo os diversos autores.

Ainda que a nomenclatura não esteja bem definida, as características desse grupo estão: são aqueles indivíduos nascidos depois da invenção das tecnologias da informação e da comunicação, que passam boa parte de seu tempo conectados, o que torna a diferenciação entre real e digital nem sempre clara.

Para fins desse texto, optou-se por utilizar o termo “Nativos Digitais”, conforme Palfrey e Gasser (2008), que os caracterizam como aqueles que têm acesso às tecnologias digitais, possuem habilidades para lidar com essas tecnologias e passam boa parte de suas vidas conectados, não distinguindo sua vida *online* de sua vivência *off-line*.

Lemos (2009) destaca que essa geração é formada por sujeitos que querem as informações de forma rápida e estão acostumados a multitarefas. Assim “os nativos digitais vivem imersos em diferentes comunidades de aprendizagens, abrindo várias janelas ao mesmo tempo” (LEMOS, 2009, p. 39).

3 O DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA: METODOLOGIA

A pesquisa se desenvolveu em duas etapas: primeiro a observação não-participante e em seguida as entrevistas sob a perspectiva etnográfica. A observação transcorreu no período de 03 (três) meses, em local de acordo com cada sistema de biblioteca observado. Foram pesquisadas três escolas, cada uma com uma especificidade no que diz respeito à questão da biblioteca escolar.

A perspectiva etnográfica foi escolhida por se acreditar ser uma forma mais viável de se aproximar do público alvo da pesquisa, os adolescentes, Nativos Digitais.

As entrevistas foram realizadas a partir das teorias etnográficas, como descritas na obra de Spradley (1979). Acreditava-se que após o período de observação, o pesquisador não seria mais uma pessoa estranha nesses contextos, o que contribuiu para que a entrevista acontecesse de forma mais tranquila. Os alunos foram entrevistados em locais distintos, dependendo de cada escola. A seleção foi definida no decorrer do processo de observação.

Das três escolas (A, B e C), a escola C é particular, mas possui um método de ensino diferente do tradicional utilizado pela maioria das escolas do município. Seu método pressupõe uma mudança na perspectiva de ensino. As aulas expositivas foram substituídas por uma metodologia de roteiros de estudos individuais, conforme a premissa do *guided inquiry* (KUHLETHAU; MANIOTES; CASPARI, 2007; 2012). Dentro dessa premissa, as salas de aula tradicionais foram transformadas em salões do conhecimento, onde os alunos de um mesmo ciclo compartilham o espaço, uma temática e os professores. Desse modo, os salões do conhecimento são divididos pela área do conhecimento, ou seja, tem-se o salão ambiente de Ciências Naturais e Matemática e o salão ambiente de Ciências Humanas e Sociais e Linguagens.

Seguindo a filosofia da escola, em 2015 a Biblioteca também se modificou: deixou de se localizar em um cômodo ou edifício específico para tal e seu acervo foi distribuído nos salões de conhecimento, de acordo com a faixa etária e as disciplinas do conhecimento. Também nesses salões é possível acessar informação através dos computadores dispostos em mesas próximas às estantes de livros. Na escola trabalhava uma bibliotecária, que atua basicamente no processamento técnico do acervo. O empréstimo e a devolução são feitos pelos próprios usuários. Portanto, durante todo o período que o aluno está na escola, em atividades, ele está presente na biblioteca, uma vez que se considera que os salões do conhecimento e a biblioteca se fundem em equipamento único. A pesquisa foi realizada no turno da manhã, com os alunos com idade entre 13 e 18 anos e no salão do conhecimento de Ciências Humanas e Sociais e Linguagens.

Os meses de observação serviram para conhecer cada escola e, de acordo com suas especificidades, a observação foi diferente em cada uma. Na escola A, a observação foi realizada na biblioteca, durante todo o turno de aula. Essa opção de local de observação se deveu ao fato de que a biblioteca era movimentada e utilizada pelos alunos. Na escola B, como o tempo que a biblioteca ficava disponível era curto, os alunos frequentavam pouco o espaço. Assim, optou-se por fazer a observação na sala de aula, acompanhando um dos professores da escola nas várias turmas em que ele lecionava. Na escola C, por suas características próprias, a observação foi realizada no salão de conhecimento de Ciências Humanas e Sociais e Linguagens, uma vez que sala de aula e biblioteca estavam no mesmo ambiente.

3.1 RESULTADOS

As observações apontaram algumas questões para reflexão. Como dito anteriormente, em cada escola a observação foi feita de forma diferente, mas sempre com foco nos alunos, de forma a

conhecê-los e a compreender como eles lidam com as informações, os livros, e por consequência, a biblioteca. Na escola A, pode-se observar que, no início do semestre, a maioria dos alunos buscava o espaço da biblioteca como um local tranquilo para o uso do celular. Assim, via-se em torno de 15 alunos, na hora do recreio, deitados no chão usando o celular. Essa situação mudou no decorrer dos meses a partir do trabalho da equipe da biblioteca, que buscou realizar atividades que estimulassem o uso dos livros e do espaço da biblioteca para leitura.

Na escola B, a observação começou na biblioteca, mas, com a destituição da bibliotecária logo no início do trabalho de campo e ainda devido ao pouco tempo que o espaço ficava disponível para os alunos, a atividade foi transferida para a sala de aula. Assim, foi possível conhecer os alunos de 06 turmas, acompanhando como eles buscam o conhecimento e aprofundando a relação com os sujeitos da pesquisa. Pode-se perceber que, em sua maioria, os meninos demonstravam mais interesse na aula do que as meninas. Além de demonstrarem maior atenção, interagem mais, relacionavam as informações novas com as anteriores, promoviam muitas reflexões para além do que estava sendo explanado pelo professor.

Na escola C a observação possibilitava ver no mesmo espaço a “aula”, não uma aula expositiva, mas a realização das tarefas pelos alunos, e o uso da biblioteca. Percebeu-se que o uso do acervo era bastante limitado ao que era solicitado nos roteiros de estudo. Como dito anteriormente, nessa escola os alunos estudam através de roteiros pré-elaborados pelos professores das disciplinas. Nesses roteiros já era indicado o livro-didático ou a apostila que deveria ser lido para responder as questões. Foi percebido que os alunos não iam além do que estava indicado, não buscavam fontes adicionais. Quanto ao acervo literário, era pouquíssimo utilizado pelos alunos.

Com base nas observações, foram selecionados os alunos para a entrevista de perspectiva etnográfica. Assim, a entrevista tinha a proposta de ser quase uma conversa, para que os sujeitos se sentissem

à vontade para expor suas opiniões. Dessa forma, ainda que o roteiro fosse razoavelmente longo, a entrevista transcorreu de maneira leve e conseguiu que os participantes se abrissem.

A entrevista possuía cinco blocos de perguntas, para que fosse possível conhecer o sujeito entrevistado, sua relação coma a escola, sua relação com a informação, sua relação com a comunicação e, finalmente, sua relação com a biblioteca.

Para fins desse capítulo, os dados referentes ao uso da biblioteca por parte dos alunos pesquisados serão destacados. Assim, foi possível notar a importância do bibliotecário como mediador entre a biblioteca e os alunos.

As observações mostraram que, na escola A, a intervenção da equipe da biblioteca contribuiu para que os alunos frequentassem mais o espaço. Contudo, algumas situações mostraram uma certa tensão entre usuários e auxiliares de biblioteca, perceptível na hora da observação, e que se confirmou em algumas entrevistas como na fala relacionada a atitudes de afastam o aluno da biblioteca, “ah, ficar toda hora tipo, a pessoa comentar do livro com alguém que tá do lado, aí a pessoa fica ‘ah, faz silêncio!’, fica xingando” (Entrevistado 1).

Na escola B, onde o acesso ao espaço era bastante restrito, no período da observação houve saída da bibliotecária e demorou algum tempo para que outra chegasse, os alunos não criaram vínculo, nem com a biblioteca nem com a bibliotecária.

Na escola C, a bibliotecária atuava predominantemente no processamento técnico do acervo. Durante o período de observação, somente em uma ocasião a profissional esteve no salão do conhecimento para um treinamento coletivo com os alunos e professores sobre a nova ferramenta de pesquisa ao acervo e de auto empréstimo.

Nas entrevistas foi interessante notar que, ao descreverem suas bibliotecas ideais (ou dos sonhos) muitos alunos não pensavam em colocar bibliotecários para atuar no espaço, mas sim eles próprios ou

alguém intimamente ligado a eles. Outros indicavam inicialmente que não colocariam alguém atuando no espaço e mais a frente reviam suas ideias e destacavam a importância de um profissional para auxiliar os usuários, como se segue:

***Trabalharia alguém lá?** Acho que ninguém, acho que a pessoa podia ir lá pegar o livro e depois devolver (Entrevistado 1).*

***Importância de um profissional trabalhando na biblioteca:** acho que não é necessário... não, acho que seria pra... atender as suas dúvidas, se tivesse (...) pra indicar algum livro, também, seria legal (Entrevistado 1).*

Alguns alunos destacaram momentos desagradáveis com o bibliotecário, devido a pouca interação com o mesmo. Contudo, em um dos casos, o entrevistado cita um acontecimento que mudou essa relação e a visão do mesmo sobre esse profissional. A história narrada pelo aluno foi quando entrou chorando e nervoso um dia na biblioteca da escola:

(...) eu entrei na biblioteca chorando, a moça da biblioteca ela era... ela falava sempre “shiuuu” pra gente, pra qualquer coisa, aí ela chegou pra mim e ficou perguntando o quê que tinha acontecido, aí eu expliquei... aí a moça, aí a moça virou muito minha amiga. Então assim, eu acho que esse dia foi especial assim, porque a partir de adiante ela sempre me ajudava pra qualquer coisa (Entrevistado 2).

Na escola C, onde a biblioteca rompeu as barreiras físicas e se “mudou” para os salões de conhecimento, a proximidade da bibliotecária ficou comprometida e foi sentida pelos alunos, como se pode notar na seguinte fala de um aluno, que descrevia sua reação com a mudança de configuração da biblioteca:

Nossa! Eu fiquei meio assustada... gente, o que vai ser de mim sem a biblioteca? Sem a bibliotecária que eu gostava tanto que era a [nome da bibliotecária]... (Entrevistada 3).

As falas dos alunos demonstram a necessidade que eles possuem de ter alguém para auxiliar na busca de materiais na biblioteca, assim como para sugerir livros para leitura, como pode ser exemplificado pelas falas seguintes:

Essa pessoa [que trabalharia na biblioteca] para te fazer pegar um livro para te agregar valor e não só para... é para te fazer ver que aquele livro é legal, para você não ficar aí... eu tô (sic) perdendo meu tempo, aí começa a ficar com sono... [uma pessoa] para instigar, ver um pouquinho daquela pessoa, ver o quê que aquela pessoa tem que pode instigar ela a querer ler um livro (...) se interessar por aqueles [livros] (Entrevistado 4).

[...] eu acho que é muito importante assim ter gente [profissional na biblioteca] que possa te guiar um pouco no processo de aprendizagem, de busca [de livros para pesquisa] essas coisas assim (Entrevistado 5).

Encontram-se também alunos que acreditam que a função do bibliotecário é zelar pela conservação, organização e controle do acervo, bem como manter a ordem no espaço da biblioteca:

Tem que ter sempre alguém assim... pra vigiar [o acervo]... mesmo que...as pessoas que vão lá é bom né...é... eu acho que sim... (Entrevistado 6).

Muito [importante ter um profissional na biblioteca], não tem como, as pessoas não têm discernimento de ficar fazendo silêncio o tempo todo então tem que ter alguém para pedir para as pessoas ficarem quietinhas (Entrevistado 7).

Ou seja, a presença do bibliotecário é valorizada, tanto para a mediação quanto para manter a ordem do espaço, contudo, uma postura muito rígida causa um efeito oposto nos alunos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente capítulo se propôs a verificar como o bibliotecário, no contexto escolar e frente a geração dos Nativos Digitais, é visto e compreendido pelos mesmos. Na entrevista haviam dois momentos distintos em que se questionava sobre o bibliotecário, mas outros dados apareceram também no momento em que os alunos respondiam sobre suas relações com as bibliotecas de suas escolas.

Dois grupos distintos de alunos se destacaram: aqueles que, pela pouca ou nenhuma convivência com um bibliotecário atuante e mediador, são incapazes de reconhecer o valor desse profissional, uma vez que nunca experimentaram sua existência, e aqueles que começam a entender a importância da atuação do bibliotecário e são capazes de

enumerar algumas de suas funções: manter a ordem do espaço, sugerir leituras, ajudar a localizar materiais e informação, etc.

Foi possível notar que, se por um lado apareceu um certo desconforto dos mesmos com profissionais rígidos e, mesmo quando em um dado momento a presença do mesmo não era importante, numa análise mais detalhada os alunos valorizaram a atuação de um profissional. Pode-se dizer que o bibliotecário, para atuar junto a esse público, deve ter em mente que as regras são importantes, mas a comunicação também é. Os alunos necessitam ser acolhidos e mediados com os materiais e possibilidades da biblioteca. É necessário estabelecer um diálogo e um relacionamento com esses alunos, de caráter muito mais próximo que de usuários adultos.

É importante o bibliotecário no contexto escolar se preocupar com a forma de se comunicar com os alunos. Como os depoimentos dos entrevistados demonstram, é o momento de deixar de lado a postura do bibliotecário que apenas expressa o “shiiiiuuu” e impõe a lei do silêncio, para aquele que acolhe e reconhece os alunos, que os atende de forma amigável, caminhando com eles pelo mundo da leitura e da informação. A comunicação é uma ferramenta importante para o estabelecimento dessa relação.

Romper as barreiras da biblioteca não implica somente quebrar paredes. Levar a biblioteca para perto do aluno não se mostrou eficaz. O que se precisa fazer é romper as barreiras do bibliotecário, aumentando sua interação e participação, não apenas no coletivo de professores da escola, mas também na vida dos alunos.

As premissas do movimento de competência informacional podem servir de base para a atuação do bibliotecário, que deve compreender seu usuário e suas novas necessidades de informação e de serviços de informação, suas maneiras de lidar com as informações e de se comunicar também no ambiente digital, de modo a atuar eficazmente na mediação da informação. A mudança deve começar

pelo profissional e sua postura, para que as barreiras entre a biblioteca escolar e os nativos digitais possam ser rompidas.

O trabalho demonstrou o pouco conhecimento dos alunos sobre as possibilidades de atuação do bibliotecário no seu processo de aprendizagem, e cabe a este mostrar o seu valor. Para tanto, faz-se necessário repensar também as possibilidades de comunicação com esses alunos. Assim, será realmente possível ao bibliotecário interagir e auxiliar os nativos digitais tanto no seu processo de aprendizagem formal, como na forma de viver na Sociedade da Informação de modo mais eficaz.

REFERÊNCIAS

AGROSINO, Michael. *Etnografia e observação participante*. Porto Alegre: Artmed, 2009. 138p.

BRASIL. Senado Federal. *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional*: nº 5692/71. Brasília: 1971.

BRASIL. *Lei nº 7.044/82, de 18 de outubro de 1982*. Altera dispositivos da Lei 5.692, de 11 de agosto de 1971, referentes à profissionalização de ensino de 2º grau. Brasília, 1982.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva pelo letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set-dez/ 2003.

CAMPELLO, Bernadete Santos. *Letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico*. 2009. 207 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009a.

CAMPELLO, Bernadete Santos. *Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola*. Belo Horizonte: Autêntica, 2009b. (Coleção Biblioteca Escolar).

CAMPELLO, Bernadete Santos; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.10, n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAMPELLO, Bernadete S. et al. Parâmetros para bibliotecas escolares brasileiras: fundamentos de sua elaboração. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v.21, n. 2, p. 105-120, maio/ago. 2011.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidade informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. *Revista de Biblioteconomia & Comunicação*, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000.

CASTRO, Jaqueline Ferreira Silva; CALIL JUNIOR, Alberto. Nativos Digitais: um novo perfil de usuário. In: XV ENANCIB, 15, 2014, Belo Horizonte, MG. *Anais...* Belo Horizonte, MG: ECI/UFMG, 2014. p. 1547-1554.

COSTA, Tarcilla Martins da. Biblioteca escolar do Centro Pedagógico da UFMG. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 278-282, set. 1975.

DIAS, Maria Célia Pessoa Ayres; SANTOS, Lilia Virgínia Martins. Desenvolvimento do acervo das bibliotecas da rede municipal de ensino de Belo Horizonte. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECA ESCOLAR ESPAÇO DE AÇÃO PEDAGÓGICA, 2004, Belo Horizonte. *Anais...*, Belo Horizonte: GEBE, 2004.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, abr. 2003.

ELLWEIN, S. A. F. Pesquisa escolar e o enfadonho exercício de cópia: como separar o trigo do joio? In: SILVA, R. J.; BORTOLIN, S. (org.). *Fazeres cotidianos na biblioteca escolar*. São Paulo: Polis, 2006. p. 79-96. (Coleção Palavra-Chave, v.17).

FÉLIX, Andreza Ferreira. *Práticas educativas em bibliotecas escolares: a perspectiva da cultura escolar - uma análise de múltiplos casos na RME/BH*. 2014. 124 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

FURTADO, Cássia. A biblioteca escolar brasileira no sistema educacional da sociedade da informação. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECA ESCOLAR ESPAÇO DE AÇÃO PEDAGÓGICA, 2004, Belo Horizonte. *Anais...*, Belo Horizonte: GEBE, 2004.

FURTADO, José Afonso. “O Mito da Biblioteca Universal”. *Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação*, n. 2, p. 37-55, 2007.

GARCEZ, Eliane. O bibliotecário nas escolas: uma necessidade. *Revista ACB*, Florianópolis. v. 12, n.1, 2007.

KUHLTHAU, Carol C.; MANIOTES, Leslie K.; CASPARI, Ann K. *Guided Inquiry: Learning in the 21st century*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2007.

KUHLTHAU, Carol C.; MANIOTES, Leslie K.; CASPARI, Ann K. *Guided Inquiry Design: a framework for inquiry in your school*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2012.

MELO, Ana Virgínia Chaves de; ARAUJO, Eliany Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, Aug. 2007.

MORAIS, Elaine Maria da Cunha. *Impasses e possibilidades da atuação dos profissionais das bibliotecas da Rede Municipal de Belo Horizonte*. 2009. 185 f. Dissertação. (Mestrado em Educação). Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. 11. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: Unesco, 2006. 118 p.

NATIONAL COMMISSION ON EXCELLENCE IN EDUCATION. A Nation at Risk: The Imperative for Educational Reform. *The Elementary School Journal*, Chicago, v. 84, n. 2, p. 112-130, 1983.

NEHMY, Rosa M. Quadros, PAIN, Isis. Repensando a sociedade da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 9-12. jan./jun.2002.

PALFREY, John; GASSER, Urs. *Nascidos na era digital: entendendo a primeira geração de nativos digitais*. Porto Alegre: Artmed, 2011. 352 p.

PEREIRA, Gleice. A formação do bibliotecário escolar. In: CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL, 17, 2009, Campinas. *Anais do 17º COLE*, Campinas, SP: ALB, 2009.

ROCA, Glória Durban. *Biblioteca escolar hoje: recurso estratégico para a escola*. Porto Alegre: Penso, 2012. 110p.

SILVA, Mônica do Amparo. *Biblioteca escolar e professor: duas faces da mesma moeda? Investigação sobre a interação entre a biblioteca escolar e o professor do ensino fundamental na Rede Municipal de Ensino*. 2001. Dissertação (mestrado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

SILVEIRA, Lúcia da; VITORINO, Elizete Vieira; SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. Competência informacional em pesquisadores na área de educação. In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25., 2013, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: FEBAB, 2013.

SPRADLEY, James P. *The ethnographic interview*. New York: Harcourt College Publishers, 1979.

CAPÍTULO 11

PRÁTICAS INFORMACIONAIS E A COGNIÇÃO HUMANA

Janicy Aparecida Pereira Rocha

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo são compilados resultados de duas pesquisas conduzidas durante mestrado¹⁵ e doutorado¹⁶ da autora, integrante do grupo de pesquisa Estudos em Práticas Informacionais e Cultura (EPIC). Ambas as pesquisas foram defendidas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI/UFMG). Como ponto comum, as pesquisas adotam vertentes cognitivas contemporâneas como referenciais teóricos para estudar os sujeitos em suas interações com a informação. A influência das Ciências Cognitivas se faz presente na história da Ciência da Informação por meio de diferentes enfoques. De forma geral, observa-se que o principal ponto de interseção entre

¹⁵ ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. *(In) Acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da Cognição Situada*. 2013. 157 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. 2013.

¹⁶ ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. *A produção do conhecimento como Cognição Distribuída: práticas informacionais no fazer científico*. 2018. 210 f. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. 2018.

ambas está em compreender os processos cognitivos sujeitos informacionais e como estes, em suas práticas informacionais, manipulam a informação e se apropriam do conhecimento.

A pesquisa de mestrado, apresentada na seção 2, objetivou compreender como usuários cegos como percebem a (in)acessibilidade da *web*. Para tanto, buscou na Cognição Situada (LAVE, 1998; CLANCEY, 1997) elementos para a integração entre as diversas dimensões do sujeito informacional e para a compreensão de sua existência situada, posto que sujeito e ambiente se influenciam mutuamente. Os princípios da Cognição Situada indicam que o sujeito não apenas cria representações mentais do mundo, mas vive nele, o conhece e constrói a todo instante. Sob essa ótica, o processo cognitivo não fica restrito na mente do sujeito, mas se estende à sua biologia, resultando em ações que se relacionam com o ambiente que o cerca e as experiências que possui. Assim, a referida teoria propõe a interpretação da cognição a partir de seus aspectos funcionais, estruturais e comportamentais, defendendo que todo ato cognitivo é um ato experiencial.

Na pesquisa de doutorado, apresentada na seção 3, objetivou investigar as práticas informacionais relacionadas à produção colaborativa do conhecimento científico e tecnológico em um projeto de pesquisa, a partir dos princípios da Cognição Distribuída (HUTCHINS, 1995; 2000). Essa perspectiva defende que a cognição, além de ser um fenômeno distribuído entre dois ou mais indivíduos, também o é entre esses indivíduos, ambientes e artefatos cognitivos com os quais eles se relacionam. Defendeu-se que, sob a égide da Cognição Distribuída, ações informacionais rotineiras dos integrantes de comunidades científicas e acadêmicas podem ser compreendidos de forma mais holística, dada a importância de se considerar os fatores socioculturais como constituintes da interação entre sujeitos e entre esses e a informação.

2 COGNIÇÃO SITUADA E (IN)ACESSIBILIDADE WEB

Por buscar compreender as pessoas e suas ações dentro de um contexto cognitivo, social e cultural, os participantes da pesquisa de mestrado foram abordados enquanto sujeitos ativos, cujas ações são situadas e dotadas de significados que podem contribuir para o conhecimento acerca de suas demandas e necessidades referentes à acessibilidade na *web*. Mediante a técnica bola de neve, foram selecionados oito participantes, metade com cegueira congênita e metade com cegueira adquirida. Como técnicas de coleta de dados, foram adotados ensaios de interação e entrevistas semiestruturadas em profundidade, realizados entre os meses de outubro e dezembro de 2012, após manifestação de consentimento livre e esclarecido por todos os participantes.

2.1 RESULTADOS DA PESQUISA

As três primeiras categorias de análise dos dados coletados têm como objetivo apresentar elementos dos perfis dos participantes que poderiam influenciar suas percepções da (in)acessibilidade. Tais elementos são constituintes do contexto dos participantes e, portanto, são relevantes para o entendimento de suas práticas. Fatores como época, motivações e forma de contato com os ambientes digitais, por exemplo, auxiliam na compreensão do nível de proficiência dos participantes ao usar computadores para acessar a *web* e, conseqüentemente, influenciam suas estratégias no enfrentamento de barreiras encontrada nesse ambiente.

Figura 1- Sistematização de categorias e subcategorias de análise



Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2021).

A definição das categorias seguiu um modelo de grade mista, por meio do qual categorias iniciais foram definidas *a priori* com base no referencial teórico e nos roteiros de entrevista. Novas categorias e subcategorias foram identificadas a partir de leituras sucessivas dos dados coletados.

2.1.1. Forma como aconteceu o contato inicial com o computador

Os primeiros contatos com o computador não aconteceram da mesma forma para todos os participantes. A análise dos relatos indica que uns começaram a utilizar o computador em **cursos de**

informática; outros em **aulas de informática**, sem a participação em cursos formais; e alguns começaram por iniciativa própria, em um processo de **autoaprendizado**. Os cursos de informática mencionados eram específicos para pessoas com deficiência visual. As aulas de informática, geralmente nas escolas ou com voluntários ou amigos e parentes, nem sempre possibilitaram aprendizado amplo por serem poucas e, por vezes, por não adotarem ferramentas e recursos adequados às necessidades dos alunos. Já o autoaprendizado foi relatado com um processo gradual e de descobertas constantes, porque nem sempre existiam pessoas próximas e qualificadas para auxiliar o aprendiz quando ele se deparava com barreiras.

2.1.2 Motivações para contato inicial com o computador

Diretamente relacionadas às formas de contato inicial dos participantes com o computador, estão as motivações para tal. Dois participantes relataram a necessidade de atender demandas **estudantis**, como leitura e escrita de texto e interações com colegas. Dificuldades durante a vida acadêmica – causadas pela falta de apoio das escolas e de material adaptado – se mostraram como incentivo adicional para o aprendizado da informática. Motivações **profissionais**, como saber usar o computador para ingressar no mercado de trabalho e para garantir a permanência nele foram relatadas por duas participantes. A independência no exercício das funções e a vontade de se qualificarem para realizar as atividades de forma mais eficiente, após o ingresso no mercado de trabalho, também influenciaram esse contato inicial com o computador. Além disso, foram relatadas motivações **pessoais** como a independência no lazer, no entretenimento e no acesso à informação.

2.1.3 Momento em que aconteceu o contato inicial com a internet/web

Enquanto alguns participantes relataram que tiveram acesso à internet e/ou à *web* **durante os contatos iniciais com o computador**, outros relataram que inicialmente utilizavam apenas o computador e que o acesso à internet só aconteceu tempos depois. Uma participante, usuária inicial do leitor de telas DosVox, só acessou a internet quando começou a usar o leitor de telas *Virtual Vision*. Isso não significa que o DosVox não permite que seja realizado o acesso, porém algumas pessoas têm mais dificuldades em acessar a internet utilizando determinados leitores de telas. Problemas de infraestrutura e ausência de conexão foram os motivos relatados por outros para justificar o uso da internet **após os contatos iniciais com o computador**.

2.1.4 Emoções e sentimentos despertados no contato inicial com a internet/web

Os contatos iniciais dos participantes com os computadores foram permeados por emoções e sentimentos diversos, que ressurgiam durante os relatos sendo observados, sobretudo, nas expressões faciais e na entonação das vozes. Porém, os contatos iniciais com o computador não despertaram tantas e tão variadas emoções quanto os contatos iniciais com a internet/*web*, devido à sua falta de acessibilidade. Nesse caso, todas as emoções e sentimentos despertados, ainda que conflituosos ao longo do processo, no final foram apontados como positivos. Além disso, os próprios participantes relacionavam espontaneamente os sentimentos e emoções às motivações e vice-versa, mostrando conformidade com

Maturana (1997) que já apontava que os seres humanos são seres emocionais, capazes de usar a razão para justificar as suas emoções.

Dentre os sentimentos e emoções citados, houve várias menções a **independência, satisfação, autonomia e inclusão**. O fascínio pelas oportunidades propiciadas pelo computador, principalmente para a comunicação escrita e verbal e para o acesso ágil à informação, sobressaiu-se nos discursos. Somam-se a isso menções à autonomia e independência para a realização de atividades estudantis e profissionais. Da **incerteza** e da **frustração** derivadas das expectativas por uma acessibilidade que não se concretizou derivou-se o sentimento de **superação**, quando estratégias para o enfrentamento das barreiras foram aprendidas com o tempo e a prática.

2.1.5 Elementos que influenciam a percepção da (in)acessibilidade pelos sujeitos

Durante a coleta e a análise dos dados percebeu-se nos relatos que as menções a prováveis elementos causadores de facilidades e dificuldades no acesso à *web* se referiam tanto a elementos externos, como **agentes de usuários** (navegadores e leitores de tela), **público-alvo dos websites** e **barreiras de acessibilidade e usabilidade**, quanto a elementos internos aos sujeitos, como suas experiências e/ou habilidades. Esses elementos foram observados durante o ensaio de interação, em contextos e situações diversas.

Os participantes frisaram a importância da experiência no uso dos computadores, leitores de tela e navegadores para o acesso à internet/*web*. Quanto mais experientes no acesso mediado pelo leitor de telas, afirmaram, mais teclas de atalho e estratégias conheciam e mais facilmente conseguiam se mover pelo conteúdo dos *websites*, ainda que existissem barreiras. A experiência do uso de dado ambiente digital também foi apontada como elemento facilitador do

acesso. Quanto mais familiarizados com o *website*, mais à vontade se sentiam ao usá-lo e o aprendizado em situações práticas foi ressaltado, endossando Lave (1988), para quem o mundo real, como contexto de aprendizagem, é o ambiente mais propício para a chamada aprendizagem situada.

Um participante menciona a importância da experiência individual associada à interação e troca de experiência com outros usuários com deficiência visual. Seu relato condiz com Maturana (1997), que vê o ser humano como social e individual: ao mesmo tempo em que vive uma série de experiências individuais intransferíveis, também vive em constante interação e trocas com os outros.

2.1.6 Emoções experienciadas diante da percepção da (in)acessibilidade

Ao descreverem situações em que se depararam com *websites* acessíveis e/ou inacessíveis, os participantes sempre mencionavam emoções sentidas, relacionando-as ao fato. Contidas em descrições objetivas e observadas na entonação de voz e nas expressões faciais, essas emoções são constituintes das ações cognitivas dos sujeitos enquanto disposições para a ação no ambiente de atuação. De forma geral, **emoções negativas** surgiam diante da inacessibilidade e **emoções positivas** derivavam da percepção de acessibilidade.

Exaltação, sarcasmo e raiva foram demonstrados por um participante que descreveu como imaginava que a decisão sobre fazer um *website* inacessível é tomada. A sensação de falta de autonomia e de privacidade foram mencionadas por participantes que precisavam recorrer a terceiros para acessar *websites* de bancos. O sentimento de culpa pela deficiência associado à impotência diante da inacessibilidade dos *websites* marcou uma participante negativamente durante seu percurso acadêmico. Todavia, emoções

negativas foram ressignificadas por alguns participantes com o passar do tempo: os sujeitos reconfiguraram a situação, se conformando com a barreira (perturbação) ou criando estratégias para enfrentá-la.

Já as emoções positivas surgiram diante de boas experiências de interação em *websites*. Tais situações eram permeadas pelas sensações de satisfação, respeito e valorização. Referências à independência e à autonomia, já mencionadas em outros momentos, marcaram esses relatos.

2.1.7 Elementos que influenciam comportamento e ações no acesso mediado por leitores de tela

Assim como os participantes descreveram a (in)acessibilidade relacionada a diversos elementos, seus discursos sobre as ações empreendidas durante o acesso à internet/*web* também mostram que existem elementos que as influenciam, orientam e determinam, sobretudo quando se deparam com barreiras que precisam contornar. Seus relatos estão em conformidade com Suchman (1987), segundo a qual as ações dos indivíduos são construídas ou adaptadas em função das variáveis oferecidas pelo ambiente e acontecem conforme o contexto em que eles atuam.

No **ambiente digital**, equipamentos e agentes de usuário utilizados influenciavam, por exemplo, a agilidade da navegação e a localização de funcionalidades. Já em relação ao **ambiente físico**, observou-se que barulhos dificultavam o acesso em casos nos quais os participantes não podiam usar fones de ouvido, pois os ruídos se misturam com o áudio do leitor de telas. Participantes com resíduo visual que permitiam a percepção de luz preferiam posicionar seus computadores em locais onde havia menor incidência de luz.

Para contornar barreiras, os participantes recorriam a **recursos e programas adicionais**, tais como extensões de navegadores e dois leitores de tela ao mesmo tempo – um usado para resolver problemas

no outro. Foi evidenciado que suas experiências no acesso mediado por leitores de tela lhes ofereciam elementos úteis para lidar com as barreiras que encontram na web. Assim, mobilizavam competências e vivências para lidar com as situações apresentadas, elaborando estratégias diversas, indicativas de **flexibilidade e improviso baseados em experiências anteriores**. Clancey (1997) já apontava a flexibilidade do comportamento humano para relacionar percepção, ação e memória fazendo com que a capacidade fosse construída na ação.

Os participantes apontaram que suas **necessidades e motivações para acesso e uso** da internet/web eram determinantes para insistirem ou desistirem diante de barreiras de acessibilidade. Quando precisavam do conteúdo e não encontravam equivalente, não podiam desistir do acesso e, portanto, recorriam à ajuda de terceiros. As ações dos participantes, em alguns casos, eram influenciadas pela construção e compreensão de alguns **conceitos** do mundo digital e pela relação estabelecida com **lembranças visuais** guardadas por quem já enxergou.

2.1.8 Motivações para o uso da Web

O uso da internet/web pelos participantes era determinado principalmente pela necessidade de **buscar e acessar informações** necessárias no dia a dia. A maioria dos participantes alegou se valer das facilidades e vantagens ofertadas pelo ambiente digital para a comunicação. De uma forma geral, foram apontadas ferramentas de bate-papo, redes sociais e *e-mails* como elementos mediadores e facilitadores para a interação e a socialização dos participantes com outras pessoas.

2.2 CONSIDERAÇÕES POSSÍVEIS

Os resultados da pesquisa de mestrado evidenciaram a proximidade entre cognição e ação (o saber e o agir), que são flexíveis o suficiente para serem adaptadas a cada situação ou ambiente. Se o plano não funciona durante a ação, ele é reelaborado a partir do contexto e da experiência trazida pelo sujeito. Logo, soluções emergem de interpretações internas, da experiência com o objeto e da interação social. Em conformidade com Borges e Desbiens (2005), confirma-se que a ação humana é uma realização prática, situada social e culturalmente e a cognição mobilizada pela ação, durante essa mesma ação, é incompreensível se não for estudada em situação

3 COGNIÇÃO DISTRIBUÍDA E O FAZER CIENTÍFICO

Fundamentada na perspectiva de práticas informacionais enquanto um fazer etnográfico que investiga significados que os sujeitos atribuem às suas ações (NUNES, 2014; GANDRA, 2017), na pesquisa de doutoramento foram adotadas observações e entrevistas semiestruturadas em profundidade como técnicas para a coleta de dados. O período de imersão no ambiente empírico durou, aproximadamente, dois anos, compreendidos entre 2014 e 2016.

Participaram da pesquisa 16 colaboradores do Projeto Febre Amarela, desenvolvido pelo Grupo Integrado de Pesquisas em Biomarcadores (GIPB), do Instituto René Rachou (IRR), unidade regional da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), localizada em Belo Horizonte. Os participantes foram selecionados mediante convite e consentimento livre e esclarecido. Dentre eles estavam pessoas com as ocupações de: apoio técnico; estudantes de iniciação científica; estudantes de doutorado; estagiários pós-doutorais e pesquisadores. Dados de perfil dos participantes não são apresentados, pois

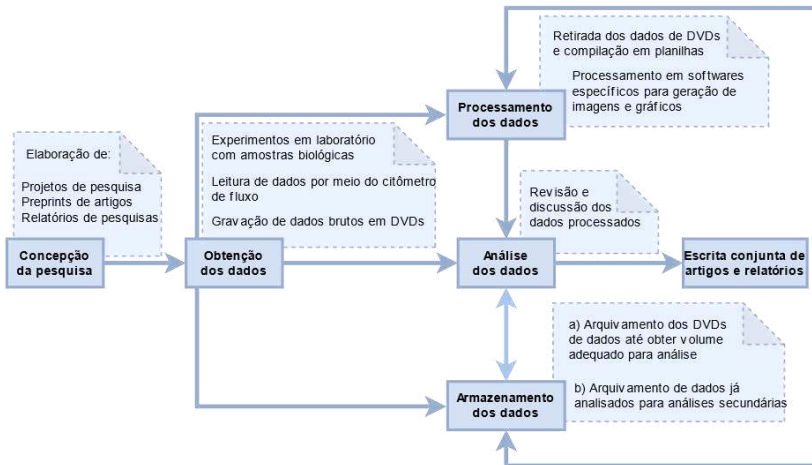
poderiam levar à identificação, contrariando os preceitos éticos¹⁷ da pesquisa.

3.1 RESULTADOS DA PESQUISA

Inicialmente, o ciclo de produção do conhecimento no Projeto Febre Amarela foi modelado conforme as particularidades de suas etapas (Figura 2), sendo todas elas entendidas como ações ordinárias (NUNES, 2014) do fazer científico. Resumidamente, o ciclo tinha como ponto de partida a concepção dos subprojetos de pesquisa, relativos à temática Febre Amarela, e dos artigos e relatórios deles derivados. Na sequência, a obtenção dos dados iniciava-se com a chegada de amostras biológicas de voluntários ao laboratório onde eram utilizadas em experimentos, cujos dados eram lidos no citômetro de fluxo – equipamento usado para contagem, exame e classificação de partículas microscópicas suspensas em meio líquido em fluxo. Em seguida, os dados passavam por processamentos e análises, podendo também ser arquivados em sua forma bruta, para processamento posterior. Finalmente, tais dados eram sistematizados e usados na redação de artigos e relatórios. Não existia, à época, política para descarte ou gestão de dados, sendo que esses permaneciam arquivados por tempo indeterminado.

¹⁷ Aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG. Projeto: CAAE - 49801815.1.0000.5149.

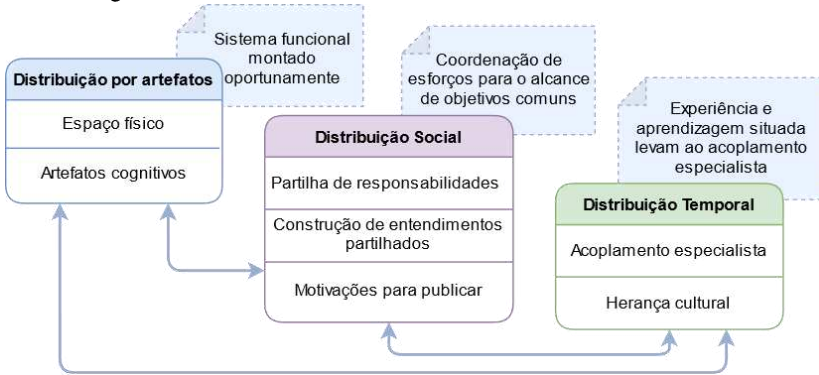
Figura 2 - Ciclo de produção do conhecimento no Projeto Febre Amarela



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa (2021).

Modelado o ciclo, cujas particularidades possibilitam uma visão geral do ambiente empírico, os dados coletados nas entrevistas e observações foram organizados em três amplos eixos de análise, definidos em conformidade com as três formas de distribuição que caracterizam a Cognição Distribuída. Alocadas nos eixos de análise estão categorias que emergiram dos dados, por padrões e divergências nas ações e nos discursos dos sujeitos participantes (Figura 3). A estruturação dos três eixos de análise foi apenas conceitual: na prática, eles estão inter-relacionados.

Figura 3 - Sistematização dos eixos de análise inter-relacionados e suas categorias



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa (2021).

As práticas informacionais desveladas se constituem em contexto, em relações dialéticas entre pessoas e ambiente (ISAH, 2012), sendo mediadas por estruturas materiais (HARLAN, 2012). Assim, o espaço físico caracterizava um sistema funcional montado oportunamente (HUTCHINS, 1995), no qual esforços dos colaboradores eram coordenados para alcançar objetivos comuns, possibilitando aprendizagem situada, proficiência nas múltiplas tarefas e integração ao ambiente.

3.1.1 Distribuição por artefatos: compreendendo o papel das estruturas materiais

A distribuição por artefatos cognitivos se estende ao ambiente, pois eles são mediadores da interação entre indivíduos e ambiente (HUTCHINS, 2000). Artefatos cognitivos são objetos e recursos diversos, utilizados pelos sujeitos informacionais para operar sobre a informação, gerando-a, exibindo-a ou armazenando-a, e, portanto, possuem uma função representacional que transforma habilidades e

tarefas cognitivas (ROCHA, 2013). Ferramentas, instrumentos, equipamentos e representações simbólicas – tais como figuras, gráficos, planilhas e outros – são exemplos de artefatos cognitivos que auxiliam os indivíduos em suas atividades. O uso desses e de outros artefatos não apenas modifica a forma como uma atividade é realizada, mas também facilita e acrescenta melhorias, inclusive reduzindo o tempo de realização e alcance dos objetivos traçados.

No Projeto Febre Amarela as práticas informacionais ancoravam-se em um espaço físico – permeado por normas sociais e culturais – e esse espaço fornecia suporte para que indivíduos pudessem interagir entre si e com artefatos cognitivos diversos – que também compunham o espaço físico. A maneira como o ambiente físico era organizado e a forma como os artefatos estavam distribuídos nele afetavam as ações dos sujeitos e a propagação da informação.

O espaço físico, representado pelas salas ocupadas pelo projeto e pelo arranjo de artefatos cognitivos, eram configurações materiais nas (e por meio das) quais as práticas informacionais se constituíam e eram propagadas por interações sociais. No ciclo de produção do conhecimento observado, artefatos cognitivos eram utilizados para simplificar a execução de tarefas e ampliar habilidades, transformando o estado representacional da informação. Por exemplo, em diversas situações foi observada a informação oral sendo representada de forma escrita com o intuito de se propagá-la, oficialmente, pelo grupo. Em todas as etapas da produção do conhecimento científico analisada eram utilizados diferentes artefatos cognitivos e todas possuíam diversas características de práticas sociais com informação incorporada – as práticas informacionais.

3.1.2 Distribuição social: negociações discursivas e trabalho colaborativo

Conforme os princípios da Cognição Distribuída, a distribuição social é caracterizada pelo engajamento de diversos atores com habilidades idênticas e/ou complementares em uma atividade cuja coordenação social gera sinergia suficiente para o alcance de objetivos impossíveis de serem atingidos por um sujeito, individualmente (COLE; ENGESTRÖM, 1993; HUTCHINS, 1995). Tendo essa premissa, esse eixo de análise contempla as categorias: partilha de responsabilidades, construção de entendimentos partilhados e motivações para publicar. Nessas categorias a centralidade está nas interações entre os componentes humanos do Projeto Febre Amarela, nas motivações para tal e nas saídas cognitivas (CHEON, 2013), derivadas de decisões coletivas que resultam das interações. Decisões coletivas são fruto de negociações discursivas e discursos podem ser entendidos como métodos utilizados por sujeitos engajados em práticas informacionais para justificar práticas sociais institucionalizadas (SUNDIN; JOHANNISSON, 2005).

Da partilha de responsabilidades empreendida no projeto, os relatos indicaram que cada colaborador possuía domínio da tarefa que executava e sabia que deveria executá-la bem para que seus pares conseguissem dar sequência às atividades. Para Hutchins (1995), é a organização social que possibilita a divisão do trabalho e transforma as capacidades humanas, ampliando o potencial de realização. O critério adotado para a divisão do trabalho era a experiência do colaborador e ela, muitas vezes, estava relacionada à ocupação que ele desempenhava no projeto. A responsabilidade coletiva era uma norma tácita entre os colaboradores do projeto, sobressaindo-se, muitas vezes, em enunciados coletivos para referências a ações individuais.

Dados das observações e entrevistas evidenciaram que as produções do projeto resultavam da construção de entendimentos partilhados, elaborados a partir de diversas negociações entre os colaboradores, nas quais se buscava o consenso. As propostas para novas pesquisas vinculadas ao projeto eram elaboradas pelos colaboradores a partir de diferentes demandas e interesses. Os participantes ressaltaram que decisões eram tomadas de forma colegiada, sobretudo, pelos líderes dos grupos de pesquisa colaboradores; coordenadores do Projeto Febre Amarela; pesquisadores afiliados à Fiocruz e, eventualmente, estagiários pós-doutorais. Usualmente, estudantes de iniciação científica, mestrado e doutorado e os colaboradores do apoio técnico não participavam dessa fase de planejamento; apenas da operacionalização da pesquisa. Já os relatos de pesquisa, em formato de relatórios e artigos científicos, são representações materiais relevantes da distribuição social observada no grupo de pesquisa. Como tal, são construções coletivas das quais participavam representantes das diferentes ocupações.

Questionados sobre as motivações para publicar suas pesquisas, alguns participantes responderam sem hesitação, outros ponderaram antes de responder. A maioria apresentou motivações pessoais, alguns relataram as motivações “das pessoas”; alguns esboçaram sorrisos, mas ninguém se negou a responder; e houve quem dissesse “Ai, meu pai!” antes de elaborar sua resposta. De forma, geral, a maioria apresentou motivações múltiplas. A diversidade de respostas contempla como motivações a disseminação do conhecimento; a construção e o fortalecimento de currículos; a preservação da memória científica; a prestação de contas às agências de fomento e à sociedade, entre outras.

3.1.3 Distribuição temporal: a proficiência deriva-se das experiências

Sobre a distribuição temporal, Cole e Engeström (1993) afirmam que o mundo atual é interpretado e o futuro é vislumbrado a partir de experiências passadas dos sujeitos. Assim, ao se deparar com dada situação, eles recorrem a lembranças de situações similares já vividas e traçam linhas de ação. Portanto, nesse eixo de análise são abordados o acúmulo de artefatos cognitivos e a incorporação do conhecimento por meio da aprendizagem situada.

Os relatos confirmaram que quanto mais tempo o colaborador permanecia no projeto e quanto mais variadas tivessem sido suas ocupações, maior era sua proficiência naquele contexto. Esses fatores também refletiam na constituição de um colaborador como autoridade cognitiva perante seus pares. Berndt, Furniss e Blandford (2014) utilizam o termo *acoplamento especialista* para referências a essa relação entre a proficiência de um sujeito e sua integração a determinado ambiente. Uma característica do ambiente acadêmico que dificultava o *acoplamento especialista* de colaboradores do Projeto Febre Amarela era a rotatividade, especialmente dos estudantes.

Consequentemente, quanto mais tempo uma pessoa passa em um ambiente, mais ela interage com sua herança cultural (BERNDT; FURNISS; BLANDFORD, 2014) e também contribui para sua constituição. Constituem a herança cultural do projeto em questão: os dados de pesquisa gerados pelos experimentos; a informação em sua manifestação física, registrada em documentos diversos, tais como artigos, relatórios, procedimentos, manuais e outros e o conhecimento, “[...] incorporado, transitório, local e de propriedade de um grupo específico, [que] não é algo que pode ser ‘extraído’ ou ‘codificado’ apoliticamente e sem problemas em um banco de dados. (COX, 2012, p. 183, tradução nossa)”.

3.2 CONSIDERAÇÕES POSSÍVEIS

Ser colaborador do Projeto Febre Amarela demanda não apenas o domínio de artefatos cognitivos e o conhecimento de protocolos e técnicas. É preciso partilhar os referenciais teóricos básicos, a linguagem técnica do grupo e sua cultura colaborativa. A proficiência surge com o tempo de vínculo e com o engajamento nas atividades. Os bons resultados alcançados são consequência da junção e coordenação de habilidades, do uso eficiente dos artefatos cognitivos e equipamentos disponíveis e da herança cultural que o projeto acumula ao longo de seus anos de existência.

Os resultados evidenciam a intrincada relação entre as dimensões artefatuais, sociais e temporais observadas durante o processo de produção do conhecimento. Embora as práticas informacionais desveladas possuam certa regularidade advinda de rotinas e hábitos inerentes ao ambiente, elas emergem de tarefas situadas, da divisão do trabalho, de soluções constituídas na ação e de negociações discursivas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Juntos, os achados propiciados por ambas as pesquisas, indicam a pertinência de adoção dos referenciais de vertentes cognitivas contemporâneas pelos estudos em informação. Ainda que os participantes de ambas tenham perfis tão diversos, são todos sujeitos informacionais situados em seus domínios de ação. Como tal, têm suas práticas informacionais influenciadas por suas crenças, valores e motivações. Eles moldam seus contextos de atuação e são por eles moldados em um movimento dialético constante.

A principal distinção entre ambas as pesquisas, no contexto do presente capítulo, é a adoção do termo práticas informacionais na pesquisa de doutoramento, o que não foi feito na pesquisa de

mestrado. Isso se deve ao fato de que, quando a pesquisa de mestrado foi desenvolvida, a perspectiva de práticas informacionais ainda não era trabalhada, com essa denominação, no EPIC. Já a pesquisa de doutorado foi desenvolvida em um período marcado pela apropriação e maturação da noção de práticas informacionais pelo referido grupo de pesquisa. Portanto, ambas trazem em seus desenhos, influências situacionais, temporais e contextuais pelas quais sua autora passou, enquanto integrante do EPIC.

REFERÊNCIAS

BERNDT, Erik; FURNISS, Dominic; BLANDFORD, Ann. Learning Contextual Inquiry and Distributed Cognition: a case study on technology use in anaesthesia. *Cognition, Technology & Work*, v. 17, n.3, p. 431-449, 2014.

BORGES, Cecília; DESBIENS, Jean-François. (org.). *Saber, formar e intervir para uma educação física em mudança*. Campinas: Autores Associados, 2005.

CHEON, Hyundeuk. Distributed Cognition in scientific contexts. *Journal for General Philosophy of Science*, v. 45, n. 1, p. 23-33, 2013.

CLANCEY, Willian J. *Situated cognition: on human knowledge and computer representations*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

COLE, Mike; ENGSTRÖM, Yrjö. A cultural-historical approach to distributed cognition. In: SALOMON, Gavriel. *Distributed Cognitions: psychological and educational considerations*. Cambridge: CUP, 1993. p. 1-46.

COX, Andrew M. An exploration of the practice approach and its place in information science. *Journal of Information Science*, New York, v. 38, n. 2, p. 176-188. 2012.

GANDRA, Tatiane Krempser. *Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG*. 2017. 190 f. Tese (Doutorado em Ciência da

Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

HARLAN, Mary Ann. *Information practices of teen content creators: the intersection of action and experiences - a Grounded Theory study*. 2012. 232f. Tese (Doctor of Philosophy) – School of Information Systems, Science and Engineering Faculty, Queensland University of Technology, Queensland, Austrália, 2012.

HUTCHINS, Edwin. *Cognition in the wild*. Cambridge, MA: MIT Press, 1995.

HUTCHINS, Edwin. Distributed Cognition. *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Science*. IESBS Distributed Cognition. University of California. 2000.

ISAH, Esther Ebole. *Physicians' information practices: a case study of a medical team at a Teaching Hospital*. 2012. 453 f. Tese (Doctor of Philosophy in Library and Information Science) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, Suécia, 2012.

LAVE, Jean. *Cognition in Practice: Mind, Mathematics, and Culture in Everyday Life*. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

MATURANA, Humberto. *A ontologia da realidade*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1997.

NUNES, Jefferson Veras. *Vivência em rede: uma etnografia das práticas sociais de informação dos usuários de redes sociais na internet*. 2014. 307 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. *A produção do conhecimento como Cognição Distribuída: práticas informacionais no fazer científico*. 2018. 210 f. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. 2018.

SUNDIN, Olof; JOHANNISSON, Jenny. The instrumentality of information needs and relevance. In: CRESTANI, Fabio; RUTHWEN, Ian.

Information context: nature, impact, and role. Lecture Notes in Computer Science, Springer, Berlin, Heidelberg, 2005. p. 107-118.

CAPÍTULO 12

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO REGIME DE INFORMAÇÃO CONSTITUÍDO PELOS ACONTECIMENTOS "CARTA DE TEMER A DILMA" E "MARCELA TEMER: BELA, RECATADA E DO LAR"¹⁸

Ilemar Christina Lansoni Wey Berti

1 INTRODUÇÃO

No dia 07 de dezembro de 2015, “Temer escreve uma carta a Dilma”. O tom da carta é de insatisfação, ele se sente figurativo no cargo de vice-presidente. A carta, supostamente não autorizada pelo conteúdo, segundo Temer confidencial, é divulgada em primeira mão por um jornalista do site *O globo*, replicada no Facebook. O clima político no país é de apreensão, dias antes, Dilma, que presidia o país, era acusada por crime de responsabilidade fiscal, um prenúncio da possibilidade do impeachment. A investigação segue até dia 31 de agosto de 2016, data em que a presidente é destituída do cargo.

No intervalo de tempo entre o início da investigação e o impeachment, uma reportagem realizada pela Revista Veja, no dia 18 de abril de 2016, intitulada “Marcela Temer: bela, recatada e do ‘lar’”,

¹⁸ Versão modificada de artigo apresentado no Enancib 2018.

replicada também no Facebook, ganha repercussão com mais de 9 mil curtidas, 2 mil comentários e 2600 compartilhamentos. A matéria parecia “preparar o terreno”, diziam os sujeitos que interagiam com a matéria “Isso é golpe”, “#Veja vendida e tendenciosa”, “Ótimo que finalmente teremos uma primeira-dama, e bonita, que Deus a abençoe, assim como a Temer”¹⁹.

As duas reportagens têm em comum, entre outras características, a repercussão nos meios de comunicação, mídias alternativas e redes sociais, incluindo o Facebook, escolhido como objeto empírico da pesquisa. Nesse aspecto, a rede social foi compreendida como um dispositivo, um lugar de divulgação das informações e um espaço de debate protagonizado pelos usuários da rede social sobre os interesses, as intenções e os valores que operaram na interpretação das informações divulgadas nos posts das notícias. Localizada no campo dos estudos de usuários da informação, a investigação buscou compreender como os sujeitos informacionais, com base nas interações, atribuem significado e valor às informações, a partir de um repertório de valor social, que conforma suas ações e reações refletidas no cotidiano.

Ao considerar estes aspectos, a pesquisa apresenta perspectivas explicativas sobre o agenciamento da informação, observado por meio da constituição de um regime de informação específico. O alinhamento dos discursos, o contexto político e social, a atribuição de sentido da informação, a relação com os valores de uma sociedade e a influência de autoridades informacionais, presentes na rede social, operaram como pano de fundo para os significados e valores atribuídos às informações. Desse modo, compreende-se que, na confluência entre os elementos ambiente-tecnológico, informação, rede e pessoas, a dinâmica inclui valores, cultura e significados capazes

¹⁹ Comentários retirados do post da notícia publicada no Facebook, conforme detalhado na metodologia do documento original da pesquisa.

de compor um universo híbrido em que informação, posts e usuários são unificados, outorgando aos sujeitos e às informações poder de agência, formado por um plexo de relações que interferem no valor da informação, manifestada por meio de acontecimentos.

2 REGIME DE INFORMAÇÃO

O conceito de regime de informação é abordado por Frohmann (1995) para explicitar o valor da informação constituído por ações de informação em contextos específicos. Nesse sentido, as informações estão submetidas às relações de poder que legitimam o fazer e as escolhas dos sujeitos como sendo as melhores ou as mais corretas. Subordinadas a interesses, as ações de informação estão invariavelmente relacionadas às políticas de informação explícitas e implícitas, que correspondem aos aspectos relacionados às práticas informacionais dos sujeitos nas interações. A matriz desse conceito e de suas características localiza-se na constituição das ações dos sujeitos condicionadas pelo entorno, subordinadas a diferentes intervenientes. Como destaca Frohmann (1995) as ações podem ser descritas por meio da genealogia das políticas de informação, propondo um retorno à própria construção das ações para buscar entender a conformação de fenômenos informacionais, de modo que emergem no como, no onde e no porquê das ações.

Tipos de regimes de informação são considerados específicos ao se relacionarem às circunstâncias em que ocorrem as ações de informação. González de Gómez (2000) considera regimes de informação um conceito operatório para compreensão das relações complexas entre diferentes elementos, a fim de elucidar as ações de informação. O regime de informação para Frohmann (1995) opera com base na cultura, os sujeitos são amarrados por uma espécie de oferta de opiniões e hábitos nem sempre observáveis, que sofrem os efeitos das marcações interpretativas produzidas no campo

comunicacional e discursivo. Segundo González de Gómez e Chicanel (2008, p.2), os modos de produção da informação perpassam aspectos culturais e sociais estruturados pelas relações de poder que interferem nos significados e valores atribuídos à informação.

3 SIGNIFICAÇÃO E VALOR DA INFORMAÇÃO EM ACONTECIMENTOS DE REDES SOCIAIS

Os significados e os valores atribuídos a uma informação, quando postos em evidência, correspondem ao agenciamento da informação, considerado como uma forma de apropriação da informação, cuja ação se apoia na linguagem e na materialidade. O valor impregnado na informação pode se configurar pelas circunstâncias, em acontecimentos que impactam os indivíduos, a cultura e as instituições, caracterizados pela ruptura resultante da inscrição social. No contexto de redes sociais, alguns elementos específicos operam para o agenciamento da informação, como as relações da rede e a própria visibilidade. As redes sociais funcionam como um dispositivo ao combinar aspectos técnicos, práticas, recursos, incluem campos do saber, relações de poder e modos de subjetivação (FOUCAULT, 2000). Conforme Peraya (1999), um dispositivo pode ser um lugar de interação e de cooperação, composto por elementos tecnológicos de funcionamento material e simbólico, com seus modos próprios de funcionamento.

Em decorrência da infraestrutura dos modelos reticulares dos dispositivos, é possível identificar e conhecer alguns dos elementos que influenciam na atribuição de valor que os sujeitos imputam às informações circulantes nas redes sociais. Como uma forma objetiva de visualização do regime de informação, acontecimentos virtuais em redes sociais podem ser entendidos pelos alinhamentos dos discursos, sustentados por um contexto comum que influenciam nas interpretações das informações. Para Babo Lança (2012),

acontecimentos exercem uma ruptura na normalidade social e incluem aspectos objetivos e situacionais, nesse entendimento, a permanência de ruptura tem sua ocorrência mesmo que seja um acontecimento na esfera virtual mediada por recursos tecnológicos, pois é a ruptura e a surpresa que vão caracterizá-lo.

Nesse aspecto, trata-se de um fenômeno informacional que se afasta da ideia comumente sustentada pela lógica dualista, natureza e sociedade, ou usuários e comportamento, como domínios separados. Em oposição a essa condição, em um regime de informação, considera-se um processo de translação capaz de entrelaçar épocas, gêneros, propriedades e características heterogêneas por meio de deslocamentos de atributos entre humanos e coisas, criando “seres completamente novos, híbridos de natureza e cultura” (LATOURE, 1994, p. 16).

As redes sociais ao se constituírem como dispositivos, configuram-se como um coletivo heterogêneo que se engendra (LATOURE, 1994). Nesse aspecto, Castells (1999, p.566) conceitua rede como “um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta”. Nas redes sociais, os “nós” são parte de um modelo reticular que concretamente são ligações de relacionamentos de diferentes níveis, nas palavras de Recuero (2009, p.102), “um conjunto de atores (actantes) e suas relações”. Os actantes, na rede social, são pessoas e elementos da rede (inclusive a informação) que exercem força sobre os conteúdos e colaboram para reforçar ou produzir significados, agenciando-os.

Os agenciamentos são as negociações situacionais da qualidade e do valor da informação determinadas pelas pessoas e pelos processos que as envolvem nas ações de informação. Para Giddens (1984), as pessoas têm lugar de importância no agenciamento dos conteúdos da rede, sem deixar de considerar a estrutura social, cujos elementos influenciam os indivíduos. Vista como uma forma de estrutura social, a organização em rede se manifesta sob várias formas, inclui

diversidade cultural e institucional associada a um modo de desenvolvimento informacional que desloca as relações com base na produção, experiência e poder (CASTELLS, 1999, p. 566).

As dimensões destacadas por Castells implicam mudanças econômicas, políticas e culturais, não em função do aspecto tecnológico da formação em rede, mas da relação de diferentes actantes agenciados pelas ações que incluem usuários e informação, compondo artefatos híbridos. Na perspectiva do regime de informação, entende-se que o agenciamento é uma variável dependente da ação, marcada pela informação submetida a uma concepção de poder estabelecido na escrita, no discurso, como acontece no espaço público das redes sociais. Frohmann (1995) considera esse movimento como a constituição da materialidade da informação, estabelecida à medida que é exposta a uma ordem de acontecimentos e critérios de valor. Refere-se ao que é falado e por quem é falado os assuntos na rede social e sua visibilidade, de maneira que equivale a uma reciprocidade de sentidos entre usuários e informação, considerando um movimento amplo, que reverbera diferentes significados estabelecidos em diversos regimes de informação, na própria ação de informar.

Em relação ao modelo de organização social em rede, Latour (1999) destaca os elementos da ação nessa formação, apontando não exclusivamente os atores humanos, mas o poder contínuo de agenciamento, em que a fonte de produção se encontra na tecnologia de geração de conhecimento, no fluxo de informação e na geração de símbolo, alterando toda a cadeia produtiva da informação, especialmente do ponto de vista histórico.

A experiência descaracteriza os sujeitos que agem na sociedade, constituindo identidades fragmentadas de atores e actantes diferentes, não unificados devido à multiplicidade de significações e de representações culturais desconcertantes e intercambiantes, com as quais as pessoas que utilizam uma rede social podem se identificar e se

filiar nos modos de curtir, compartilhar e comentar, ainda que essa ligação seja temporária.

Tem-se, nessa perspectiva, a concepção de informação como um objeto social, referente a um fenômeno informacional ininterrupto, que emerge da relação entre o indivíduo e o conhecimento do mundo, inclui valores e significações partilhadas, um movimento de interpretação que o indivíduo faz do universo que o cerca, a partir das interações sociais, ou seja, da existência processual e contínua e não de uma essência imutável, mas construída nas situações do cotidiano, permanente na relação dos sujeitos com o mundo.

Como considera Latour (2012), o social apresenta-se deslocado, fragmentado, organizado em rede, o que potencializa humanos e não humanos ao agenciamento, reconhecido como híbrido. Nesse caso, a informação e os sujeitos da informação se constituem num plexo de relações situacionais.

[O social] não designa um domínio da realidade ou um item especial; é antes o nome de um movimento, um deslocamento, uma transformação, uma translação, um registro. É uma associação entre entidades de modo algum reconhecíveis como sociais no sentido corriqueiro, exceto durante o curto instante em que se confundem. (LATOUR, 2012, p. 99).

O autor argumenta que a palavra “social”, como é considerada, tornou-se inapropriada para designar um fenômeno de movimento contínuo, isso porque a palavra social, como também a palavra sociedade, parece ter sedimentada a ideia errônea de uma substância material, “pronta”, o que não corresponde à realidade social construída, que inclui o conhecimento comum e as conceituações decorrentes da história e do cotidiano dos atores (LATOUR, 2012).

Berger e Luckman (2013), em sua obra “A construção social da realidade”, inspirada na fenomenologia social de Schütz (1979), em conformidade com as considerações apontadas posteriormente por Latour (2012), defendem o papel do conhecimento para a construção permanente do social, atribuindo aos conceitos *status* de construções operatórias, interdependente das situações a que se aplicam. Segundo esses autores, as realidades sociais que envolvem o conhecimento institucionalizado e sobretudo o conhecimento comum, representações, percepções, objetivadas e interiorizadas, são processuais e decorrem da imbricação de ações individuais e coletivas.

A informação não é um signo, e sim uma relação estabelecida entre dois lugares, o primeiro, que se torna uma periferia, e o segundo, que se torna um centro, sob a condição de que entre os dois circule um veículo que denominamos muitas vezes forma, mas que, para insistir em seu aspecto material, eu chamo de inscrição (LATOUR, 2008, p. 22).

Para Latour (2012), o entendimento do social como uma entidade pronta e acabada desloca erroneamente o conceito de informação, impedindo, por vezes, a compreensão de sua natureza pragmática, construída com base em uma relação permanente. Capurro (1991, 2003) em concordância com a concepção de informação como sendo uma relação, concentra sua defesa paradigmática na formulação da pergunta: “O que é a informação, para?” (CAPURRO, 1992, p. 82). A pergunta reflete o conceito de nó e a noção de simetria e relativismo de Latour (2012), o posicionamento sobre o valor da informação relacionado às significações e aos contextos estabelecidos nas interações e em situações específicas. Em conformidade com esses apontamentos, Gonzáles de Gómez (1996) destaca o conceito de contexto como sendo fundamental para

compreensão da informação como um constructo social, incluem-se condições situacionais e de ação ligadas à própria pragmática da solução de problemas da vida, assumindo assim um afastamento da ideia de exclusividade da racionalidade.

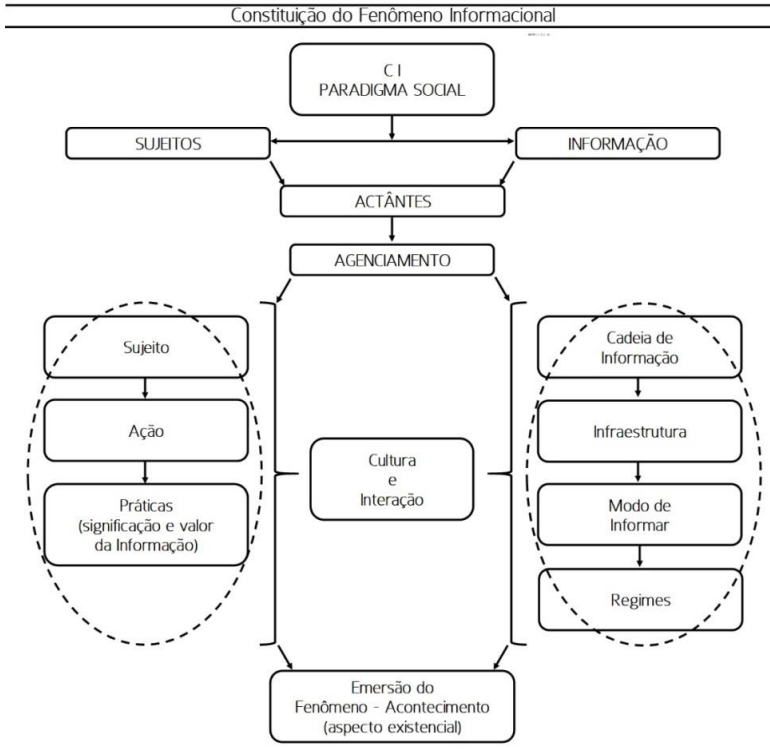
Numa aproximação teórica com Latour, Frohmann (1995) e González de Gómez (2000) abordam a essência existencial da informação em relação aos sujeitos de uma maneira operatória, ao sugerir um caminho possível para essa compreensão. Os autores consideram os aspectos associativos da informação ligados às ações humanas valorizadas pelas construções sociais, a partir do conhecimento produzido, contextualizado, decorrente das informações recebidas e utilizadas para resolver os problemas peculiares da vida. Nesse sentido, ao ressignificar e dar forma à informação, constroem-se soluções para as necessidades de contextos específicos, compondo uma relação dialética com o mundo, constituindo-se sujeito da relação, compondo a própria ideia de ator.

O entendimento de um fenômeno informacional que emerge da relação dos sujeitos informacionais com o social em construção contínua corresponde à construção efetiva de um regime de informação. Envolve elementos tanto da ordem individual dos sujeitos e sua ação para dar sentido às informações (práticas informacionais), como elementos do fluxo da informação (o percurso que a informação faz para ser constituída, como é produzida, onde ela é operacionalizada, acessada, processada, quem são os sujeitos das trocas informacionais e os aspectos de validação). Esses elementos são operacionalizados com base na interação e na cultura, que ao mesmo tempo criam um repertório de experiências para a significação e valor contínuo, num ciclo interminável a partir do que já existe no mundo, colaborando tanto para reforçar os valores como para criar.

A figura abaixo apresenta os elementos das relações informacionais consideradas no fenômeno discutido, são actantes (humanos e não humanos) e agenciamentos de elementos

heterogêneos, sujeitos e informação na mesma dimensão. Isso porque são entendidos como indissociáveis e híbridos, os quais exercem força de ação juntos na esfera social.

Figura 1 - Constituição do Fenômeno Informacional.



Fonte: Elaborado pela autora.

Tanto os sujeitos como a informação são actantes responsáveis por agenciamentos de informação, pessoas e objetos, projetados na realidade como acontecimentos do mundo que emergem das relações de valoração.

A proposta dos regimes de informação é dar visibilidade às relações informacionais e aos operadores de significação e valor,

incluem a cultura e as interações dos sujeitos, ligados pelos enquadramentos sociais que fornecem um repertório de como devem agir no mundo, mas que sofrem os efeitos das marcações interpretativas produzidas, mesmo no campo virtual, por características da contemporaneidade. Com os aparatos técnico humanos, passou a ser evidente a interferência e reflexão na apropriação e na produção do conhecimento, que perpassa as formas de criação, propagação e preservação cultural, através da comunicação oral e escrita inclusa no meio digital.

O modo de vida no mundo pertence a uma relação contínua, inventiva, que sofre o alcance das práticas sociais, na confluência com as tecnologias de comunicação e informação, dispositivos, bem como da organização em rede, cuja perspectiva altera a velocidade, o tempo e a qualidade da produção, apropriação e reflexão das significações informacionais. Com essa compreensão, o fenômeno informacional passa a significar diferentes associações que geram mudanças na vida comum. Esse entendimento compreende que a formação em rede desestabiliza o domínio de autoridades informacionais e passa a ser visto como uma potência para manutenção ou produção de significados de diferentes actantes, o que significa a descentralização dos sujeitos.

A identificação desse movimento, segundo a proposta de Frohmann (1995), só é possível por meio da descrição genealógica, devido a sua fluidez presente na interação social. Como em todo regime de informação, pressupõe-se a fragmentação, ação calculada, medida para atribuição de significação e valor de informação, ao qual para efetivar-se, é dotado de instrumentos de negociação, como a linguagem, que possibilita dar forma à informação, por exemplo. A forma da informação ganha força no processo constitutivo, Frohmann (1995) aponta esses aspectos para os movimentos de constituição de híbridos em referência a Latour (2012) e destaca a dificuldade de serem apreendidos devido ao não pronunciamento proposital de elementos

que compõem o coletivo heterogêneo, sinalizado também por González de Gómez.

O conceito de regime de informação pareceria ser uma ferramenta interessante para situar e analisar as relações de uma pluralidade de atores, práticas e recursos, à luz da transversalidade específica das **ações, meios e efeitos de informação**; *transversalidade* que se estabelece na medida em que tais relações e interações perpassam uma ou mais esferas da cultura, da economia, da educação, da comunicação, da pesquisa científica e da vida cotidiana, e *especificidade* que se constitui na medida em que o envio e a direção dessa transversalidade pertencem a configurações contemporâneas da informação, e são reconhecidas como tais (e não como sendo esferas da saúde, do transporte ou da mídia) (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 44, grifo nosso).

Para a autora, a questão se aplica à dimensão simbólica da cultura e da informação, associada à atribuição de critérios de valor fundamentados na estrutura e em sucessivos acontecimentos historicamente demarcados, que se encontram nas ações de modo implícito. Na organização em rede, os actantes se revezam dentro de uma lógica econômica e política de interesse, que caracteriza o poder de funcionamento de um determinado regime informacional (GONZÁLES DE GÓMEZ, 2012).

4 METODOLOGIA

O percurso metodológico desenvolvido na pesquisa foi baseado na pragmática comunicacional de González de Gómez (1996, 2000), cuja abordagem relaciona a ação de informar e se informar em três dimensões: semântica discursiva, metainformal e infraestrutural.

A primeira dimensão correspondeu à descrição dos posts do Facebook sobre os acontecimentos virtuais para compreender o que a notícia informou, tipificando o fenômeno, a fim de apreender como as pessoas envolvidas se posicionaram a partir da caracterização de quem falou, o que falou e como o sujeito falou, se manifestou na rede.

A segunda dimensão significou construir a contextualização do acontecimento virtual que conduziu o olhar interpretativo, no caso a premência do *impeachment* e a relação com os valores construídos e os possíveis sentidos das ações, a partir de uma determinada situação e temporalidade das ocorrências.

A terceira dimensão, *infraestrutural*, relacionou as características do dispositivo na conformação do acontecimento no virtual, considerando as curtidas, compartilhamentos e comentários.

Além das etapas descritas, foram usados como instrumentos e procedimentos metodológicos observação, descrição, análise e interpretação das ações dos sujeitos. Quanto à análise dos resultados, quatro categorias foram construídas para compreensão do fenômeno, neste artigo são apresentados alguns resultados de uma das categorias que trata sobre a interação dos sujeitos com os conteúdos das postagens.

A pesquisa apresenta uma ordem de acontecimentos oficiais e virtuais que reverberaram pelo julgamento e critérios de valor dos sujeitos. A importância da informação é relacionada a quem fala, como fala e de quem se fala na rede social, atribuindo sentidos à informação veiculada no dispositivo. Numa reciprocidade de sentidos entre usuários e informação, considera-se um movimento amplo, que

reverbera nas ações dos sujeitos e cria um processo de reforço dos valores que se desejam modificados ou mantidos na exposição da situação, por meio da emersão dos acontecimentos no social.

No desenvolvimento da proposta, foi dada visibilidade à materialidade do regime de informação específico, a partir de narrativas que se constituíram acontecimentos, impulsionados pelas interações (curtidas, compartilhamentos e comentários) dos sujeitos no Facebook. Referiu-se a uma sequência de relações e associações apontadas pelos usuários do dispositivo, observada a partir da produção da informação circulante e uma possível relação com acontecimentos oficiais realizada pelos sujeitos que debateram as informações dos acontecimentos virtuais, interpretados pela possibilidade do *impeachment*.

Tabela 1 - Acontecimentos. Apresentação dos acontecimentos e a conformação de um regime de informação específico a partir das narrativas e interpretações dos sujeitos informacionais.

Acontecimento oficial: 02 de dezembro de 2015

A Câmara recebe e autua denúncia de crime de Responsabilidade fiscal contra a Presidente Dilma Vana Rousseff.

ACONTECIMENTO VIRTUAL: 07 DE DEZEMBRO DE 2015

O Vice-Presidente Michel Miguel Elias Temer Lulia envia uma carta à Presidente Dilma Vana Rousseff.

Acontecimento oficial: 17 de abril de 2016

A Câmara autoriza a instauração de processo contra a Presidente Dilma Vana Rousseff, por crime de responsabilidade fiscal e a abertura do processo de *impeachment*.

ACONTECIMENTO VIRTUAL: 18 DE ABRIL DE 2016

A Revista Veja publica uma matéria veiculada ao Facebook. “Marcela Temer: bela, recatada e do lar’/ VEJA.com”.

Acontecimento oficial: 31 de agosto de 2016

O Senado decide condenar a presidente Dilma Rousseff e retirar seu mandato.

Fonte: Elaborado pela autora.

Os acontecimentos virtuais emergiram tanto da perspectiva da produção da informação, quanto da perspectiva da recepção dos sujeitos que, a partir da proximidade das ocorrências (oficial e virtual), consideravam os valores evocados para a significação e interpretação do que se queria dizer por meio das narrativas, ou seja, percebido sobre o que poderia existir por detrás das ações de informação.

5 ALGUMAS ANÁLISES DAS INTERAÇÕES COM OS ACONTECIMENTOS NO FACEBOOK

Conforme apresentado, a interação com os conteúdos das postagens foi uma das categorias de análise da pesquisa. Essa categoria revelou questionamentos, avaliações e supostos julgamentos realizados pelos sujeitos em relação às informações circulantes no dispositivo que contribuíram na conformação dos acontecimentos.

No acontecimento “Carta de Temer a Dilma”, a centralidade das discussões foi o aspecto de quem emitiu a informação, produziu, publicitou ou comentou, posicionando-se no dispositivo. No acontecimento sobre a reportagem “Marcela Temer: bela, recatada e do ‘lar’”, a tônica das interações dos sujeitos foi direcionada ao conteúdo da postagem, ou seja, o assunto e a forma como a informação foi abordada.

Embora diferentes os aspectos considerados em cada acontecimento, ambas as formas de julgamentos conformaram o valor da informação e seus supostos significados. Desse modo, os sujeitos relacionaram para interpretar as informações a forma, os interlocutores e a periodicidade das ocorrências, referências dos atributos da materialidade da informação.

De naturezas diversas, os interlocutores incluem pessoas jurídicas, físicas, pessoas com alguma notoriedade pública, autoridades informacionais, midiáticas, empresas e instituições que podem ou não exercer influência e poder na rede social. Isso quer dizer que para os

sujeitos, quem fala, o que fala e como se fala sobre um determinado assunto no dispositivo conforma e incide sobre a informação o seu valor, caracterizando uma unidade informacional, uma relação de atributos e elementos heterogêneos que não se separam, mas se constituem nas ações de informação no interior do dispositivo.

No acontecimento “Carta de Temer a Dilma”, dentre as interações, alguns sujeitos se viram representados nas falas que reforçavam seu posicionamento político, configurando uma das formas de dar legitimidade à informação pelo que estava sendo narrado no acontecimento.

[CC6c]²⁰ Faço das suas palavras, as minhas [...].

Uma outra forma de perceber o valor da informação (nesse caso a carta) para os sujeitos, ainda em relação à legitimidade, pôde ser observada quando as pessoas comentavam a favor de Temer. Quando um interlocutor considerava Temer sem legitimidade para governar diante da possibilidade do *impeachment*, quem comentava a favor dele nas interações também tinha seu comentário considerado sem legitimidade. Em casos como esse, eram considerados, por exemplo, outros atores políticos a que Temer estava associado e a capacidade cognitiva do interlocutor em fazer essas associações.

[CC14c] Uh!!! Temer a salvação do Brasil, o msm que assinou decreto das pedalas fiscais, que de fato provado por A+B que não é motivo para impeachment, e amiguinho e sócio de Cunha! To procurando palavras pra homenagear a inteligência de

20 Os códigos de identificação dos sujeitos das interações foram mantidos da pesquisa original, a fim de manter o sigilo

vcs 🍷👏🍷👏🍷👏 Infelizmente vou ficar aqui vendo se o golpe vai dar certo !!!

No dispositivo, o debate se estabelece à medida que os posicionamentos vão se sobrepondo. A legitimidade do que é falado é avaliada na argumentação utilizada pelo sujeito da interação, podendo ser desqualificada pelos demais, por exemplo, no uso de linguagem específica, como “se fazendo de desentendidos”, “idiotas”, “golpistas”.

[CC31c] O art. 85 da CF parece valer apenas para o governo Dilma. E apenas para as contas de 2015 que se quer foram analisadas. Interessante a lógica golpista!

Outro aspecto considerado na significação e valor da informação é a discussão sobre a intencionalidade, considerada na dimensão da materialidade da informação. Para os sujeitos, um dos aspectos que serviram para o entendimento e interpretação da informação era a suspeita do que tinha por detrás da ideia da ação da carta de Temer. Nesse sentido, algumas interações no dispositivo deixavam em evidência a maneira de percepção ao relacionar os interesses que motivaram as ações.

[C19c] Arran, sei.... uma carta p dilma... q saiu n imprensa. qto jogo de interesse proprio. soh podridao.

[C25c] Interessante que enquanto estava tudo bem, sem notícias de impeachment, ele não falou nada.

Toda interpretação é construída com base no contexto e nas relações informacionais. A interpretação é resultado dos valores que

permeiam os sujeitos das interações. Como é possível observar, no argumento que segue (C12c) para o entendimento dos fatos, Temer escreveu a carta à toa porque Dilma Rousseff é analfabeta, portanto não entendeu a carta e precisou de alguém para ajudá-la. Nesse caso, mesmo não correspondendo à condição de Dilma Rousseff (presidente em exercício na ocasião), o próprio sujeito quer condicionar o entendimento dos leitores do acontecimento, apontando que ser analfabeta (o) é pejorativo, atribuindo-lhe a culpa e associando o seu desprestígio às pessoas que a ajudaram, interpretadas como tontas, preguiçosas e analfabetas também, reproduzindo estigmas sociais.

[C12c] rrsrs... como a DiLLmá é analfabeta-funcional chamou o Mercadante, que deve ter explicado tim-tim por tim-tim a ela a carta...mas como o Mercadante é um tonto-irrevogável deve ter interpretado tudo errado com a megalomania que lhe é costumeira ...assim chamaram o Jaques Wagner que como bom baiano teve preguiça de ler a carta e comentou que tanto-faz, tanto-fez... finalmente chamaram o Lula, mas o apedeuta lamentou ainda não ter aprendido a ler pois o Mobral acabou...enfim...o Temer escreveu a carta atoa... é isso ai.

Alguns aspectos do valor e significação atribuídos às informações a partir da reportagem “Marcela Temer: bela, recatada e ‘do lar’”, colaboraram para a conformação do acontecimento que emergiu com base, principalmente, na crítica à narrativa da matéria. Para os sujeitos, o texto atrelou aspectos históricos e culturais que deveriam ter sido superados, diante de como é vista a mulher dos dias de hoje, e não ao modelo objetivado na “boa mulher” apontada na personalidade de Marcela Temer, sugerido subjetivamente. Para a maioria dos sujeitos, o conteúdo buscou reforçar a naturalização do

papel da mulher, entendido como delicada, frágil e dependente, exposta por meio do discurso elogioso a Marcela Temer. Nesse sentido, a centralidade das críticas foi direcionada à forma como a revista se referiu à mulher e a relação dela com os interesses escusos da matéria, marcando com significações o papel da mulher, baseados em enquadramentos sociais. Observou-se que para os sujeitos que interagiram com a matéria, Marcela Temer foi usada como referência para interesses políticos, bem como para atualizar um modelo por meio da exposição do comportamento de uma pessoa pública, culturalmente aceito como ideal, ao mesmo tempo desqualificando a Dilma que foge ao estereótipo defendido na reportagem. Nesse sentido, a narrativa fortalece Temer, associando-o à figura do bom marido, sugerindo uma analogia velada em ser ele, um possível bom presidente, no caso da confirmação do *impeachment*.

[C38r].O que a Veja pretende com essa matéria? Enaltecer Marcela Temer!??? Ditar um padrão de mulher. A mulher deve ser como ela quer e estar onde ela quiser, seja do lar, nos negócios, na política!!!!

Para os sujeitos a rede social é uma tipificação da mídia e o conteúdo da reportagem, a informação que circulou, uma actante no processo de significação. A significação nesse caso, apreendida na medida que impõe subjetivamente à mulher a condição de subordinação aos valores que precisam ser modificados, na reportagem aparecem ao contrário, pois considera Marcela Temer um modelo a ser difundido, como uma possível forma de existir e de se relacionar no mundo. Ao ser adotado na reportagem, um suposto modelo de mulher, diz aos interlocutores sobre como ser uma mulher bem-sucedida sobre um ponto de vista, reconhecida como uma mulher de sucesso e que pode ser imitada.

Nesse aspecto o valor da informação perpassa o processo de objetivação do que é melhor ou pior e como essa escolha é avaliada, considerada e apreciada. Trata-se de graus de satisfação, construídos por um coletivo no campo da cultura e não um julgamento individual ou atribuição particular, mas social.

[CC25r] [...] é tu que acha que as mídias não tentam controlar e influenciar a sociedade. É só ler a forma absurda que destacaram os fatos. Um monte de baboseira exaltando a imagem da "quase primeira dama" para que? Acorda!

Nesse aspecto, para os sujeitos a mídia se torna uma força, sendo que ela assume uma representatividade da voz do coletivo, portanto, influencia na conformação dos valores cuja crítica é apontada no comentário.

6 ALGUMAS POSSÍVEIS CONSIDERAÇÕES

Os resultados apontam para as características de legitimidade e visibilidade das ações que incidem sobre os sujeitos informacionais e sobre a informação em diferentes contextos. Conclui-se que uma determinada informação se configura com poder de agência, num movimento recíproco, contínuo e potente, capaz de ser reificada, modulada e negociada ao ser interpretada, relacionando-a a circunstância, forma e temporalidade das ações de informação.

Destaca-se para a compreensão do agenciamento da informação a relação com a produção da informação e os significados e valor que se quer dar à informação, evocando intencionalmente aspectos socioculturais, a fim de interferir na interpretação dos sujeitos em determinadas situações para favorecimento de atores em contextos específicos. Um outro aspecto, em relação à interpretação dos sujeitos

aos acontecimentos, observou-se algumas especificidades na relação informacional na rede social ao possibilitar a intervenção das pessoas nas diferentes dimensões, social, política e cultural. Nesse sentido, a participação na rede e o espaço de debate, oportuniza empoderamento dos sujeitos que fazem desse lugar um espaço de luta e de projeção de vozes dissonantes, promovendo a capacidade de mudança e superação por meio da crítica em relação a realidade que está sendo construída.

REFERÊNCIAS

BABO-LANÇA, I. Reprodutibilidade do acontecimento na ordem institucional. In: FRANÇA, V.; CORRÊA, L. (org.). *Mídia, instituições e valores*. Belo Horizonte: Autêntica, 2012.

BERGER, P.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. 35. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

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 e Biblioteconomia, 2003.

CAPURRO, R. *Foundations of Information Science: review and perspectives*. S.l., 1991. Disponível em: < <http://www.capurro.de/tampere91.htm>>. Acesso em: 19 out. 2017.

CAPURRO, R. What is information science for?: A philosophical reflection. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Ed.). *Conceptions of Library and Information Science: historical, empirical and theoretical perspectives*. London: Taylor Graham 1992. p. 82-98.

FOUCAULT, M. *A arqueologia do saber*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M. S. L.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. (org.). *A dimensão*

epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008. p. 19-34.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information Science: applying the actor network theory. In: OLSON, H. A.; WARD, D. B. (org.). *Proceeding of the 23rd Annual conference of the Canadian Association for Information Science*, Edmonton, Alberta, 1995.

GIDDENS, A. *A constituição da sociedade.* São Paulo: Martins Fontes, 1984.

GOMES LOPES, B. A.; MELO, M. S. S. Bela, recatada e ‘do lar’: uma análise semiolinguística da matéria da revista *Veja*. *Entrepalavras*, Fortaleza, v. 7, n. 1, p. 343–365. 2017.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Da organização do conhecimento às políticas de informação. *Informare*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 58-66, 1996.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Metodologia da pesquisa no campo da Ciência da Informação. *Datagramazero: Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v.1, n. 6, dez. 2000.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 22, n. 3, 2012.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; CHICANEL, M. As mudanças de regimes de informação e as variações tecnológicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: USP, 2008.

LATOUR, B. *Jamais fomos modernos.* São Paulo: Editora 34, 1994.

LATOUR, B. On Recalling ANT. In: HASSARD, J.; LAW, J. (org.). *Actor-Network-Theory and After*. Oxford: Blackwell, 1999, p. 15-25.

LATOUR, B. *Reagregando o Social: uma introdução à teoria do ator-rede.* Salvador: EDUFBA; Bauru: EDUSC, 2012.

LATOUR, B. *A ideografia dinâmica: rumo a uma imaginação artificial?* São Paulo: Loyola, 1998.

PERAYA, D. *Médiation et médiatisation: le campus virtuel*. 1999.
Disponível em: http://www.wolton.cnrs.fr/hermes/b_25fr_sommaire.htm.
Acesso em: 14 jun. 2014.

RECUERO, R. *Redes Sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SHUTZ, A. *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979.

CAPÍTULO 13

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO CONTEXTO DOS BLOGS LITERÁRIOS²¹

Jéssica Patrícia Silva de Sá

1 INTRODUÇÃO

Uma das possibilidades que o leitor literário possui para compartilhar suas experiências de leitura é inserir-se no ambiente virtual, buscando outros leitores na *web*. Assim, uma comunidade de leitores não precisa ser necessariamente um encontro de um grupo *in loco* presencialmente. Atualmente, a interação ocorre de forma online, onde leitores podem elogiar, sugerir, opinar e criticar sobre o que leram durante ou imediatamente após a leitura (CARNEIRO, 2011).

Em virtude desse novo leitor/internauta, surgiram também novas ferramentas e plataformas que proporcionassem espaços para as discussões e trocas literárias. Em relação a essa temática, Gnisci (2018, p. 110, grifo nosso) considera que “Quanto às produções e críticas literárias, o *blog* pode ser considerado a primeira ferramenta midiática a compartilhar relatos de experiências individuais e

²¹ O capítulo refere-se à dissertação de mestrado intitulada “Ler e Compartilhar na Web: Práticas Informacionais de Blogueiros Literários”, defendida em 18 de dezembro de 2018 junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

coletivos de diversas áreas [...]”. Além dos *blogs* literários, existem outros espaços virtuais nos quais acontecem trocas literárias. Algumas plataformas proporcionam a formação de comunidades virtuais de leitores: Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, Scoob, Wattpad.

De modo geral, um *blog* se configura como um espaço virtual utilizado para publicação de informação escrita dos mais diversos gêneros. Ao se tratar especificamente da literatura, é possível encontrar inúmeros *blogs* literários que se dedicam a compartilhar informações sobre o tema. Araújo e Araújo (2015) consideram *blogs* literários como aqueles que abordam de várias maneiras a temática da leitura, dos livros e da literatura em geral. De acordo com esses autores, a resenha seria um elemento importante na categorização dos *blogs* literários, pois são as representações das experiências de leitura do blogueiro, transmitidas aos leitores da página.

Outra importante característica de um *blog* diz respeito à interatividade, que se dá através dos comentários possíveis de serem feitos nas postagens. Recuero (2003, p. 9) afirma que, por meio dessa interação, são formados círculos sociais de blogueiros, os denominados *webrings*, que “representam um círculo de pessoas que interagem com alguma frequência através de seus *blogs* e comentários”.

O contexto apresentado levou ao seguinte problema de pesquisa: Como se configuram as práticas informacionais dos blogueiros literários nos papéis de leitores, produtores de conteúdo e mediadores de leitura nos *webrings* pertencentes à blogosfera literária?

A presente pesquisa objetivou investigar os *blogs* literários buscando averiguar as práticas informacionais dos blogueiros no que diz respeito aos seus papéis como leitores, produtores de conteúdo e mediadores de leitura nos *webrings* pertencentes à *blogosfera* literária.

Para alcançar o objetivo geral, foram considerados os seguintes objetivos específicos: caracterizar as práticas informacionais dos blogueiros literários; constatar os principais motivos que levam à criação do *blog* literário; identificar os papéis dos blogueiros literários como leitores, produtores de conteúdo e mediadores de leitura nos *webrings*; investigar como se dá a criação dos *webrings*.

Assim sendo, considerou-se que a compreensão das práticas informacionais dos blogueiros literários pode fornecer importantes elementos para o entendimento das maneiras como os círculos sociais lidam com a informação nos *blogs* disponíveis na *web*. Dessa forma, a abordagem social dos estudos de usuários da informação foi adotada como suporte teórico, baseando-se na perspectiva das práticas informacionais como forma de compreender a relação entre o sujeito e a informação.

2 WEBRINGS

Os blogueiros estabelecem relações virtuais entre si, ao lerem mutualmente seus *blogs* e entrarem em contato por meio de comentários. Segundo Recuero (2003), dessas relações virtuais surgem os *webrings*, compostos não apenas pelo *blog*, mas também pelo círculo de blogueiros e pelos comentários sobre o *blog*, além do suporte tecnológico e da comunidade virtual.

[...] utilizamos o termo *webring* para definir círculos de blogueiros que lêem seus *blogs* mutuamente e interagem nestes *blogs* através de ferramentas de comentários. Os *blogs* são linkados uns nos outros e formam um anel de interação diária, através da leitura e do comentário dos *posts* entre os vários indivíduos, que chegam a comentar os comentários uns dos

outros ou mesmo deixar recados para terceiros nos *blogs*. Esse círculo de *blogs* difere, basicamente, de um grupo de *links* porque, como discutiremos adiante, o *blog* funciona como uma representação do blogueiro no ciberespaço. Portanto, num *webring*, como o definimos aqui, temos um grupo de pessoas, mais do que um grupo de *links*. (RECUERO, 2003, p. 7, grifo nosso).

Em um primeiro momento, o leitor conhece o *blog*, ao ler os posts sente a necessidade de interagir com o autor e deixar comentários. Aos poucos, esse leitor vai conhecendo o autor e percebendo que outros leitores também interagem com ele. O leitor, muitas vezes, também possui um *blog*, onde também tem contato com seus respectivos leitores. É assim que o círculo começa a ser formado (RECUERO, 2003).

Blogueiros são como vizinhos, visitam-se diariamente, leem os posts uns dos outros e interagem por meio de comentários. As visitas recíprocas a partir dos *links* disponíveis nos *blogs* é que possibilitam a qualidade dinâmica dos mesmos (DI LUCCIO; NICOLACI-DACOSTA, 2010). É assim que são constituídos os *webrings*.

3 METODOLOGIA

Por se tratar de uma pesquisa de cunho qualitativo em profundidade, a metodologia consistiu no uso da netnografia, que possibilitou uma imersão na blogosfera literária. A netnografia baseia-se principalmente na observação do discurso textual, seu foco está nos laços particulares dos grupos e a profundidade reveladora de suas comunicações on-line (KOZINETS, 2002). Montardo e Passerino (2006) recomendam o uso da metodologia netnográfica em

estudos de espaços de socialização na web, como os *blogs*. Segundo as autoras, a netnografia é fundamental para oferecer um estudo mais aprofundado e completo, pois considera o universo pesquisado a partir de seus atores principais.

Diante disso, a primeira etapa da coleta de dados consistiu em uma imersão na blogosfera literária. A partir dela, foi possível conhecer os *blogs* e as blogueiras, realizando uma análise documental por meio da leitura de postagens e comentários. Ao analisar o conteúdo textual, imagético e hipertextual presente nos *blogs*, buscou-se compreender como se configura o perfil de cada *blog* e que tipo de informação é veiculada pelo blogueiro.

A segunda etapa coleta de dados consistiu na realização das entrevistas semiestruturadas com as blogueiras responsáveis pelos *blogs* selecionados para a pesquisa, buscando entender as práticas do sujeito informacional do seu ponto de vista. Por meio de tais entrevistas pretendeu-se apreender as falas dos sujeitos no que se refere a como acontecem as interações entre os blogueiros possibilitando a formação dos *webrings* na blogosfera literária.

O universo da pesquisa abrangeu os blogueiros literários da Região Metropolitana de Belo Horizonte e seus respectivos *blogs*. A amostra buscou uma representatividade social (GUERRA, 2006) e foi definida em um evento literário, o 20 #Clube do Livro BH, que aconteceu no dia 24 de fevereiro de 2018. Dos 19 *blogs* identificados no evento, oito *blogs* foram considerados como possíveis de serem contemplados na pesquisa, de acordo com a definição de *blog* literário adotada. A listagem de 19 *blogs* advinda do evento foi analisada pela pesquisadora, que navegou pelos *blogs* e identificou se suas características eram condizentes com a proposição da pesquisa. Dessa forma, oito *blogs* foram considerados como possíveis de serem contemplados na pesquisa.

Como forma de preservar o sigilo das participantes, optou-se pela utilização de nomes fictícios para a identificação das blogueiras.

Dessa forma, as entrevistadas foram identificadas por nomes inspirados em personagens femininas da literatura brasileira. Evidencia-se que não há relação entre a escolha dos nomes e as características pessoais das blogueiras.

No quadro 1 são apresentadas algumas características de cada uma das blogueiras entrevistadas, sendo também apresentados os oito *blogs* que fizeram parte da pesquisa:

Quadro 1 - Perfil das entrevistadas

Nome	Idade	Cidade	Profissão	Ano em que se tornou blogueira	Blog
Emília	28	Belo Horizonte	Advogada	2008	Entrando Numa Fria
Lucíola	31	Belo Horizonte	Analista Contábil	2015	Minha Estante e Muito Mais
Ana Terra	22	Belo Horizonte	Estudante de Fisioterapia	2018	Marshmallow com Café
Gabriela	20	Ribeirão das Neves	Estudante de Jornalismo	2016	DNA Literário
Macabéa	36	Ribeirão das Neves	Administradora	2017	Cultura Pocket
Capitu	21	Contagem	Estudante de Design Gráfico	2013	Menina Compassiva
Iracema	32	Belo Horizonte	Analista de Processos	2014	Livros e Sushi
Ceci	32	Belo Horizonte	Professora de Circo	2015	Paradise Books

Fonte: Elaborado pela autora.

Ao ser pautada no método netnográfico, a pesquisa adotou como técnica de coleta de dados a análise documental dos *blogs* e as entrevistas semiestruturadas realizadas com suas respectivas blogueiras. Os dados obtidos foram avaliados com base na análise de conteúdo (FRANCO, 2005) e discutidos à luz do embasamento teórico da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise documental, primeira etapa da coleta de dados, foi realizada por meio do acompanhamento e leitura das postagens dos *blogs*, sendo também analisados os *layouts* dos *blogs* e os recursos disponíveis. Em um período de seis meses, compreendido entre março e agosto de 2018, foi observado em cada um dos *blogs* o conteúdo textual, o conteúdo imagético e também os comentários dos leitores. Foi analisada a frequência das postagens, a quantidade de comentários e o número de seguidores nos *blogs*.

Em relação ao conteúdo foram identificados alguns tópicos semelhantes que caracterizam os *blogs* literários analisados como: a existência de *blogs* coletivos; a publicação de resenhas de livros; a abordagem de assuntos relacionados à literatura, como filmes e séries; a realização de sorteios; as parcerias com editoras e autores nacionais; a produção de fotografias autorais e intensa presença das blogueiras nas redes sociais (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube).

Ressalta-se que foram encontrados *blogs* de proporções muito diferentes. Analisar *blogs* com grandezas distintas tornou-se muito enriquecedor para a pesquisa, proporcionando, dessa maneira, a compreensão de como são as práticas informacionais em *blogs* pequenos, médios e grandes.

A análise das entrevistas com as blogueiras participantes da pesquisa ressaltou a diversidade de modos com os quais esses sujeitos lidam com a informação em suas principais ações cotidianas. As

práticas informacionais realizadas pelas blogueiras demonstram como elas relacionam-se com a informação como leitoras literárias e como produtoras de conteúdo, além de sua evidente interação com outros blogueiros, editoras e autores na blogosfera literária.

Nessa pesquisa, as categorias de análise foram criadas *a posteriori*, ou seja, emergiram após a análise dos dados das entrevistas. O processo resultou na criação de quatro grandes categorias relacionadas às práticas informacionais das blogueiras, com 18 subcategorias, conforme apresentado no quadro 2.

Quadro 2 - Categorias de análise.

Categorias	Subcategorias
Leitura	Interesse inicial pela leitura Frequência de leitura Suportes de leitura Necessidade de compartilhar leituras Busca de informações sobre livros Apropriação da leitura
Identidade	Motivações Representações do <i>blog</i> Mudanças após o <i>blog</i>
Ações de informação	Produção de conteúdo Escrita de resenhas Sorteios e lançamentos Produção de fotos Atualização Transmídia
Interação	Leitores Blogueiros Mercado editorial

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A categoria **leitura** foi composta por seis subcategorias. Ao investigar o **interesse inicial das blogueiras pela leitura**, identificou-se a presença de instituições (escola, biblioteca), pessoas (família, amigos) e também a literatura de massa como os elementos influenciadores no processo de formação das leitoras. A análise da **frequência de leitura** considerou sua incorporação ao cotidiano das blogueiras, avaliadas como leitoras assíduas. Quanto aos **suportes de leitura**, percebeu-se que as blogueiras utilizam o suporte impresso e também o digital, lendo frequentemente *ebooks*. A **necessidade de compartilhar leituras** foi evidenciada no discurso de todas as blogueiras, fruto da vontade de conversar e trocar ideias sobre os livros lidos. A **busca de informação sobre livros** pode ocorrer antes e/ou depois da leitura, havendo também blogueiras que não sentem a necessidade de buscar informações. Além disso, ocorre o encontro casual, a procura e a fuga do *spoiler*. Os processos de **apropriação da leitura** envolvem a associação do texto literário ao contexto individual de cada leitora, possibilitando o gosto pela leitura, a leitura como fuga da realidade, a vivência da alteridade e as experiências emocionais com a leitura literária.

Na categoria **identidade** foram identificadas três subcategorias, relacionadas ao envolvimento de cada blogueira com seu *blog*. A subcategoria **motivações** compreende os principais motivos que levam as leitoras a se apropriarem do ciberespaço, tornando-se blogueiras. Em **representações do blog**, compreende-se como as blogueiras concebem o seu próprio *blog*: *hobby*, forma de visibilidade, trabalho e filho. Na subcategoria **mudanças após o blog**, algumas blogueiras relatam que o *blog* possibilitou a criação de novas amizades e melhoria da sociabilidade, outras consideram que trouxe autoconfiança e reconhecimento.

A categoria **ações de informação** compreendeu seis subcategorias. A subcategoria **produção de conteúdo** contém a visão das próprias blogueiras da sua atuação em relação à criação de

publicações no *blog*. A maioria se considera produtora de conteúdo, as demais consideram que compartilham informações e emitem opiniões, o que também pode ser compreendido como forma de produção de conteúdo. Em **escrita de resenhas**, compreende-se a relação das blogueiras com a escrita e a produção das resenhas críticas, processo permeado por várias questões: a leitura do livro; a organização das ideias; o ato de escrever em si, com as preocupações com as normas da língua portuguesa; a edição do texto; a revisão; a expressão dos sentimentos; a exposição da blogueira; a transmissão de informações. A realização de **sorteios e lançamentos** diversifica as publicações dos *blogs*, objetivando atrair os leitores. A **produção de fotos** é uma tendência nos *blogs* literários, apresentando-se como uma outra forma de disseminar informações sobre os livros, por meio da criação de conteúdo imagético. A importância da **atualização do blog** advém do seu papel preponderante na permanência dos seguidores. Na subcategoria **transmídia**, observa-se o uso das redes sociais (Instagram, Facebook, Twitter e YouTube) como plataformas vinculadas ao *blog*, destacando o Instagram como a mídia mais atrativa na visão das blogueiras.

A categoria **interação** compreendeu três subcategorias. Ao investigar a relação das blogueiras com seus **leitores**, por um lado, percebe-se a importância do número de seguidores, por outro lado, a ausência de vínculo com os leitores na maior parte dos casos. A relevância dos comentários é evidenciada, além de existir um discurso comum sobre a ausência de comentários nos *blogs*, motivo de angústia para muitas blogueiras. Ressalta-se que as blogueiras realizam, de certa forma, um incentivo à leitura em seus *blogs*, ao indicarem e divulgarem livros, influenciando outros blogueiros e leitores a lerem.

Na análise da interação entre as blogueiras e os demais blogueiros, metade das entrevistadas fazem leitura de outros *blogs*, já a outra metade acompanha somente perfis do Instagram de

blogueiros literários. A influência entre os blogueiros é evidente no momento que antecede a leitura, na escolha do livro e na sua aquisição; além da influência no próprio *blog*, no formato das publicações e nos conteúdos postados. A investigação sobre a formação dos *webrings* evidencia que as blogueiras participam de vários círculos sociais virtuais. Contudo, os círculos de blogueiros não se formam somente como indicado no referencial teórico, sendo constituídos de forma virtual e também presencial. Os eventos literários são compreendidos como pontos de encontros de leitores, sendo muito benquistos pelas blogueiras, como forma de promover a sociabilidade. Quanto aos sentimentos presentes na relação entre blogueiros, de um lado, a amizade e a cooperação; do outro, a competição e os conflitos.

Por fim, ao compreender a relação das blogueiras com o **mercado editorial**, encontrou-se duas formas de parceria: com editoras e com autores nacionais. As blogueiras têm consciência de que a parceria editorial trata-se de uma estratégia de *marketing* das editoras, mesmo assim elas desejam as parcerias, alegando que promovem credibilidade, atualização do conteúdo do *blog* e maior divulgação das postagens. Quanto à parceria com autores nacionais, existe uma relação de cooperação, uma vez que as blogueiras têm maior proximidade com os escritores, sentindo vontade de ajudá-los com a divulgação dos livros de sua autoria e receio de ofendê-los por meio das resenhas críticas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apontaram as práticas informacionais realizadas pelas oito blogueiras identificadas na amostra, que foram elencadas em quatro categorias: leitura, identidade, ações de informação e interação. A respeito dos papéis exercidos pelas blogueiras na *blogosfera* literária, identificou-se que elas atuam como leitoras e

como produtoras de conteúdo. Contudo, não se pode considerar a atuação das blogueiras como mediadoras de leitura, apesar de incentivarem a leitura em seus *blogs*.

A motivação de cada blogueira tanto para adentrar na *blogosfera* literária como para manter o seu *blog* ativo perpassa por questões pessoais, que vão além da simples vontade de compartilhar leituras: a necessidade de trabalhar a timidez, ter voz ativa e ser ouvida por outras pessoas, poder expressar sua própria opinião sobre as leituras, ser um exemplo para os filhos e mantê-los próximos, escapar da solidão, a responsabilidade com as parcerias editoriais e com os leitores do *blog*. No que tange à formação dos *webrings*, constatou-se que eles são formados tanto de forma virtual como presencial, por meio dos eventos literários. Contudo, a interação entre os blogueiros literários ocorre predominantemente no meio virtual.

A relação afetiva das blogueiras com a leitura literária ficou evidente no decorrer das entrevistas, nas quais as participantes citaram os títulos de diversos livros, contando com entusiasmo sobre suas narrativas e o modo como foram afetadas pela leitura. Percebeu-se que o afeto pelos livros se estende ao *blog*, espaço de liberdade para escrever, criticar, opinar, compartilhar, criar e ser uma protagonista.

Ao final da pesquisa, compreende-se a diversidade de modos com os quais esses sujeitos lidam com a informação em suas principais ações cotidianas. Ressalta-se que as práticas informacionais não estão relacionadas somente aos atores, mas também a dimensão do contexto em que ocorrem. Assim, as práticas informacionais, que se manifestam nos *webrings*, envolvem as blogueiras e demonstram como elas relacionam-se com a informação como leitoras literárias e como produtoras de conteúdo, além de sua evidente interação com outros blogueiros, editoras e autores na *blogosfera* literária.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Rafaela Lima de; ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de. Ler, compartilhar e interagir: *blogs* como ferramenta de mediação de leitura. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 20, n. 2, p. 240-260, maio/ago., 2015.
- CARNEIRO, Jéssica de Souza. *Ler e escrever blogs literários: a narrativa hipertextual na configuração da webliteratura*. 2011. 217 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Literários) – Instituto de Letras e Comunicação, Universidade Federal do Pará, Belém, 2011.
- FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. *Análise de conteúdo*. 2. ed. Brasília: Liber Livro Editora, 2005. 79 p.
- GNISCI, Vanessa Monteiro Ramos. Booktubers: narrativas e experiências literárias da juventude contemporânea. *Textura, Canoas*, v. 20, n. 42, p. 106-124, jan./abr. 2018.
- GUERRA, Isabel Carvalho. *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. Cascais, Portugal: Principia, 2006. 95 p.
- KOZINETS, Robert. The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, n. 39, p. 61-72, Feb. 2002.
- MONTARDO, Sandra Portella; PASSERINO, Liliana Maria. Estudo de *blogs* a partir da netnografia: possibilidades e limitações. *Revista Novas Tecnologias na Educação*, v. 4, n. 2, 2006.
- RECUERO, Raquel da Cunha. *Weblogs, Webrings e comunidades virtuais*. *Revista 404notFound*, v.1, n. 31, 2003.
- SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE USOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO, 1, 2017, Fortaleza. *Anais [...]* 2017.

CAPÍTULO 14

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Gracirlei Maria de Carvalho Lima

1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo apresenta reflexões da dissertação de mestrado intitulada “Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário”, defendida em dezembro de 2018 junto ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Este texto foi publicado originalmente na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, volume 16, 2020.

Motivou-se pelo questionamento a respeito do profissional bibliotecário em relação à sua prática profissional no setor de referência. Atividades desenvolvidas neste setor contemplam os Serviços de Referência Tradicional (SRT), Serviço de Referência Educativo (SRE) e Serviço de Referência Virtual (SRV). O setor de referência “[...] é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o

trabalho da biblioteca se completa” (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 15).

Mas, atualmente há o problema do esvaziamento e fechamento das bibliotecas, como apontado por Ferreira (2006), em função do aparecimento de novos sistemas de informação, da facilidade do acesso à informação e da necessidade de acesso imediato à informação pelos usuários, e cabe aos bibliotecários olhar para o serviço de referência no planejamento de ações para otimizar o uso de recursos tecnológicos, repensar os espaços e ambientes da biblioteca, presenciais ao virtuais. A “biblioteca, de um modo geral, precisa funcionar como uma fonte dinâmica de cultura, que deve atender a várias e amplas necessidades de seus frequentadores, sejam eles crianças, estudantes, adultos ou pesquisadores” (CARVALHO, 1972, p. 198). Milanesi (2002) alerta que, se o público deixar de frequentar a biblioteca, é preciso criar novos motivos e promover novo caminho para alcançar a biblioteca, ou seja, explorar todo o potencial que a biblioteca oferece.

Outro fator que constituiu a motivação para esta pesquisa foi a escassez de estudos na literatura brasileira que trata do serviço de referência tradicional, educativo e virtual em uma perspectiva social, o que torna, assim, o tema relevante para todos os tipos de bibliotecas. Importante também estudar como as ações estão sendo desenvolvidas pelos bibliotecários de referência e analisar os fatores que influenciam a prática desses profissionais com base na interpretação, centrada no significado e no contexto social ao qual eles pertencem.

A partir dessas observações, surgiu o interesse de saber como acontece o processo de referência na prática profissional. Quais fatores influenciam no cotidiano? Quais são os desafios encontrados pelos profissionais na prática de referência. Definiu-se como objetivo geral compreender como o processo de referência acontece na prática do profissional.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é de cunho qualitativo, embasado teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schütz. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (COEP)²² e todas as participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade com observação no local de trabalho. Foram entrevistadas oito bibliotecárias de referência de quatro tipos de bibliotecas: biblioteca escolar, pública, universitária e especializada.

A partir do referencial teórico e de outras leituras consideradas pertinentes, bem como da análise das anotações das observações e das transições das entrevistas, buscou-se criar categorias de exame que fossem expressivas para o estudo proposto.

3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção se destina à análise e discussão dos resultados encontrados. No Quadro 1, apresentam-se algumas características das participantes da pesquisa. As questões sobre o profissional e sua formação acadêmica visam coletar dados que possibilitem situar biograficamente cada bibliotecário (SCHÜTZ; WAGNER, 1979).

²² Pesquisa registrada pelo Comitê de Ética de Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais. Número de registro de CAAE: 87133518.2.0000.5149.

Quadro 1 - Características dos participantes.

Bibliotecárias	Biblioteca	Gênero	Curso de Graduação	Conclusão da graduação	Tempo de experiência profissional (anos)	Educação continuada/ Acadêmica
B1	Pública 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2000	15	Especialização; doutorado em andamento; outra graduação em andamento.
B2	Especializada 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	2010	8	Especialização.
B3	Universitária 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	1996	20	Duas especializações
B4	Escolar 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	1998	18	-
B5	Especializada 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2005	12	Outra graduação.
B6	Escolar 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2009	5	Mestrado; doutorado em andamento.
B7	Pública 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	2004	4	Especialização.
B8	Universitária 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2004	13	Especialização; mestrado em andamento.

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

A seguir, apresenta-se a análise das categorias criadas de forma livre que foram emergindo da análise dos dados, das observações em concordância com referencial teórico. Foram criadas cinco categorias: ambiente da biblioteca, trajetória profissional, práticas da vida cotidiana, percepção do bibliotecário acerca do usuário e serviço de referência.

3.1 AMBIENTE DA BIBLIOTECA

Observou-se que as bibliotecas têm uma boa localização, o que facilita o acesso do usuário. A biblioteca tem a missão de atender bem os usuários e ao mesmo tempo garantir um espaço agradável, tanto para os usuários quanto para as pessoas que lá trabalham. Fatores como iluminação, ventilação, arranjo físico influenciam o comportamento do usuário, os quais devem ser levados em consideração pelos serviços de referência nas bibliotecas no planejamento de suas ações. Sobre esse tópico, as bibliotecárias foram questionadas quanto à visão delas a respeito do ambiente e espaço da biblioteca, e a maioria considerou que o ambiente é agradável para usuários e funcionários.

Contudo, em algumas falas, assinalaram alguns pontos negativos sobre o que gostariam que fossem reparados, manifestando sobre instalações físicas e principalmente a infraestrutura. Alguns problemas foram apontados, como a questão da acústica do prédio que facilita o barulho e ruídos produzidos no interior da biblioteca, principalmente na área de circulação, que se propaga pelo interior da biblioteca. Algumas bibliotecas estão em prédios que são adaptados, e que usaram estruturas já existentes. É em função dessa adaptação que se verificou uma série de problemas, como a questão da infraestrutura, das instalações elétricas, entre outros. Em outras, já se observou que os espaços são planejados para biblioteca, há investimentos por parte das instituições em mobiliários, recursos

tecnológicos e ambientes climatizados para os usuários e funcionários.

Dessa forma, conforme verificado na observação, a questão da infraestrutura das bibliotecas, para algumas unidades, não é um problema, pois as instituições investem em mobiliário, equipamentos e instalações. Já em outras a falta de recursos afeta os serviços e os ambientes de estudo.

3.2 TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

Ao fazer a análise das experiências profissionais, dos estágios das experiências vividas pelas participantes no seu campo profissional, consideraram-se tanto as características que foram observadas como as características pessoais que são cheias de significados e que podem influenciar as práticas informacionais no cotidiano de cada participante.

As bibliotecárias informaram que se consideram atualizadas e que estão sempre buscando se qualificarem: seis delas têm pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado). Duas não investiram em pós-graduação, por não sentirem necessidade para sua prática, mas que no dia a dia estão sempre buscando se capacitar. Entretanto, o que se observou é que muitas das formas de capacitações citadas são oferecidas pelas próprias instituições, participam de treinamentos, cursos e eventos que, em muitas vezes, não têm uma relação direta com a biblioteca, e algumas sentem falta de capacitações voltadas para questões práticas da biblioteca.

Já a graduação na prática cotidiana das bibliotecárias de referência mostrou-se pouco influente, apesar do curso de Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação da UFMG, onde todas as bibliotecárias se graduaram, ter oferecido disciplinas voltadas ao serviço de referência. As bibliotecárias se guiam mais pelas experiências, pela prática diária. As bibliotecárias se lembraram

de poucas disciplinas cursadas ao longo da graduação. Os estágios mostraram-se assumir um papel de destaque na formação profissional, apontado como base das articulações das competências profissionais e pessoais. Todas as bibliotecárias se consideram satisfeitas com a profissão de bibliotecária e com a atuação trabalhando no setor referência e com seu ambiente de trabalho.

A trajetória profissional mostrou-se ter forte relação com o processo de referência, as experiências profissionais, os estágios, a busca por qualificação e capacitação que dão suporte para prática e para as ações no PRT, PRE e PRV.

3.3 PRÁTICA DA VIDA COTIDIANA

O cotidiano das bibliotecárias de referência é analisado com foco nas ações, interações e busca de informações para resolução de problemas relativos à prática profissional do cotidiano. O processo de busca é diário e isso tem significado diferente no contexto de cada uma das participantes.

As ações do cotidiano também são marcadas pela busca de informações, de uso de informações e de compartilhamento de informações. Cada ação é influenciada pelo contexto, sendo uma característica básica do conceito de práticas informacionais. O compartilhamento se dá pela interação com outros profissionais, dividindo ideias e informações, em que cada bibliotecária constrói significados e conhecimento dentro de suas próprias realidades. O compartilhamento e busca de informação é obtido por diferentes fontes de comunicação, como o uso do Facebook, grupos de WhatsApp, listas de discussões, e-mail etc., onde são discutidos problemas relacionados a atividades diárias do setor de referência e a questões rotineiras da instituição, como as de referência não solucionadas, novas portarias do Ministério da Educação.

No cotidiano também há problemas ou desafios, como a questão financeira, que, para umas, o problema é como gastar o recurso financeiro, para outras é a falta dele; os adolescentes que já nasceram na era digital; as Tecnologias da informação e comunicação; a comunicação, os desafios que são vencidos com busca de informações, pelo aprendizado, pela capacitação e também com parcerias com a comunidade, com outros setores da instituição. Apesar de não terem planos de ação formalizados, todas têm habilidades estratégicas para as adversidades que surgem no dia a dia, o que para umas é um problema, para outras não.

Dessa forma, ações cotidianas são marcadas por questões que se dão na rotina. Entretanto, o setor de referência se mostrou muito dinâmico, e cada atendimento é único, cada bibliotecário, com seu estoque de conhecimento e experiência, realiza o processo de referência de uma maneira diferente. A individualidade de cada bibliotecária se mostra importante, cada um com seu estoque de conhecimento e experiência. Contudo, isso também evidenciou a falta de padronização e embasamento teórico para realizar as atividades da referência, uma vez que se trata de profissionais graduados e devem aplicar a teoria à prática cotidiana.

3.4 PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO ACERCA DO USUÁRIO

Assim, procurou-se identificar quem são os usuários da biblioteca partir das falas das bibliotecárias e verificar qual é a visão delas sobre seus usuários e como é a interação deles com biblioteca. Todas as bibliotecárias foram muito enfáticas ao dizer que conhecem os usuários que frequentam a biblioteca. Mas todo o conhecimento advém da prática, dos anos de atuação no setor de referência ou no atendimento, e não uma forma sistemática de avaliação como a realização de estudos de usuários para elas conhecerem quem são,

quais serviços eles usam ou se estão satisfeitos, tudo isso é percebido no cotidiano e de maneira informal. Todas foram unânimes em demonstrar a importância de se realizarem os estudos de usuários para avaliação dos serviços da biblioteca, mas todos os retornos de satisfação ou não dos usuários são manifestações pessoais e realizadas por e-mails, redes sociais.

Esses *feedbacks* “informais” não são considerados pela teoria como uma forma de avaliação, mas, para o cotidiano, essas práticas têm sentido, dentro de um contexto em que não se tem a prática de fazer estudo de usuário, como orienta a academia e a literatura. Quando se analisa a prática do profissional, deve-se analisar qual é o sentido dado ao fenômeno vivido pelo indivíduo, que, segundo Rocha (2013, p. 21), deve-se “observar a prática profissional no tocante às abordagens dos usuários da informação pode enriquecer o conhecimento da trajetória e do sentido do crescimento dos estudos de usuários da informação”, e qual o sentido que os profissionais dão quanto ao conhecer seus usuários.

Na questão sobre o uso da biblioteca, as bibliotecárias citaram, além dos usos dos serviços tradicionais, o uso do espaço para os projetos que a biblioteca realiza em parceria com a comunidade, como, por exemplo, o projeto “Tertúlia Literária”, que reúne leitores para falar de suas experiências de leitura de textos literários em encontros periódicos com o objetivo de despertar o gosto pela leitura em um espaço de compartilhamento de experiências sobre obras literárias; o “Café Inteligente”, que tem como lema “Por uma geração de pensadores”, em que os participantes discutem temas relacionados a questões políticas e sociais, sendo um espaço aberto para contribuir com o debate no fim e apresentar uma possível solução para os problemas levantados no encontro. O “Preta e Poeta: a produção poética de mulheres negras enquanto um mecanismo de resistência” busca construir um espaço de trocas e aprendizagem entre mulheres negras através da escrita literária.

Dessa forma, as bibliotecárias mostram que conhecem seus usuários pela vivência diária, levando em consideração os anos de experiência no setor de referência e que há necessidade de se realizarem estudos de usuários. Na prática, observou-se que elas os conhecem, pois coletam informações pelas conversas, pelo e-mail, pelas redes sociais, o que é considerado por elas suficiente para planejar as ações da biblioteca.

3.5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Nesta pesquisa buscou-se compreender como o processo de referência acontece na prática do profissional e, assim, conhecer os desafios encontrados pelos bibliotecários no planejamento e execução das ações/atividades no serviço de referência.

O serviço de referência caracteriza-se como um fenômeno com diversos significados, o qual se dá pela interação entre bibliotecário e usuários. A percepção do bibliotecário a respeito das experiências e da vivência na referência é muito singular, pois cada um tem seus próprios significados de suas ações, que são influenciadas por diversos fatores, como motivações, contexto historicidade etc. As bibliotecárias têm uma visão da referência como sendo norteador para todos os setores da biblioteca, apontam a questão dos setores da biblioteca trabalharem de forma harmônica, como, por exemplo, com processamento técnico visando a uma recuperação da informação mais precisa.

3.5.1 Produtos e serviços

As bibliotecárias nomearam uma série de serviços que suas bibliotecas oferecem e algumas informações foram complementadas com informação disponível em sites, pois alguns serviços não foram

mencionados. Sete bibliotecárias citaram os serviços considerados como básicos, que são os relacionados à circulação de matérias, como o empréstimo, a reserva, a renovação e a consulta ao catálogo on-line. Apenas uma delas citou só o empréstimo, pelo fato de não ter catálogo on-line, os serviços são oferecidos presencialmente. Serviços voltados à capacitação e treinamento de usuário foram citados por duas bibliotecárias, como acesso à base de dados, normalização de trabalhos técnico-científicos, mostrando-se uma característica que predomina mais nas bibliotecas universitárias. As bibliotecas escolares oferecem apenas a orientação à pesquisa escolar. Seis bibliotecas oferecem e disponibilizam seus espaços para atividades culturais, que trazem a comunidade para dentro da biblioteca, com temáticas diversas e de interesse local, como palestras, exposições, contação de histórias, clube do livro, projetos da comunidade, entre outros.

3.5.2 Processo de referência

As bibliotecárias alegaram que o serviço de referência é muito mais prático, que consideram mais a experiência do vivido do que, propriamente, os conhecimentos adquiridos nas disciplinas da graduação. Mas a literatura estabelece alguns passos a serem seguidos no processo de referência (FIGUEIREDO, 1992; GROGAN, 2001, ROSTIROLLA, 2006) e B5 colocou que o processo de referência acontece seu cotidiano, só que de maneira natural, sem preocupação seguir o que a literatura diz.

3.5.3 Processo de referência tradicional

O Processo de Referência Tradicional (PRT) caracteriza-se pela interação face a face do bibliotecário com o usuário. Nota-se que

ainda é o processo mais presente nas bibliotecas. Ao longo das entrevistas, as participantes foram narrando casos de atendimento realizados, e, pela técnica de incidente crítico, também foi possível analisar casos em que ocorreram o processo de referência. Na maioria dos relatos, foram dentro do processo tradicional, com a presença do usuário na biblioteca.

Em um dos relatos da bibliotecária B5, percebemos que ainda há a fase em que o bibliotecário analisa junto com o usuário a natureza do seu problema. Mas algumas etapas preliminares à chegada à biblioteca, conforme estabelecido por Grogan (2001) – como: problema e necessidade de informação – nem sempre são internalizadas pelos usuários. Assim, foi possível identificar os seis passos estabelecidos Figueiredo (1992) como mais viáveis para análise dos dados e percebidos nas falas dos bibliotecários, sendo os que mais se aproximam da prática, pois a interação se dá no momento em que o usuário procura pela biblioteca.

Apesar de não serem sempre seguidas como etapas lineares ou na sequência dada, em alguns casos foi possível verificar o processo de referência e as fases de seleção da mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e a renegociação, que ocorre quando o usuário não está satisfeito com resposta.

3.5.4 Processo de referência educativo

Os treinamentos foram citados como ações do setor de referência, mas não citaram como é o planejamento das etapas, de acordo com Rostirolla (2006). Nas entrevistas nenhuma bibliotecária mencionou que trabalha com PRE, todas as ações mencionadas de ensino-aprendizagem de educação de usuário foram citadas como parte dos serviços que a biblioteca oferece. O PRE envolve a função de educador do bibliotecário e, segundo Rostirolla (2006), pode ser

realizado tanto individualmente quanto em grupo, mas exige do bibliotecário a realização de várias etapas de um processo de referência. O PRE caracteriza-se pela orientação e capacitação de usuário no uso de fontes de informação ou área de interesse, e também pode ser oferecido à distância. As ações citadas foram de treinamentos no uso de base de dados e curso de elaboração de trabalhos científicos, que são demandas dos alunos.

O PRE é a forma de integrar a biblioteca no processo de ensino/aprendizagem, ensinar o usuário a utilizar recursos e serviços da biblioteca. Entretanto, na prática, verificou-se que os serviços voltados a esse fim, quando a biblioteca oferece, são considerados de rotina, sem haver planejamentos das ações e poucas ações são desenvolvidas.

3.5.5 Processo de referência virtual

Quanto às ferramentas tecnológicas na referência virtual, as bibliotecárias mostraram que fazem uso de alguns desses recursos tecnológicos integrados ao modelo tradicional de referência, e citaram a utilização de ferramentas como telefone, correio eletrônico e redes sociais. Uma das bibliotecas especializadas, chamada de Biblioteca Especializada 1, faz o atendimento presencial e virtual ao público interno e externo, sendo a única instituição que tem o SRV implantado e onde foi possível verificar o PRV acontecendo na prática.

Nas demais bibliotecas, quando a o PRV é realizado, observa-se que, assim como o PRE, o PRV também não é visto como processo que tem a ver com um planejamento de todas suas etapas, e são ações rotineiras. As ferramentas mais usadas, predominante, é do correio eletrônico e o telefone, mas não são formalmente organizadas como um serviço virtual. Apenas em uma biblioteca o SRV é visto como processo e onde há o planejamento para o serviço.

Dessa forma, o planejamento das atividades e ações para o setor de referência se mostra ainda que é teoria não aplicada à prática. As bibliotecas pouco exercem a função de planejar, não por considerar que não tem importância, mas sim por achar que tudo já está sob controle. Onde se tem uma política, mesmo que geral, como o caso da biblioteca especializada, que segue uma política de excelência ao atendimento da instituição, já se notam pontos positivos nas ações da biblioteca, como padronização do atendimento, formulários de avaliação que incentiva o funcionário a sempre fazerem um bom trabalho.

4 CONCLUSÃO

Constatou-se que as práticas informacionais dos bibliotecários de referências são pautadas, principalmente, nos aspectos contextuais em que cada um está inserido. O processo de referência sofre influência de fatores diversos, pois, ao considerar o bibliotecário um ser social, verifica-se que ele e o ser social são considerados interdependentes, é um indivíduo que tem um passado com uma historicidade de vida, que dialoga com outros profissionais, e tudo isso influencia suas ações na prática profissional diária. As atividades no setor de referência estão pautadas no processo de interação que envolve o bibliotecário, o usuário e a biblioteca. Todo o processo sofre influência do ser social que o conduz, da bagagem que ele carrega, das experiências de vida, do seu perfil, sendo sempre um processo em construção.

Contudo, como se verificou nesta pesquisa, muitas vezes, que a tipologia da biblioteca não é o elemento determinante nos serviços de referência, há uma forte contribuição do contexto onde a biblioteca está inserida, das ações que ela está vivenciando naquele momento, por isso ir a campo e pesquisar diferentes tipos de biblioteca foi rico, porque foi possível verificar a prática do bibliotecário de referência

em contextos diversos. De acordo com Araújo (2013), é preciso situar a postura de cada do profissional dentro do quadro de sua experiência cotidiana, pois é no contexto que as ações ganham sentido.

REFERÊNCIAS

ACCART, J-P. *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Tradução de Antônio Agenor. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina: EDUEL, 2013.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. In: Cabral, Ana M. R.; Reis, Alcenir Soares dos (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

FIGUEIREDO, N. M. *Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, N. M. *Serviços de referência e informação*. São Paulo: Polis: APB, 1992.

GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. J. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

ISAH, E. E. *Physicians' information practices: a case study of a medical team at a Teaching Hospital*. 2009. Thesis (Doctor of Philosophy in Library and Information Science) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, Suécia, 2009.

MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São

Paulo, n. 1, v. 23, p. 9-37, jan./dez. 1990.

PESSOA, P. C.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007.

PINTRO, S. *Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade*. 2012. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

RANGANATHAN, S. R. *Reference service*. 2. ed. London: 1961.

ROCHA, E. C. F. *Usuário da informação um velho desconhecido: usuários da informação em diferentes profissões da informação*. 2013. 364 f. Tese (Doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, J. A. *et. al.* Modelos de práticas informacionais. *Em Questão*, n. 1, v. 23, p. 36-61, jan.-abr. 2017.

ROSTIROLLA, G. *Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência*. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SCHUTZ, A.; WAGNER, H. R. *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Organização e introdução de Helmut R. Wagner; tradução de Ângela Melin. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. 319 p.

SIRIHAL Duarte, A. B. *et al.* Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. *Informação em Pauta*, v. 2, p. 111-135, 2017.

SUNDIN, O. *Information practices in professional life*. Keynote at the Annual Symposium at Research Center for Knowledge Community, University of Tsukuba, Japan, 9 fev. 2008.

TALJA, S; HANSEN, P. Information Sharing. *In*: SPINK, Amanda; COLE, Charles (Ed.). *New directions in human information behavior*. Berlin: Springer, 2005. p. 113-134.

CAPÍTULO 15

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NOS AMBIENTES DO APLICATIVO TELEGRAM

André Gustavo Fonseca da Silva

O conceito de práticas informacionais volta-se a um ponto de vista da informação que a encara como um fenômeno que envolve não apenas uma dimensão física, individual, mas coletiva, subjetiva no qual o estudo toma como objeto o sujeito que não pode ser isolado do social, nem do contexto. A proposta de compreender as práticas informacionais nos ambientes virtuais de aplicativos parte da observação de que o uso da internet principalmente através de smartphones já atinge hoje uma proporção global muito significativa, alcançando proeminência tanto na quantidade de usuários, no volume de tempo dedicado ao uso, quanto no número de aplicativos e volume econômico que representa esta utilização. Esta adoção consistente entre a população do planeta e que não se mostra apenas um modismo, aponta implicações significativas nos modos de vida das sociedades.

Para o desafio de um respectivo estudo, optou-se por pesquisar os ambientes virtuais do aplicativo mensageiro Telegram visando compreender as práticas informacionais de seus grupos públicos por meio da análise das representações sociais, das ações e papéis dos sujeitos e usuários nestes espaços. Para tanto, a partir de um mapeamento de ocorrências foram identificados tipos de ações praticadas em grupos selecionados da aplicação. O estudo ao qual

este texto se refere tratou-se de uma pesquisa qualitativa que recorreu a netnografia, observação participante optando pela técnica de análise de conversações adaptada. Também foram realizadas entrevistas semiestruturadas utilizando-se da técnica de análise de conteúdo para categorizar e sistematizar os dados. Os resultados são resumidos nas próximas linhas com um recorte de seus pontos mais relevantes.

Foram identificados 21 tipos de ações que foram agrupados em 10 papéis. Os tipos de papéis com suas respectivas ações foram: papel de vigilância (ações de banimento, advertência, denúncia), papel de manutenção (conscientização, cuidado), papel de pesquisa (interesse por informação, demanda por objeto), papel de orientação (resposta, tutoria), papel de distribuição (compartilhamento independente, atendimento de demanda), papel de referência (correspondência, opinião ou parecer), papel de animação (proposição, estímulo), papel de participação (embate, contribuição), papel de apologia (propaganda, distinção ou comparação), papel de contrarregra (direção, roteiro).

Do estudo inicial das ações foi possível perceber que nem todos os tipos de papéis e ações são recorrentes nos espaços havendo uma predominância de tipos diferentes para cada grupo dentro do espectro identificado que refletem suas propostas, o mote e o *ethos* distintivo ali emergente. Isso porque as práticas informacionais nestes espaços se constituem a partir da proposta do grupo, comumente sintetizada pelo mote e que são adequadas e corrigidas através de regras explícitas e implícitas. Estas últimas, é a forma de se portar para corresponder ao objetivo, ao projeto, à proposta do espaço. Essa forma nasce e é modulada pelo exercício dos papéis que tendem a corrigir e educar os modos de agir no espaço, demonstrando pela prática o que pode, o que não pode, o que é bem visto, o que é malvisto, quem é relevante, quem é desagradável, etc. Diante disso, certos papéis despontam como mais importantes que

outros para cada tipo de espaço, pois correspondem às práticas mais favoráveis ao cumprimento daquela proposta específica.

Tomando o ambiente virtual (online) como um teatro, inspirando-se no que fez o autor Erving Goffman (2002) em seu livro “A representação do eu na vida cotidiana” ao fazer o mesmo com a realidade (*offline*), em geral, dos papéis levantados com suas respectivas ações, alguns são mais relacionados ao **teatro** em si, ao espaço, a uma preservação, organização e direção do ambiente. São os papéis de vigilância e contrarregra. Alguns são mais relacionados à **peça**, envolvendo a ordem e maneiras de atuação, aos modos de conduta, a aparência, o figurino. São os papéis de manutenção. Outros são mais ligados a **atuação** propriamente dita, uma expressividade, a execução das encenações e o contato mútuo daqueles que contracenam num palco. São os papéis de orientação, participação, pesquisa, distribuição. E por fim, outros são mais ligados a um **protagonismo**, a uma atração, foco de atenção, entretenimento. São os papéis de animação, referência e apologia.

Os que exercem papéis muitas vezes parecem se mover por um interesse íntimo em que o grupo exista, se mantenha, e se desenvolva. Estas posturas encontram causa no próprio motivo pelo qual tais atores adentraram nos grupos e estão se mantendo ali, bem como se relaciona a seus entendimentos pessoais do que seja um grupo.

Frente às observações, pode-se afirmar que os grupos proporcionam alguma coisa. E a opção por adentrar e permanecer em um grupo (assim como a de utilizar o aplicativo Telegram) é pautada em geral pela expectativa de receber, de usufruir algo. Contudo é justamente para poder se servir mais e melhor de um espaço que sujeitos podem se sentir estimulados a entregar a melhor contribuição possível para uma comunidade, pois a presença e manifestações em torno do interesse central que rege o mote são o elemento informacional potencial para atrair outros novos atores potenciais que agreguem mais ao que pode ser de usufruto da

comunidade, promovendo o desenvolvimento dos próprios sujeitos e obviamente do espaço.

Assim, a postura dos atores de predominantemente buscarem receber ou contribuir com um espaço vai variar da proposta (objetivo) de cada grupo e é na verdade mais uma consequência de sua natureza. Um grupo que incentiva a interação social instrutiva, outro que promova compartilhamentos, ou outro que preste suporte emocional terão estímulos diferentes, e práticas informacionais diferentes. Nesse sentido, é preciso observar que a participação, mesmo com a finalidade de receber, é uma contribuição ao grupo, assim como a mera presença de sujeitos no espaço contribui ao dar volume, ainda que sem ter esta intenção. A intenção aqui, portanto, é o fator significativo que diferencia aqueles que se movem mais por um sentimento de oportunismo daqueles que se percebem capazes de ampliar essas oportunidades, ainda que pela sua condição de também aproveitar de mais destas oportunidades. Esta intenção se revelou direta ou indiretamente nas falas investigadas dos sujeitos como expectativas, como concepções e visões, como vontades e ideais. De qualquer modo, surge uma relação lógica que aponta que quanto mais se contribui ao espaço mais dele se obtém e mais de si o constitui. Portanto, o que diferencia uns de outros é se a ação é social ou não. Segundo Weber (2010, p. 40) a ação é toda conduta humana dotada por quem a executa de um significado subjetivo que orienta essa ação. É designada como ação social quando tal orientação é referente a ação passada, presente ou futura de outro, ou outros agentes individualizados, ou a uma pluralidade de indivíduos, conhecidos ou desconhecidos. Para o Weber (2010), nem toda ação é “social” em sua acepção.

Quanto aos grupos, a causa inicial, que serve de ignição para a trajetória de ações, reside na iniciativa dos sujeitos responsáveis pela criação dos espaços, que estão pautados por razões diversas, mas que

não podem evitar que as esferas se constituam por si mesmas a partir das ações sociais que se deflagram mediante a diretiva inicial.

O curso das interações que seguem sua gênese molda e define os tipos de ações e papéis que irão predominar num espaço específico, aos quais os sujeitos podem se adaptar ou com eles colidir. Esses atritos quando ameacem os espaços são eliminados, mas quando conseguem preservar as propriedades situacionais e não interferir no sentimento partilhado servem para o reforçar reafirmando o sentido comum.

Os sujeitos informacionais que integram um mesmo grupo de afinidades adaptam-se uns aos sentidos e significados dos outros. Tais fontes de informação coletivas podem alcançar grande relevância na vida dos sujeitos, perpassando suas relações cotidianas “*offline*”, chegando mesmo a coligar laços de intimidade.

Analisa-se que em muitas das ocasiões de usos de informação os sujeitos encontram informações que não estavam procurando, e essas situações revelam ser mais frequentes do que a própria busca consciente por informação. Surge daí uma relação em que quanto mais se envolve nos espaços, mais se oportuniza esse **encontro casual com a informação** (*serendipity*), porque todas as buscas são partilhadas nestes espaços. Ainda, reflete este encontro casual, muitas vezes, o encontro com o “outro-imprevisível”, aqueles sujeitos com os quais mantem-se vínculos fracos, mas que implicam em força a estes vínculos. Isso por si só contribui à própria integração de um coletivo, intensificando sua coesão social. (MCKENZIE, 2003; GRANOVETTER, 1983; FRANCO, 2012).

Mas a fala dos entrevistados também trouxe aspectos referentes às consequências da origem e amplo uso das tecnologias digitais nesse novo cenário mundial. Emergiram declarações que mencionaram o **vício** e o **uso compulsivo** dessas tecnologias, apontaram um **imediatismo** decorrente desta compulsão, os excessos com a transposição de limites dos espaços pessoais e das liberdades, e

um uso irresponsável materializado pela disseminação de **informações falsas** (*fake news*) e que indicaram, para alguns respondentes, um estado de **alienação**.

Ao encurtar processos, otimizar ações e promover inúmeras facilidades essas tecnologias digitais fizeram-se indispensáveis para muitos, uma “**dependência**” que apresenta um duplo sentido: o da necessidade em vista das vantagens que oferece e o dos excessos.

Os comentários voltaram-se para situações mais relacionadas à utilização das aplicações, permeando questões que tocam os problemas das liberdades e do respeito, que refletiram pontos relativos aos aspectos da privacidade com estes usos.

Nestes espaços de interação informacional, conforme uma fala específica, “lemos o outro” e somos “lidos por ele” numa decisão pessoal e voluntária que implica em receber o que o outro tem para acrescentar, que é usufruir do “poder cultural” da comunidade. Essa condição depende de não se construir “muros” que é uma referência aos preconceitos e julgamentos. Disso tem-se que os ambientes virtuais de interação social, como os do aplicativo Telegram, criam uma aparente situação paradoxal: “favorecer” ou a fraude e o simulacro, ou o contato genuíno e autêntico dos sujeitos, permitindo a liberdade de ser quem se quer ser, uma escolha sobre ser ou não ser honesto.

A possibilidade de ler e ser lido pelo outro permite, como apresentou o relato de um entrevistado, expandir suas perspectivas alcançando conhecimentos que não se sabiam existir, absorvendo no mínimo referências de conduta ou algum código linguístico. Isso “**estimula**” sua busca por informação, que por sua vez incentiva a continuidade da presença dos sujeitos nesses espaços. Essa “**expansão**” de consciência quanto aos aspectos de um assunto ou tema está relacionada ao contato e envolvimento com pessoas que dominam aspectos do campo aos quais ele desconhecia.

A busca incentiva o conhecimento que promove o envolvimento e dá movimento que é atividade no espaço. Daí observa-se como espaços heterogêneos compostos em grande parte por vínculos fracos incentivam o engajamento, corroborando com a noção de potencial de “inteligência coletiva” que constitui uma força com poder midiático, o que algumas das falas apontaram. (JENKINS, 2009; LEVY, 1999).

Do movimento e efervescência dos espaços, a afinidade e a identidade estimulam, segundo as falas, um “**engajamento informacional**”, que contribui para níveis de empatia entre os sujeitos e favorecem laços de intimidade. A afinidade mostra-se uma porta de fruição de informações entre sujeitos, de onde muitas vezes se instauram “conexões emocionais” relativas. Esse engajamento é decorrente de um princípio de similitude, sinal da tendência humana ao gregário e da sua habilidade de reconhecer semelhanças, para constituir sua noção própria de “**pessoa**”, e formular seus múltiplos papéis. Isso se evidenciou em algumas falas que trouxeram a percepção de que **no contato com o outro elas descobrem a si mesmas**.

A “troca de figuras”, termo que emergiu de algumas das declarações, são explorações que capturam pedaços de história dos outros, “reliquias” informacionais ou “souvenires” pessoais das “ilhas de informação” em que se visitam, os sujeitos informacionais. (GOFFMAN, 2002; JENKINS, 2009; DIZARD, 2000). Reflete-se, neste sentido, que o envolvimento não significa necessariamente praticar ações e exercer papéis no meio, mas a condição de acompanhar o que ocorre em seus espaços. Contudo, parece existir alguma relação entre contribuição e autoridade no meio. Quanto mais um sujeito participa num meio oferecendo sua contribuição, mais relevância ele parece atingir no espaço para outros sujeitos. Isso muitas vezes resulta na atribuição de um papel explícito de autoridade.

Diante disso, surgiu uma dicotomia “presença x atuação” na qual o valor do sujeito para uma comunidade aumenta à medida que atua na mesma. Essa “absorção” de importância proporciona recompensa com um poder e benefícios de pertencimento. Daí também emergiu a relação “participação x visibilidade”, quanto mais atuação, melhor se pode ser visto, percebido e lembrado pelos outros. Constatou-se a partir disso a existência de perfis de envolvimento. Participações que exigem um caráter mais lúdico ou participações de caráter mais corriqueiro. Isso também reflete dois tipos de percepções distintas da relação do sujeito com o ajuntamento: uma percepção que parte do ponto de vista do **indivíduo para a rede**, que entende que o sujeito é importante para o coletivo uma vez que sua participação contribui à sustentação deste coletivo, somando-se às demais e não elevando-se sobre elas; e uma percepção que parte do ponto de vista **da rede para o indivíduo** e que entendem o sujeito não ser importante para o coletivo entendendo pelo termo importância “ser especial” em relação aos demais, o que discordam. A primeira é um olhar de um viés mais comunitário que leva a noção de membro com o peso de um “status social”. A segunda de um viés mais individual que leva a noção de membro como um mero rótulo aderente. As duas percepções casam com os perfis de participações. As duas visões refletem o mesmo entendimento de formas diferentes.

É possível que **perfis de participação mais lúdicos** tenham percepções mais coletivas dos seus espaços. E que **perfis de participação mais corriqueiros** tenham percepções mais individuais dos seus espaços. Ressalta-se que estes entendimentos têm em comum o fato de que ambos valorizam os coletivos. Essas concepções corroboram às ideias de uma transcendência do individual para o coletivo, no qual os sujeitos se “despersonalizam” e se “dissolvem” na comunidade, promovendo uma sombra, integrando uma “entidade maior”. Conforme algumas das falas, em grupos menores e mais coesos cada presença caracteriza um pedaço do contorno dessa

existência. E mesmo um único desligamento, a saída de um único membro engajado, seria “sentido” pelo grupo e afetaria a maneira desta entidade coletiva expressar sua “vida”. (MAFFESOLI, 1998; GOFFMAN, 2002; 2010).

Os estudos de práticas informacionais apontam que os contatos, por mais ingênuos e simples que pareçam ser, implicam em reformulações de suas disposições, conforme sua intenção. (ARAÚJO, 2017). Segundo algumas falas, assumir um papel é exercer uma condição de protagonista. Daí discutem-se os papéis que evocam representações de autoridade. Foi possível perceber que estas atuações específicas refletem um poder de influência na **coesão da comunidade**. Contribuem significativamente para atribuir um sentido ao ajuntamento, cuja razão de existir se dá, de qualquer forma, também em função da vida fora do ambiente online, enquanto o propósito e finalidade de certo modo implica em preparar os sujeitos para a realidade cotidiana.

Quanto maior o envolvimento, mais se vai, para tais sujeitos, de uma incursão antropológica a partir do meio virtual, para uma vivência fatídica daquela cultura virtual. Como no próprio entendimento de cultura, estas microculturas são uma cultura originada de um encontro de muitas culturas, cuja própria “linguagem eletrônica” é uma marca.

A interação construtiva em meio a outras mentes em um espaço comum para alguns está associada à própria condição de ser membro do grupo. E poder expandir os conhecimentos do outro é o sentido de existir de um espaço, e o significado de ser membro é estar neste espaço para explorar (e desvendar) a si mesmo (se re-conhecer) através do outro, e também se expandir por meio dele.

Além das análises delineadas até aqui, os relatos trouxeram também as “impressões”, expondo os detalhes com que percebem e se irmanam aos ajuntamentos, os grupos e seus sujeitos. Distinguem elementos de visibilidade, as percepções e modos de pensar próprios

a cada um, emergindo de suas declarações o caráter informacional que permite a aproximação pela via da afinidade, além das consequências de insuficiente ou suficiente intimidade, como conexões emocionais com o estabelecimento de laços, que de forma geral contribui ao “cimento” dessas comunidades, “efervescência” nas interações e ou meramente o ganho em termos de relações. (MAFFESOLI, 1998; ARAÚJO, 2017).

Das muitas respostas, no que se relaciona mais diretamente à informação, emergiram **seis dimensões informacionais** que emanam nos ambientes de interação virtual. A dimensão da forma, a dimensão da atitude, a dimensão do conteúdo, a dimensão do ideal, a dimensão da intenção, a dimensão da tradição de práticas informacionais dos sujeitos.

A **dimensão da forma** indica que o composto das falas, o estilo, é o que chama atenção. A **dimensão da atitude** aponta que a conduta, a atitude expressa na fala é o que ressalta. A **dimensão do conteúdo** envolve o conteúdo que a pessoa apresenta, o aspecto essencial, o teor do que o sujeito leva ao grupo. A **dimensão do ideal** é relativa a uma mentalidade expressa, como a síntese das ideias, o ideal do sujeito. A **dimensão da intenção** deixa patente uma “energia” que são as **intenções**, os interesses que emergem nas conversações, pautados pelo uso do conteúdo, da conduta e da forma para atingir um determinado fim, e que fica patente na cadeia de comportamentos que o sujeito realiza ao longo do tempo. Por fim, a **dimensão da tradição de práticas informacionais** dos sujeitos, reside na possibilidade da percepção sobre o que o outro quer dizer, mesmo não estando essa intenção enraizada nas entrelinhas, mas emergente de um contexto histórico prévio de uma vivência de contato, como a resultante de um estudo inconsciente da “presença” na interação, da “energia” do outro na interação. Remete a um costume próprio e individual, uma tradição de usos das outras dimensões, ou seja, da forma de expressão; da atitude na expressão;

do conteúdo contido na expressão; da intenção por trás da cadeia de comportamentos de uso da “forma, atitude e conteúdo”; dos ideais resultantes dos costumes referentes às intenções percebidas na execução dos comportamentos e por fim, do próprio costume dos usos destas dimensões. Este costume inclui uma tradição de intenções somadas aos ideais e aos “comportamentos de uso da informação”, baseados, portanto, em um histórico de intenções e condutas firmados pela credibilidade e confiança que a experiência (memórias) de convívio sustentam.

Se para alguns participar é assumir um papel no meio social respectivo e ao mesmo tempo ser visto, essa visibilidade provém de certos elementos informacionais que são percebidos pelos sujeitos e que indicam à plateia correntes de condutas que constituem a própria delimitação da pessoa, o sujeito informacional.

Passou a existir de fato uma maior dificuldade de conexões emocionais em decorrência, dentre outros fatores, da praticidade das interações mediadas que concorrem com as interações face a face, além do aspecto do dinamismo característico consequência também desta realidade social mais digital. Por outro lado, a multiplicidade, a diversidade das interações sociais e a duração dessas interações são potencialmente muito maiores. Esse contato, entretanto, é limitado e mais superficial apresentando perdas que estão nos aspectos inerentes à corporeidade e fisicalidade, o calor humano dos sujeitos, as deixas simbólicas e expressividades. Mesmo assim, os contatos mediados por dispositivos computacionais não ocorrem, contudo, totalmente desprovidos de sensações. Foram relatadas sensações de curiosidade sobre aqueles que chegam nos espaços e que não se conhecem, também de entusiasmo, e emergiram declarações de uma sensação de “proximidade”, como uma presença na ausência dos corpos. Nesse sentido também sobressaíram sensação de acolhimento e emergiram falas mais idealistas de quem vê na interação a possibilidade de se cumprir um dever humano, que são

expressas na prática por alguns relatos de histórias reais do efeito prático do poder de mobilização das comunidades e sua força de influência.

Como se pode ver, o aplicativo Telegram possibilita um tipo de prática informacional. Os espaços dos ambientes virtuais do aplicativo Telegram traduzem uma “ordem social” maior, que se instaura tanto pelos usos, quanto pela configuração própria desta tecnologia numa dialética, e que constitui um modo de sociabilidade característica, de aproximação de coletivos e constituição de formas para relações. Sob isso, os espaços que nasceram e existem, na “efervescência” das suas interações, conformam propriedades situacionais que orientam as condutas dos sujeitos para se “filiarem”, se inscreverem no filo que é o ajuntamento. Há por parte dos que assumem papéis de autoridade nestes espaços sociais, um intercâmbio moral com os demais sujeitos de um coletivo, no qual posicionam-se como “mercadores de moralidade”. (FRANCO, 2012; GOFFMAN, 2002; 2010; MAFFESOLI, 1998; ARAÚJO, 2017). Defendem a atenção ao *ethos* emergente e aceitam a responsabilidade de proteger o ajuntamento das ações que não se moldem nas propriedades situacionais.

As práticas informacionais no aplicativo Telegram se orientam em esquemas e trajetórias já construídas de outros, pela base de experiências compartilhadas e somadas. Práticas que delineiam os novos cursos e caminhos de ação, mas que são simultaneamente constituídos por eles, na dialética que é a essência e dinâmica da própria realidade social.

AGRADECIMENTOS

À FAPEMIG pelo apoio financeiro à dissertação da qual se origina esse artigo.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos A. Á. O que são práticas informacionais. *Informação em Pauta*, Fortaleza, v. 2, n. esp., out. 2017.
- DIZARD JR., Wilson. *A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação*. Rio de Janeiro: Zahar, 2000.
- FRANCO, Augusto. *10 escritos sobre redes sociais*. São Paulo: Escola de redes, 2009.
- GOFFMAN, Erving. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- GOFFMAN, Erving. *Comportamento em lugares públicos*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.
- JENKINS, Henry. *Cultura da convergência*. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.
- KOZINETS, Robert V. *Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online*. Porto Alegre: Penso, 2014.
- LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.
- MAFFESOLI, M. *O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.
- McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life informativon seeking. *Journal of Documentation*, v. 59. n. 1, p. 19-40, 2003.
- WEBER, Max. *Conceitos sociológicos fundamentais*. Portugal: LusoSofia: press, 2010.

CAPÍTULO 16

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: UM ESTUDO NO ENSINO MÉDIO INTEGRADO

Keyse Rodrigo Fonseca Silva

1 INTRODUÇÃO

O ensino médio é a etapa concludente da educação básica no Brasil e pode ser desenvolvido em articulação com a educação profissional - modalidade de ensino destinada a ofertar formação profissional aos alunos. Quando essa articulação se dá por meio de integração, chama-se Ensino Médio Integrado (EMI). O currículo integrado contempla as bases curriculares para o ensino médio regular e, também, para habilitação profissional por meio de um curso técnico. Todo o processo formativo é desenvolvido na mesma instituição de ensino e os conteúdos pertinentes à formação geral e a formação profissional, por conceito, devem ser desenvolvidas a partir de uma relação orgânica, de tal forma que não se trata de dois cursos desenvolvidos ao mesmo tempo, mas de um único curso.

Mais do que apenas questões de organização de conteúdos o EMI, por conceito, busca a formação humana integral e *omnidirecional* que contemple os fundamentos científicos das técnicas associadas à atuação profissional (RAMOS, 2010). Nesse contexto, a informação é de fundamental relevância, o que aponta

para a necessidade de compreender como as questões relativas à informação se articulam com o ensino médio integrado.

Como o desenvolvimento de um processo formativo pautado em um currículo integrado afeta a relação dos sujeitos com a informação? Observar esse fenômeno envolve considerar os condicionantes sociais e ao mesmo tempo a subjetividade dos sujeitos jovens, com seus anseios e sonhos. De modo que é oportuno usar a perspectiva de práticas informacionais para analisar uma empiria com características tão particulares. As práticas informacionais permitem transitar entre o subjetivo e o social para tentar apreender o contexto e a subjetividade dos sujeitos pesquisados em suas interações com a informação.

O ambiente singular da educação profissional desenvolvida pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IF) promove reflexões que em outros ambientes não são intuitivamente perceptíveis, impactando diretamente nas relações dos sujeitos com a informação. Quanto ao objeto empírico de pesquisa optou-se por desenvolver a pesquisa no Campus São Luís-Monte Castelo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA), pelo fato de a instituição guardar forte vinculação com o ensino médio integrado. Além disso, o referido campus possui tradição de longa data com a educação profissional, tem suas origens na Escola de Aprendizizes Artífices do Maranhão, criada em 23 de setembro de 1909, por meio do Decreto nº 7.566 e instalada em janeiro de 1910, em São Luís - MA. No decorrer da história assumiu outras institucionalidades até se tornar um IF, no final de 2008.

Este artigo é oriundo da dissertação intitulada “Comportamento informacional de alunos do ensino médio integrado: um estudo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão”, defendida em 2020, na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. O tema da dissertação é sobre comportamento informacional, porém, o trabalho

contém alguns elementos de práticas informacionais. Neste capítulo destacaremos resultados relacionados às práticas informacionais.

2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO EMI

Os dados de pesquisa foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas aplicadas a 14 alunos de quatro cursos diferentes, selecionados aleatoriamente, considerando os critérios de eixo tecnológico do curso, departamento acadêmico ao qual o curso estava vinculado, verticalização do curso com a educação superior e uso da biblioteca pelos alunos. Também foi realizada observação não-participante cujo foco era a biblioteca, especialmente sua atuação enquanto biblioteca escolar, porém, buscando manter a sensibilidade para a percepção de possíveis interferências de sua atuação enquanto biblioteca universitária. Os dados coletados foram sistematizados por análise de conteúdo e analisados com a perspectiva de práticas informacionais.

Foram sistematizadas quatro categorias de análise: fontes de informação, biblioteca, práticas de estudo e comportamento informacional em situações específicas.

2.1 FONTES DE INFORMAÇÃO

Na categoria fontes de informação foram criadas as subcategorias: docentes, livros e internet.

Os docentes exercem o papel diante dos alunos avaliador do aprendizado (incluir associação de aprendizado com resultados dos testes) que posteriormente irá resultar na certificação no ensino médio integrado. Compreender o conteúdo apresentado pelo professor pode representar um requisito e, ao mesmo tempo, uma garantia para se sair bem nos testes.

O livro didático é utilizado principalmente para exercícios, sendo preterido quando o objetivo é a apreensão de conceitos. Apesar disso percebeu-se um papel simbólico do livro didático como guia de estudo oficial da instituição que pode orientar estudos visando aprovação nos testes ou aprofundamento de conteúdo.

Na categoria internet destaca-se o uso das redes sociais. As redes sociais foram mencionadas o Instagram e o Whatsapp. O tipo de informação acessada por meio do Instagram em geral é de rápida apropriação, como esquemas, dicas, questões etc. Estas informações servem como estratégia para direcionar os estudantes para os sites de produtores de conteúdo, em geral, de preparatórios para o vestibular. Destaca-se o papel dos algoritmos na “mediação” da informação e os critérios de relevância e promoção adotados pelas plataformas comerciais para fins de divulgação de conteúdo. O uso do Whatsapp também está associado com informações de rápida apropriação como tirar dúvidas sobre a resolução de um exercício. Também para comunicação de informações utilitárias relacionadas à vida escolar, tais como informações passadas pelos professores (livros, sites, atividades etc.) e sobre o funcionamento da instituição.

2.2 BIBLIOTECA

A partir das entrevistas, identificou-se forte associação da biblioteca com um espaço de silêncio e do profissional que nela atua com um guardião desse ambiente, apesar de alguns anseios por um espaço dinâmico e coletivo. Por meio da observação percebeu-se que há uma tensão entre uma concepção tradicional de biblioteca e a realidade social vivenciada nela. O universo das expectativas fortemente associado a uma visão estática e passiva de biblioteca entra em colisão com as dinâmicas práticas diárias desenvolvidas dentro dela. Gerando conflitos de natureza interpessoal, onde o funcionário que exerce o papel de guardião do acervo e da ordem não

é visto como herói, e, também, conflitos de natureza subjetiva nas quais os alunos sentem-se culpados, violadores da ordem e inimigos dos estudos.

2.3 PRÁTICAS DE ESTUDO

Os dados da categoria práticas de estudo foram sistematizados em quatro subcategorias: práticas de estudo por disciplina, anotações pessoais, estudo individual e estudo em grupo.

Referente às práticas de estudo por disciplina percebeu-se que, de uma forma geral, os alunos fazem distinção entre disciplinas de exatas e humanas. Essa classificação parece estar associada ao conceito de teoria e prática que eles adotam durante os estudos. Na visão dos entrevistados, teoria se refere aos fundamentos de uma determinada disciplina que está sendo estudada. Ao passo que prática refere-se a capacidade de movimentar esses conceitos em situações específicas, a partir de exercícios propostos. Deste modo o aluno precisa gastar mais tempo com “disciplinas de exatas”, pois elas exigem uma dupla “competência”. Nas “disciplinas de humanas” uma exceção é a redação, pois escrever uma redação exigirá que o sujeito esteja familiarizado com práticas de escrita dissertativas. Anotações pessoais são feitas como estratégia de aprendizado, como recurso para revisão ou memorização.

Com relação às práticas de estudo individual e estudo em grupo, a preferência da maioria dos alunos é pelo estudo individual, utilizando estudo em grupo apenas para situações específicas. O *Quadro 1 - Estudo individual x estudo em grupo* apresenta uma síntese dos achados de pesquisa apresentando situações, motivos para preferência e características para o estudo individual e estudo em grupo.

Quadro 1 - Estudo individual x estudo em grupo

	ESTUDO INDIVIDUAL	ESTUDO EM GRUPO
Situações em que preferem...	<ul style="list-style-type: none"> - Quando está revisando assunto da prova - Quando está estudando um assunto novo - Quando tem alguma dificuldade com o assunto - Quando tem muita facilidade e não precisa confirmar informações ou tirar dúvidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas pontuais, dúvidas específicas decorrentes principalmente das avaliações - Lista de exercícios, geralmente associados a atividade avaliativa - Quando a dificuldade é muito grande - Quando já possui um bom entendimento ao ponto de debater ou ensinar
Motivos para preferência por...	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades de concentração devido a características individuais - Dificuldades com práticas coletivas de estudo - Desejo de não atrapalhar os colegas com demandas pessoais 	<ul style="list-style-type: none"> - Não conseguiu aprender o assunto estudando sozinho - Necessidade de confirmação de um entendimento - Aprende mais ensinando outros
Características apontadas para...	<ul style="list-style-type: none"> - Permite maior silêncio e concentração - Conclusões obtidas sem o esforço de discussão com um grupo - Impossibilidade de tirar dúvidas com outros 	<ul style="list-style-type: none"> - Barulho e dispersão dos fins de estudo - Possibilidade de aprendizado com pessoas que tem maior domínio de conteúdo - Possibilidade de tirar dúvidas específicas

Fonte: Elaborado pelo autor.

2.4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS

Utilizou-se a técnica do incidente crítico ao apresentar para os alunos duas situações levemente distintas: uma relacionada a uma dúvida durante o processo de ensino aprendizagem e a outra relacionada com o despertar de uma curiosidade. A princípio, não se pretendia traçar diferenças entre as necessidades, busca e uso da informação identificados nos dois incidentes críticos. Os objetivos estavam relacionados com levantar ao máximo, possíveis fatores que estivessem relacionados com os conceitos analisados. Porém, as diferenças ficaram tão evidentes que pareceu ser mais adequado sistematizar os dados de modo que pudessem ser percebidas, especialmente ao se discorrer sobre o conceito de uso da informação.

A categoria comportamento informacional em situações específicas foi sistematizada em quatro subcategorias: necessidades de informação, busca da informação, uso da informação e barreiras.

Referente às **necessidades de informação** nas situações de dúvida, percebeu-se que as avaliações escolares, especialmente as provas, se constituem uma variável ambiental externa decisiva para o surgimento de necessidades informacionais, para as quais houve um comportamento de busca associado. Quando perguntados sobre o porquê de considerarem uma dúvida importante de ser respondida, a maior parte das respostas apontava como motivo o assunto ser um possível conteúdo de prova.

Nesta primeira situação, a natureza das dúvidas nesta estava relacionada a uma fórmula, a uma nomenclatura ou a alguma questão específica que poderia cair em uma avaliação. Notou-se, em diversos momentos que a situação de vazio cognitivo por si só não foi suficiente para induzir um comportamento de busca. Foi imprescindível a variável ambiental das avaliações escolares para ocorrência da busca. Percebeu-se também uma dimensão emocional

associada não necessariamente ao conteúdo, mas ao resultado da avaliação e o que isso representaria para o aluno e para a consolidação do seu projeto de vida. Uma reprovação poderia adiar seus planos para o futuro.

Durante o segundo incidente crítico percebeu-se que as avaliações escolares exerceram pouca influência no comportamento informacional. Diferentemente da pressão de ser avaliado, o que se percebeu nas necessidades informacionais mencionadas foram sentimentos positivos. O processo de mediação em sala de aula realizado pelo docente aparece como um fator relacionado ao surgimento da necessidade informacional.

Entrevistada 3: Quando o professor de filosofia falou exatamente uma situação que eu estava passando – que era um momento de crise – e eu tentei me aprofundar mais ainda nesse assunto e acabei abrindo mais a minha mente, obtendo mais conhecimento. [...] Porque é um momento que eu estou passando, então eu acho interessante me aprofundar.

Entrevistada 4: Ditadura Militar que eu tinha um conhecimento assim mais raso, mas eu via muitas pessoas falando sobre a ditadura militar, tem aquelas pessoas que não acreditam que houve a ditadura militar e tem aquelas pessoas que acreditam que houve. Com isso eu tive mais curiosidade de aprofundar sobre esse assunto para saber realmente o que aconteceu.

No segundo incidente crítico, as necessidades de informação estavam fortemente associadas a dimensões subjetivas e afetivas

relacionadas a um momento pessoal ou a um acontecimento contemporâneo, como no caso da Entrevistada 3 e da Entrevistada 4.

Na subcategoria **busca da informação** foi possível perceber similaridades com as etapas de iniciar, vasculhar e diferenciar, mencionadas por Ellis (1989). Também ficou evidente a importância de fatores interpessoais para a realização de buscas com agentes humanos. Percebeu-se que uma característica do processo de busca dos alunos é o desejo de encontrar uma resposta direta e exata para sua dúvida. Quando não encontram em geral se sentem inseguros e buscam a confirmação com um agente humano.

Na subcategoria **uso da informação** buscou-se ver como se deu a apropriação da informação pelos alunos. Percebeu-se nítidas diferenças referente ao uso da informação entre as situações dos dois incidentes críticos. No primeiro incidente crítico, relacionado a uma situação de dúvida, o uso da informação estava associado a superação de um vazio cognitivo visando responder uma prova. Ao passo, que no segundo incidente crítico, relacionado a um despertar de interesse, predominantemente, estava associado a alguma experiência marcante e transformadora.

Entrevistado 6: Por exemplo, aqui a gente ia ter uma prova, aí eu queria saber como é que se achava o valor de um capacitor, por exemplo. Aí eu fui perguntar para um colega meu. Aí ele me ensinou como achar o valor do capacitor.

A fala do Entrevistado 6 representa bem o uso da informação predominante nas situações de dúvidas mencionadas. É possível perceber a clara vinculação à necessidade de aprovação na disciplina. É verdade que, em alguns casos, durante a busca houve experiências marcantes, porém, o único uso manifesto estava relacionado à resposta da dúvida.

*Entrevistada 3: “Eu me senti mais forte, meio que eu **comecei a saber lidar com isso.** [...] Que eu estava indo para o caminho certo, que eu estava fazendo o certo.”(grifo nosso)*

*Entrevistada 5: Aí eu fui pesquisar sobre isso né. Eu achei muitos sites interessantes e **muitos tabus, muitos mitos assim, sobre imigração:** “Ah! Quando o imigrante vem aqui ele rouba o emprego de não sei quem, dos cidadãos de determinado país, determinada região” e muito disso é mito. Lendo notícias descobri que **muito disso é mito.** Também descobri várias ONGs que lidam com essas questões e tudo mais, que são mais ações não governamentais do que o próprio governo. (grifo nosso)*

O uso da informação resultou em uma experiência transformadora na qual a Entrevistada 3 conseguiu lidar melhor com o conflito emocional que ela estava passando. Ao compreender melhor os seus sentimentos, ela sentiu-se emocionalmente mais preparada para lidar com os problemas da juventude. A Camila mudou seu ponto de vista sobre imigração, um assunto recorrente na época, especialmente devido à crise dos refugiados na Europa.

Quando se compara os usos da informação, bem como os sentimentos, associados às situações nas quais os alunos se sentiram tocados a diferença é nítida. As situações de despertar o interesse, conforme relatadas, são mais compatíveis com uma formação de cidadãos críticos, autônomos e participativos, cidadãos que usam a informação para se inserir e transformar a sociedade. Destaca-se como aspecto decisivo para este tipo de uso da informação, a relação do assunto com o momento vivido pelo aluno em: âmbito pessoal (sentimentos, conflitos, reconhecimento), âmbito local (situações

vividas dentro da escola), âmbito regional (situações vividas no país) ou âmbito global (situações vividas no mundo).

As narrativas que evidenciam o uso da informação demonstram a diversidade de fatores que podem ser explorados durante um processo de mediação. As atividades avaliativas fazem parte de qualquer processo de formação, porém, apresenta-se como um desafio aliar o poder motivador das avaliações escolares à motivação decorrente de um processo de mediação efetivo.

Ao considerar o uso da informação, especialmente, no caso das situações que despertam interesse, percebe-se que este uso está associado a algo além da necessidade cognitiva, além da superação de um possível vazio cognitivo. Assim, seria o vazio cognitivo uma manifestação parcial da necessidade de informação, que só poderia ser compreendida considerando sua dimensão situacional e emocional? Considerando que o uso da informação resultou em experiências transformadoras, seria os fatores afetivos apenas reações emocionais das necessidades informacionais? Ou a dimensão afetiva seria um componente intrínseco às necessidades informacionais?

A menção a **barreiras** ocorreu em diversos momentos ao longo da entrevista. Foi possível identificar a existência de barreiras psicológicas, demográficas, de relações interpessoais, ambientais e de características das fontes, conforme Wilson e Walsh (1996). O *Quadro 2 – Barreiras* apresenta uma síntese das barreiras encontradas.

Quadro 2 - Barreiras

TIPO DE BARREIRA	BARREIRAS ENCONTRADAS
Barreiras psicológicas	- Problemas emocionais como depressão e déficit de atenção - Insegurança por estar em ambiente estranho - Insegurança quanto à capacidade intelectual - Imaturidade enquanto estudante
Barreiras demográficas	- Dificuldades de acesso à internet e equipamentos eletrônicos
Barreiras de relações interpessoais	- Dificuldades de relacionamento com professores, bibliotecários e outros profissionais da escola
Barreiras ambientais	- Procedimentos administrativos - Acervo que não atende as expectativas quanto a quantidade, variedade e/ou qualidade - Ausência de produção editorial voltada para o EMI
Barreiras de características das fontes	- Dificuldade de identificar fontes que ofereçam o tipo de informação necessária

Fonte: Elaborado pelo autor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ambiente da educação profissional é singular e permeado por condicionantes da realidade social e por aspectos da subjetividade dos sujeitos. Essa simbiose leva a práticas informacionais únicas que só podem ser compreendidas analisadas junto com o contexto. A adoção da perspectiva de práticas informacionais se mostrou pertinente ao permitir o uso de categorias analíticas de outras abordagens dos estudos de usuários para fins de análise da realidade.

Ao longo de todo o estudo foi percebida a importância do processo de ensino-aprendizagem desenvolvido em sala de aula para as práticas informacionais dos alunos do EMI. A partir da sala de aula surgiram necessidades informacionais que motivaram a busca e

uso da informação. As práticas de estudo e uso de fontes de informação também são afetadas pela dinâmica de sala de aula.

Um processo de formação integral e *omnidirecional* capaz de formar cidadãos autônomos é oriundo de experiências transformadoras. Os resultados apontam para direção de um processo de mediação que supere questões meramente cognitivas e que leve em conta os anseios, desejos, sentimentos da pessoa, enfim, a complexidade de suas necessidades de informação

REFERÊNCIAS

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Information Science*, v. 15, n. 4-5, p. 237-247, ago. 1989.

RAMOS, Marise Nogueira. Ensino médio integrado: ciência, trabalho e cultura na relação entre educação profissional e educação básica. In: MOLL, Jaqueline (org.). *Educação profissional e tecnológica no Brasil contemporâneo: desafios, tensões e possibilidades*. Porto Alegre: Artmed, 2010.

WILSON, Thomas Daniel. On user studies and information needs. *Journal of Librarianship*, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, Thomas Daniel; WALSH, Christina. *Information behavior: an interdisciplinary perspective*. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies, 1996.

SOBRE OS AUTORES E AS AUTORAS

ANA LUISA DE VASCONCELOS TERTO

Secretária executiva da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Doutoranda (2021-2025) e Mestra (2013) em Ciência da Informação (ambos na ECI/UFMG). Licenciada em Letras - Português (FALE/UFMG). Seus interesses de pesquisa relacionam-se aos temas Práticas Informacionais, Competência em Informação, Feminismo, Pessoas em situação de vulnerabilidade e Redes Sociais. E-mail: anappgci@gmail.com.

ANDRÉ GUSTAVO FONSECA DA SILVA

Agile Expert da empresa Accenture. Mestre em Ciência da Informação (ECI/UFMG). MBA em Gestão de Projetos Avançados. Bacharel em Administração com habilitação em Marketing. E-mail: andremkt000@gmail.com.

ANDREZA GONÇALVES BARBOSA

Doutoranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais- Mestre em Ciência da Informação pelo mesmo Programa. Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais- Membro da Comissão Brasileira de Bibliotecas Prisionais da Febab. Membro da Comissão Temporária de Bibliotecas Prisionais do CRB6. E-mail: goncalvesandreza@hotmail.com.

CARLOS ALBERTO ÁVILA ARAÚJO

Professor da Escola de Ciência da Informação da UFMG, da qual foi diretor de 2014 a 2017. Doutor em Ciência da Informação pela UFMG, com pós-doutorado pela Universidade do Porto (2011) e pela Universidad de Salamanca (2019). Líder do grupo de pesquisa EPIC, Estudos em Práticas Informacionais e Cultura. E-mail: carlosaraujofmg@gmail.com.

CLAUDIO PAIXÃO ANASTÁCIO DE PAULA

Professor da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Doutor em Psicologia Social pela Universidade de São Paulo, Mestre em Ciência da Informação pela UFMG e graduado em Psicologia pela Fundação Mineira de Educação e Cultura. É líder do GEDII, Gabinete de Estudos da Informação e do Imaginário. E-mail: claudiopap@hotmail.com.

FLÁVIA VIRGÍNIA DE MELO PINTO

Analista de Políticas Públicas/ Bibliotecária da ECOTECA - Biblioteca especializada em temas ambientais da Secretaria Municipal de Meio Ambiente/ Prefeitura de Belo Horizonte. Doutora e mestra em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI/UFMG). Bacharel em Biblioteconomia pela UFMG. Membro do grupo de pesquisa Estudos em Práticas Informacionais e Cultura (EPIC) do PPGCI-UFMG. E-mail: biblioflavia@gmail.com.

GRACIRLEI MARIA DE CARVALHO LIMA

Bibliotecária-documentalista na biblioteca da Escola de Engenharia da UFMG. Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da UFMG. Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da UFMG. Membro da Comissão para Trabalhos de Referência e Circulação do Sistema de Bibliotecas da UFMG. E-mail: gracirleimaria@eng.ufmg.br.

ILEMAR CHRISTINA LANSONI WEY BERTI

Professora do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina – UEL. Pós-doutoranda em Ciência da Informação PNPD/CAPES no PPGCI/UEL. Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), na linha de pesquisa em Informação, Cultura e Sociedade (2014-2018); Mestre em Ciência da Informação pela UEL e Pedagoga. Participou do programa PDSE pela Universidade Lusófona do Porto, Portugal em 2017, no programa de doutoramento em Estudos em Comunicação para o desenvolvimento. Tem

interesse em: Estudos de Usuários em Informação; Comportamento informacional; Práticas Informacionais; Regime de informação; Políticas de informação; Cultura e Educação. E-mail: christinaberti@uel.br.

JANICY APARECIDA PEREIRA ROCHA

Professora adjunta do Departamento de Processos Técnico-Documentais da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Doutora e mestra pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Bacharela em Sistemas de Informação pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-Minas). Tem como interesse de pesquisa os aspectos sociais do uso da tecnologia, atuando nas seguintes temáticas: planejamento, projeto e avaliação de serviços de informação inclusivos e adaptáveis, estudos de usuários da informação, práticas informacionais e produção, gestão e difusão de dados, informação e conhecimento em conformidade com o movimento pelo acesso aberto. E-mail: janicy.rocha@unirio.br

JÉSSICA PATRÍCIA SILVA DE SÁ

Bibliotecária integrante da Coordenadoria de Bibliotecas da Secretaria Municipal de Educação de Betim. Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais. Mestra em Ciência da Informação e graduada em Biblioteconomia pela UFMG. E-mail: j.jessicadesa@gmail.com.

KEYSE RODRIGO FONSECA SILVA

Bibliotecário-Documentalista do Instituto Federal do Maranhão. Mestre em Ciência da Informação (UFMG). E-mail: keyse@ifma.edu.br.

MARINA TORRES PESSOA

Analista da Embrapa Milho e Sorgo desde 2009, onde atua como jornalista. Possui mestrado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (2010) e graduação em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo pela mesma instituição. Tem experiência na área de Comunicação, com ênfase em assessoria de imprensa, jornalismo especializado e radiojornalismo, além de trabalhos para Transferência de

Tecnologias. De 2005 a 2008, trabalhou como repórter na Rádio Inconfidência Ltda. E-mail: minatorres@gmail.com

PAULA MOTA VASCONCELOS

Coordenadora do curso de Fisioterapia do Centro Universitário Newton Paiva. Mestre em Ciência da Informação (ECI/UFMG). Pós-graduada em Dermato-funcional pela Gama Filho. Bacharel em Fisioterapia pelo Unibh. Idealizadora da plataforma de formação online Viver de Estética. E-mail: pmota2005@gmail.com.

RAQUEL MIRANDA VILELA

Bibliotecária-chefe do Centro Pedagógico da UFMG. Doutora e mestre em Ciência da Informação (ambos na ECI/UFMG). Bacharel em Biblioteconomia (ECI/UFMG) e em Comunicação Social (habilitação em Publicidade e Propaganda, UNI-BH). Pesquisadora na área de biblioteca escolar e suas diversas funções e usuários. E-mail: quelvilela@yahoo.com.br.

RONALDO ALVES DA SILVA

Analista Judiciário - Bibliotecário do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (ES). Mestre em Ciência da Informação e Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI/UFMG). Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de Vitória (FDV). E-mail: camus_lua@yahoo.com.br.

TATIANE KREMPSEK GANDRA

Analista Bibliotecária na Diretoria de Educação Escolar e Assistência Social da Polícia Militar de Minas Gerais. Doutora e mestre em Ciência da Informação (ECI - UFMG). Graduada em Biblioteconomia (ECI - UFMG). E-mail: tgandra85@gmail.com.

É relativamente recente o surgimento de “práticas informacionais” como uma perspectiva de estudos na área de usuários da informação. Nesse sentido, parece pertinente terminar uma obra dedicada a essa perspectiva com um texto que trate de como essa abordagem chegou e se instalou no país, a partir da experiência de um dos atores desse processo: o grupo de pesquisa *EPIC - Estudos em Práticas Informacionais e Cultura*, registrado no CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) e sediado junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

O EPIC foi o primeiro grupo de pesquisa brasileiro a ter, explicitamente, a referência de tratar-se de um grupo dedicado ao estudo em práticas informacionais; o primeiro a fazer a ligação entre essa referência e o campo de estudos em usuários da informação; e também o primeiro a propor uma abordagem específica e original nesta perspectiva, evitando ser mera apropriação e repetição de modelos estrangeiros, ao demarcar a composição de sua proposta com a ideia de cultura. [...]

O grupo faz questão de manter, como traço identitário, o fomento à sua rede de relações, de aprendizados conjuntos e de parcerias, que marca as relações entre seus membros e destes com os demais pesquisadores da área (GANDRA; ROCHA, 2019; ARAÚJO; PAULA, 2019). Ao mesmo tempo, o compromisso com o contínuo avanço teórico, conceitual e metodológico sobre os sujeitos e suas relações com a informação, sempre a partir da noção de práticas informacionais e seus vínculos com a dimensão da cultura.

Carlos Alberto Ávila Araújo

Universidade Federal de Minas Gerais

