



Organizadores

**Maria Nélide González de Gómez**  
**Rodrigo Rabello**







Organizadores  
**Maria Nélida González de Gómez**  
**Rodrigo Rabello**

Brasília, DF  
2017

Diretoria

**Cecília Leite Oliveira**

Coordenação Geral de Pesquisa e Desenvolvimento de Novos Produtos (CGNP)

**Arthur Fernando Costa**

Coordenação Geral de Pesquisa e Manutenção de Produtos Consolidados (CGPC)

**Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares**

Coordenação Geral de Tecnologias de Informação e Informática (CGTI)

**Marcos Pereira Novais**

Coordenação de Ensino e Pesquisa, Ciência e Tecnologia Da Informação (COEPPE)

**Lena Vania Ribeiro Pinheiro**

Coordenação de Planejamento, Acompanhamento e Avaliação (COPAV)

**José Luis dos Santos Nascimento**

Coordenação de Administração (COADM)

**Reginaldo de Araújo Silva**

Seção de Editoração

**Ramón Martins Sodoma da Fonseca**



Organizadores  
**Maria Nélida González de Gómez**  
**Rodrigo Rabello**

Apresentação de Lena Vania Ribeiro Pinheiro  
Prefácio de Rafael Capurro

Brasília, DF  
2017



2017 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia  
(Ibict)

#### **Editores científicos**

Maria Nélda González de Gómez  
Rodrigo Rabello

#### **Editor executivo**

Ramón Martins Sodoma da Fonseca

#### **Editoras assistentes**

Davilene Ramos Chaves  
Gislaine Russo de Moraes Brito

#### **Revisão gramatical e visual**

Margaret de Palermo Silva

#### **Normalização de referências**

Priscilla Mara Bermudes Araújo

#### **Ficha catalográfica**

Wilians Juvêncio da Silva – CRB-1/3140

#### **Capa**

Rodrigo Azevedo

#### **Projeto gráfico**

Mariela Muruga – Projeto gráfico

---

143 Informação: agentes e intermediação / Maria Nélda González de Gómez e Rodrigo Rabello (organizadores). – Brasília/DF: IBICT, 2017.  
397 p.; 23 cm. il.

Coletânea de textos concebida e elaborada como parte das atividades de pesquisa realizadas por Rodrigo Rabello e supervisionadas por Maria Nélda González de Gómez, no âmbito do Programa de Pós-Doutorado do IBICT.

Apresentação de Lena Vania Ribeiro Pinheiro.

Prefácio de Rafael Capurro.

ISBN: 978-85-7013-107-2

1. Informação. 2. Sujeito. 3. Intermediação. 4. Ciência da Informação. I. González de Gómez, Maria Nélda (org.). II. Rabello, Rodrigo (org.). III. Pinheiro, Lena Vania Ribeiro. IV. Capurro, Rafael. V. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. VI. Título.

CDU: 025.5

### **Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict)**

Setor de Autarquias Sul (SAUS) - Quadra 05  
Lote 06 Bloco H – 5º Andar  
Cep: 70070-912 – Brasília, DF  
Telefones: 55 (61) 3217-6360  
55 (61) 3217-6350  
[www.ibict.br](http://www.ibict.br)

Rua Lauro Muller, 455 - 4º Andar - Botafogo  
Cep: 22290-160 – Rio de Janeiro, RJ  
Telefones: 55 (21) 2275-0321 Fax: 55 (21) 2275-3590  
<http://www.ibict.br/capacitacao-e-ensino/pos-graduacao-em-ciencia-da-informacao>  
<http://www.ppgci.ufrj.br>

## COMITÊ EDITORIAL

### **Regina de Barros Cianconi**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Brasil.  
Professora da Universidade Federal Fluminense (UFF) - Niterói, RJ - Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/1435722441644016>

### **Rosali Fernandez de Souza**

Doutora em Ciência da Informação pela Polytechnic of North London / Council for National Academic Awards, (PNL/CNA), Grã-Bretanha. Pesquisadora do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) - Rio de Janeiro, RJ - Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/1722582102636346>

### **Isa Maria Freire**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Brasil.  
Professora da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) - João Pessoa, PB - Brasil. Professora da Universidade Federal da Bahia (UFBA) - BA, Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/8430720903326399>

### **Marivalde Moacir Francelin**

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo (USP), Brasil. Professor da Universidade de São Paulo (USP) - São Paulo, SP - Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/2052055753251299>

### **Egbert John Sanchez Vandercast**

Doutor em Bibliotecologia e Estudos da Informação. Investigador do Instituto de Investigações Bibliotecológicas da Universidade Nacional Autônoma de México - México.  
<http://iibi.unam.mx/infoinvestigador.php?inv=26>

### **Evelyn Goyannes Dill Orrico**

Doutora em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Brasil.  
Professora da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio) - Rio de Janeiro, RJ - Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/4299342469360586>

### **Kelley Cristine Goncalves Dias Gasque**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UNB), Brasil. Professora da Universidade de Brasília (UNB) - Brasília, DF - Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/5059429476738704>

### **Sueli Angelica do Amaral**

Doutora em Ciências da Informação pela Universidade de Brasília (UnB), Brasil. Professora da Universidade de Brasília (UnB) - Brasília, DF - Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/1986609559174583>

### **Lídia Silva de Freitas**

Pós-doutorados pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) - RJ, Brasil e pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - RJ, Brasil. Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP) - SP, Brasil. Professor da Universidade Federal Fluminense (UFF) - Niterói, RJ - Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/1168388763137714>

**Vera Lucia Alves Breglia**

Pós-Doutorado pela Universidade de Lisboa (UL), Portugal. Doutora em Educação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC) - RJ, Brasil. Professora da Universidade Federal Fluminense (UFF) Niterói, RJ – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/3091578916390520>

**Tereza Cristina Moletta Scheiner**

Doutora em Comunicação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Brasil. Professora da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) - Rio de Janeiro, RJ – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/3365427281617058>

**Liz Rejane Issberner**

Pós-Doutorado pelo Institut de Recherche pour le Développement, IRD, França. Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Brasil. Pesquisadora do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Professora do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/5424368847166565>

**Jonathas Luiz Carvalho Silva**

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil. Professor da Universidade Federal do Cariri (UFCA) - Juazeiro do Norte, CE - Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/2376636144965734>

**Miguel Ángel Rendón Rojas**

Doutor e mestre em Filosofia pela Universidade de Moscou. Investigador do Centro Universitário de Investigações Bibliotecológicas Universidade Nacional Autônoma do México – México.

<http://iibi.unam.mx/infoinvestigador.php?inv=21>

**Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB) – Brasília, DF – Brasil.

Doutora em Sciences de l'Information et de la Communication pela Université du Sud Toulon-Var (USTV), França. Professora da Universidade de Brasília (UnB) – Brasília, DF. Coordenadora Geral de Pesquisa e Manutenção de Produtos Consolidados do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) – Brasília, DF – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/5541636086123721>



## Sumário

### Parte I **DO PREÂMBULO**

**Agentes, intermediações e institucionalidades:** **21**  
apontamentos acerca de um mosaico interpretativo no campo informacional

### Parte II **DAS PREMISSAS PARADIGMÁTICAS**

**Sujeito, agência e informação:** **43**  
tradição e leituras transversais

### Parte III **DOS SUJEITOS DA INFORMAÇÃO**

**Sujeito e agência informacional:** **101**  
comportamento, prática e ação

**Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información** **153**

**Práticas informacionais:** **195**  
novo conceito para o estudo dos usuários da informação

### Parte IV **DAS INTERMEDIÇÕES**

**Ciência, tecnologia, política e comunicação:** **239**  
o desafio da ação comunicativa dos museus ante as novas formas de produção e distribuição do conhecimento

### Parte V **DAS TRANSVERSALIDADES**

**Apropiación y uso de la información y del conocimiento en el contexto de las ecologías informacionales** **313**

**Consumo e uso da informação na Web:** **355**  
pragmática informacional na modernidade líquida

## Apresentação

INFORMAÇÃO: agentes e intermediação, livro publicado pelo IBICT, reúne, na sua organização, a pesquisadora e professora Maria Nélide Gonzalez de Gomez, com longa e densa produção teórica na ciência da informação e muitos anos de atuação no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), atualmente na Universidade Federal Fluminense (UFF), e o jovem professor e pesquisador Rodrigo Rabello, com passagem pelo IBICT e hoje exercendo a docência na Universidade de Brasília (UnB), ambos também autores de capítulos.

Certamente motivados por estimulantes diálogos mantidos sobretudo durante pesquisa de pós-doutorado no IBICT, na condição de supervisora e pós-doutorando, decidiram transmitir suas ideias a outros estudiosos da área, assim ampliando a audiência e os debates sobre as questões centrais da publicação.

Ao privilegiarem os agentes e a intermediação na informação, os organizadores direcionaram os conteúdos do livro a diálogos com a filosofia e outros campos das ciências humanas e sociais, ultrapassando a disciplinaridade e questões de recuperação da informação que marcaram as fases iniciais da ciência da informação, repensando as tecnologias da informação.

Essa ampliação e densidade dos fundamentos teóricos estão quase ausentes do princípio da construção teórica da ciência da informação, ainda que o pensamento de Jesse Shera, com a epistemologia social, e mesmo Paul Otlet, possam ser considerados lampejos das futuras vertentes entre visões tradicionais coexistentes.

A ultrapassagem dos limites epistemológicos iniciais é natural na vida de uma ciência cujo nascedouro carece ainda de aprofundamento e densidade nos seus pilares teóricos, daí os debates e ideias estarem ainda confinados às questões do surgimento e dos primeiros anos da área.

Na primeira parte (Do preâmbulo), os autores/organizadores elencam, de forma resumida, o conteúdo dos diferentes capítulos que compõem o livro, e assim esta apresentação corre o risco de incorrer em repetições.

Nas cinco partes em que a obra é desdobrada, são analisadas questões nucleares da ciência da informação, sob o enfoque transversal de sete autores, sendo cinco brasileiros, de distintas instituições, como UFF- Universidade Federal Fluminense (Maria Nélide González de Gomez); UnB - Universidade de Brasília (Rodrigo Rabello), UFMG- Universidade Federal de Minas Gerais (Carlos Alberto Ávila Araújo), Instituto de Pesquisa Jardim Botânico do Rio de Janeiro (Luisa Maria Rocha), e UFSCAR - Universidade Federal de São Carlos (Luciana de Souza Gracioso). Dois autores estrangeiros são oriundos da Espanha, país cujos estudiosos da ciência da informação têm mantido fértil diálogo com pesquisadores do Brasil: Francisco Javier García Marco, da Universidad de Zaragoza, e Aurora González-Teruel, da Universidad de Valencia.

Fundamentos da filosofia e das ciências sociais e humanas nortearam as reflexões e questionamentos que perpassam as diferentes partes da publicação, merecendo ênfase estudos de usuários, relevantes e dominantes na literatura da área nas décadas de 1960, e no território nacional, principalmente nos anos de 1970, nas suas vertentes teóricas e práticas, trazendo um novo conceito.

O pensamento de Habermas, teórico dos mais estudados e referenciados na ciência da informação é retomado, com relação à ação comunicativa em museus, um desafio, segundo a autora, diante das novas formas de produção e distribuição de conhecimento.

O uso, o consumo e a apropriação da informação são analisados por meio do paradigma das ecologias informacionais e a Web, trazendo para o debate questões surgidas em decorrência dos fenômenos da Sociedade da Informação e do conhecimento, no mundo contemporâneo.

O IBICT tem o privilégio de publicar, na sua linha editorial, este livro que reúne textos de renomados e reconhecidos autores da ciência da informação, brasileiros e espanhóis, no que eles denominam “mosaico interpretativo”, em torno de agentes, intermediações e institucionalidades. Esta obra certamente estimulará, com as leituras transversais que proporciona, um debate enriquecedor e estimulante do campo informacional na ciência da informação.

*Rio de Janeiro, 09 de fevereiro de 2017*

***Lena Vania Ribeiro Pinheiro, IBICT***

Coordenação de Ensino e Pesquisa, Ciência e Tecnologia da Informação

## PREFÁCIO

*Rafael Capurro*

En 1948, el matemático Norbert Wiener (1894-1964) publicó “Cybernetics: or Control and Communication in the Animal and the Machine”, donde se encuentra la famosa frase: “Información es información, no materia o energía. Ningún materialismo que no admita esto puede sobrevivir hoy.” (“Information is information, not matter or energy. No materialism which does not admit this can survive at the present day.”) (WIENER, 1965, p.132, mi traducción). Se trata de las últimas frases del capítulo donde Wiener compara a las computadoras con los sistemas nerviosos humanos y animales cuyos relés son las neuronas que reciben y seleccionan “mensajes” (“messages”) de órganos sensoriales o de otras neuronas a través de sinapses o interruptores (“trigger”) (WIENER, 1965, p.120-121). “La sangre que sale del cerebro”, escribe Wiener, “es una fracción de grados más caliente que la que entra. Ninguna computadora se acerca al grado de economía de energía del cerebro.” Y concluye: “El cerebro mecánico no secreta pensamiento “como el hígado secreta la bilis”, como lo afirmaban los materialistas, ni tampoco lo saca afuera en forma de energía como lo hace el músculo cuando saca afuera su actividad.” (WIENER, 1965, p.132, mi traducción).

A los significantes ‘energía’ y ‘materia’ se suma ahora ‘información’. Wiener piensa información en el contexto de agentes que envían mensajes y de intermediarios que los seleccionan y almacenan sus contenidos informacionales en un continuo proceso de transformación de dichos mensajes y contenidos mediante mecanismos de reinserción.

Es claro, para Wiener, que las máquinas calculadoras pueden realizar algo semejante a lo que hace el cerebro, salvando las diferencias. La mente humana tiene sus contenidos propios, las “ideas and impressions”, como dice Wiener, aludiendo a los empiristas británicos “de Locke a Hume” (WIENER, 1965, p.126-127) sin percibir que “impression” es la traducción moderna de la *informatio* medieval con sus raíces griegas, en este caso especialmente *idea* y *typos* (CAPURRO, 2008). Las “ideas and impressions” son, para Wiener, el equivalente precibernético de la información. Siguiendo el camino abierto por Barbara Cassin, podemos decir que ‘información’ es un concepto “intraducible”, es decir, un concepto que uno “no cesa de (no) traducirlo” (“ce qu’on ne cesse pas de (ne pas) traduire”) (CASSIN, 2004, p. xvii).

Los animales operan en base a una “tonalidad afectiva” (“affective tone”) con relación a lo que les produce placer o dolor buscando perpetuar la vida aunque el complejo proceso de envejecimiento es inevitable (WIENER, 1965, p.128). Wiener alude a la “Piel de zapa” (“Peau de Chagrin”), un cuento de “La comédie humaine” de Honoré de Balzac (1799-1850). Cito Wikipedia: “Ambientada en París a comienzos del siglo XIX, la obra cuenta la historia de un joven que recibe un pedazo de piel o cuero mágico que satisface cada uno de sus deseos. Sin embargo, por cada deseo concedido la piel se encoge y consume una porción de su energía vital.” El cuento está relacionado temáticamente con el pacto de “Fausto” con Mefistófeles de Goethe (1749-1832) y con el “Retrato de Dorian Gray” de Oscar Wilde (1854-1900). Wiener menciona también el cuento “Bread-and-Butter Fly” de “A través del espejo” de Lewis Carroll (1832-1898) (WIENER, 1965, p.126-128). Se trata de un juego de palabras en el que unas mariposas de pan y manteca necesitan té y crema para sobrevivir, estando destinadas

a morir si no lo encuentran, lo cual les sucede no “a menudo”, como cree Alice, sino “siempre” como le dice el mosquito (CARROLL, 1960, p.223). Estas alusiones literarias a la caducidad de la vida en general y de la existencia humana en especial son muy interesantes en esta obra de un matemático dedicada al “control y la comunicación en el animal y la máquina”. Finalmente quisiera destacar la importancia que le da Wiener a la comunicación como una trasmisión interactiva de “mensajes” y no de información, siguiendo pero al mismo tiempo transformando el esquema precibernético de Claude Shannon (1916-2001) (SHANNON, 1948; CAPURRO; HOLGATE, 2011).

El libro para el que tengo el gusto de escribir este prefacio amplía esta temprana y rica visión no reduccionista de la relación entre información, agentes y intermediaciones en el contexto de la sociedad actual de la información caracterizada, como lo indican María Nélica González de Gómez y Rodrigo Rabello en el preámbulo, por un complejo y dinámico sistema de convivencia informacional entre distintos “objetos tecnológicos”. Lo posibles sentidos de dichos objetos tienen que ser interpretados por los sujetos así como por las instituciones en un “mosaico interpretativo” interdisciplinar e intercultural, en el que la ciencia de la información se abre al diálogo con las ciencias humanas y sociales así como con la filosofía.

Una de las tareas claves del siglo XXI frente a los desafíos de la sociedad de la información es la de transformar la hermenéutica clásica en lo que llamo hermenéutica digital, concibiéndola no sólo como una metodología de interpretación de mensajes digitales sino también como una reflexión ética sobre los cambios en el ser-en-el-mundo de los sujetos en la era digital (CAPURRO, 2010). Si Marx podría decir

en la Tesis XI sobre Feuerbach: “Los filósofos han sólo interpretado al mundo de diversos modos, se trataría de cambiarlo” (“Die Philosophen haben die Welt nur verschieden interpretiert; es kömmt drauf an, sie zu verändern.” Marx 1969, mi traducción) hay que tener en cuenta que en la era digital los procesos de interpretación en base a algoritmos digitales son al mismo tiempo procesos de transformación del ser-en-el-mundo de los sujetos en sus relaciones entre sí mismos y con la cosas en lo que se suele llamar el Internet de las cosas. Si la ciencia de la información, como escriben los autores en el preámbulo, “carece de un lugar destacado para la información concebida como fenómeno social” es por causa de una versión tecnicista de esta ciencia. Esta aún sigue predominando en el mundo académico a pesar de que los estudios sobre los usuarios de la información (“user studies”) comienzan ya en la década del setenta. Tampoco hay que olvidar a los pioneros de la “social epistemology”, los bibliotecarios Margaret Egan y Jesse Shera (EGAN; SHERA, 1952), ni a los fundadores de la ciencia de la documentación, Paul Otlet (1868-1944) (OTLET, 1935) y Henri La Fontaine (1854-1943). La misma informática, de la cual forma parte la ciencia de la información en una concepción tecnicista como information retrieval science, se abrió a los fenómenos sociales (“social informatics”) desde la década del noventa.

Este libro ofrece una visión de conjunto de estas dos tradiciones, la tecnicista y la social, en sus complejos lazos con la filosofía y la historia de la ciencia y la tecnología, sin meramente superponerlas o contraponerlas, sino concibiendo a los agentes y las agencias informacionales en su diversidad e interacción, sin reduccionismos. Esto corresponde, ciertamente, a una clara percepción de lo qué ha devenido la sociedad de la información en este recién comenzado y vertiginoso siglo XXI.



Parafraseando el dicho de Norbert Wiener se puede decir que ninguna ciencia de la información que no perciba la dimensión social de su objeto de investigación puede subsistir en este siglo. De lo que se trataría ahora es de cambiar tanto dicha ciencia como su objeto. Los lectores de este libro que se consideren agentes individuales o institucionales de esta ciencia y ciencias afines tienen la especial responsabilidad de ética profesional de realizar este doble cambio.

## Referencias

CAPURRO, Rafael. Digital hermeneutics: An Outline. *AI & Society*, v.35, n.1, p.35-42, 2010. Disponible en: <<http://www.capurro.de/digitalhermeneutics.html>>. Acceso en: 13 marzo 2015.

CAPURRO, Rafael. Pasado, presente y futuro de la noción de información. In: ENCUESTRO INTERNACIONAL DE EXPERTOS EN TEORÍAS DE INFORMACIÓN, 1., León. 2008. Disponible en: <<http://www.capurro.de/leon.pdf>>. Acceso en: 13 marzo 2015.

CAPURRO, Rafael; HOLGATE, John (Ed.). *Messages and messengers: angeletics as an approach to the phenomenology of Communication*. München: Fink, 2011.

CARROLL, Lewis. *Through the Looking Glass*. In: \_\_\_\_\_. *The Annotated Alice: Alice's Adventures in Wonderland & Through the Looking Glass*. With an Introduction and Notes by Martin Gardner. New York: Bramhall House, 1960.

CASSIN, Barbara (Ed.). *Vocabulaire européen des philosophies : dictionnaire des intraduisibles*. Paris: Seuil, 2004.

EGAN, Margaret E.; SHERA, Jesse H. *Foundations of a Theory of Bibliography*. *Library Quarterly*, v.22, n.2, p.125-137, 1952.

MARX, Karl. *Thesen über Feuerbach*. In: *MARX-ENGELS WERKE*. Berlin: Dietz Verlag, 1969. Band 3, p. 5ss. Disponible en: <[http://www.mlwerke.de/me/me03/me03\\_005.htm](http://www.mlwerke.de/me/me03/me03_005.htm)>. Acceso en: 13 marzo 2015.

OTLET, Paul. Monde, essai d'universalisme : Connaissance du monde, sentiment du monde, action organisée et plan du monde. Bruselas : Editions Mundaneum, 1935. Disponible en: <[http://www.laetusinpraesens.org/uia/docs/otlet\\_contents.php](http://www.laetusinpraesens.org/uia/docs/otlet_contents.php)>. Acceso en: 13 marzo 2015.

SHANNON, Claude Elwood. A mathematical theory of communication. Bell Systemss Technical Journal, v.27, p.379-423, 1948.

WIENER, Norbert. Cybernetics: or Control and Communication in the Animal and the Machine. Massachusetts: MIT Press, 1965. (1a. ed. 1948).

WIKIPEDIA. La piel de zapa. Disponible en: <[http://es.wikipedia.org/wiki/La\\_piel\\_de\\_zapa](http://es.wikipedia.org/wiki/La_piel_de_zapa)>. Acceso en: 13 marzo 2015.

# Parte I

## **DO PREÂMBULO**





**AGENTES, INTERMEDIÇÕES E INSTITUCIONALIDADES:**

apontamentos acerca de um mosaico interpretativo  
no campo informacional

*Rodrigo Rabello*

*Maria Nélide González de Gómez*

*No atual cenário informacional, a convivência com distintos objetos tecnológicos e com a dinamicidade de processos comunicativos em rede tem refletido e/ou influenciado a agência dos sujeitos e das instituições informativas. Infere-se que parte da dificuldade de compreender o fenômeno resulta do quão rápido tais mudanças vêm inquietando os investigadores que, imersos no novo contexto, buscam encontrar perspectivas para inscrever suas interpretações. Pretende-se, no presente livro, trazer algumas peças do mosaico interpretativo constante na literatura da ciência da informação que, em diálogo com as ciências humanas e sociais e com a filosofia, tem buscado compreender o papel dos sujeitos e das instituições ante os disformes e significativos contextos comunicativos contemporâneos. Supõe-se que um possível caminho para tal encaixe propositivo perpassa as interpretações de novos paradigmas teóricos e conceituais tocantes aos entremeios das agências dos sujeitos e aos desafios da intermediação da informação no âmbito institucional.*

A agência dos sujeitos e das instituições – expressa em formas de produção, intermediação e consumo de informação e de conhecimento – quando concebida, refletida ou influenciada em meio à convivência com distintos objetos tecnológicos e processos comunicativos em rede, apresenta-se como importante objeto de estudo a ser explorado no campo informacional.

A emergência de estudos dessa natureza decorre do reconhecimento da dificuldade de compreender o fenômeno informacional por meio do escrutínio da agência dos sujeitos e das instituições. Tal dificuldade resulta, em parte, do quão rápido as mudanças tecnológicas e institucionais vêm inquietando os investigadores que, imersos nesse novo cenário, buscam identificar perspectivas para inscrever suas interpretações.

Premissas metateóricas de amplo alcance disputam hoje a interpretação preferencial acerca do escopo, da abrangência e da atualidade das questões informacionais. Entre elas, têm ganhado destaque as indagações pela agência, pelo lugar dos sujeitos da informação, em geral (sujeitos epistêmicos, legais, éticos, políticos), e especificamente nos contextos de ações de informação mediadas pelas intervenções institucionais, profissionais e tecnológicas (sistemas de informação, profissionais de informação, usuários de informação). Numa história das ontologias discursivas, o lugar da subjetividade situava-se instável entre o controle e a emancipação.

Hoje, as questões da agência têm gerado uma produção discursiva profusa e controversa, na qual autores e fóruns internacionais e locais<sup>1</sup> colocam em debate não só as antigas premissas, mas também a

---

<sup>1</sup> Alguns deles têm dado lugar a obras coletivas, como CEPE 2011 (MAUGER, 2011) e The Onlife Manifesto (FLORIDI, 2015).

disponibilidade semântica de categorias de análise para a proposição dos problemas. Imersas nos ambientes triviais da vida cotidiana, tecnologias (da TV digital ao Google Glass) parecem reformular demarcações habitualizadas entre o público e o privado, entre ser agente ou paciente de ações de informação.

Se as fronteiras ontológicas são incertas, a mobilidade digital das línguas não supera as idiossincrasias culturais das gramáticas. Para Capurro (2011), seria próprio da tradição greco-cristã a valorização do discurso direto, o que não é comum a todos os usos culturais da linguagem. A questão da vigência intercultural dos discursos problematiza o alcance e extensão da dimensão ética e política dos jogos da linguagem (CAPURRO, 2011).

Apesar da existência de profícuo repertório teórico influenciado pelo humanismo e pela epistemologia social, a ciência da informação ainda carece de um lugar de destaque para a informação concebida como fenômeno social. Embora a mencionada dimensão social continue a se apresentar como pressuposto, ao menos como um paradigma emergente, tem-se observado que grande parte das lentes dos estudos sobre informação ainda tendem a se debruçar e a colocar em relevo aspectos tangíveis ou físicos ou eminentemente cognitivos do fenômeno (RABELLO, 2013).

Como em outros campos, a compartimentalização de saberes na ciência da informação, decorrente da especialização, segue o seu “curso normal”. Nessa direção, o processo de disciplinarização da ciência da informação tem se referenciado em processos-chave ou categorias, como organização, disseminação, acesso, recuperação e uso, para citar aqueles que apresentam maior proeminência.

A abstração recorrente encontra concretude na dimensão teórica e prática relacionada à delimitação de subdisciplinas e à atuação profissional em dessemelhantes institucionalidades.

Conquanto para cada processo haja uma delimitação histórica e teórica da disciplina na qual atua como plataforma definidora de ação investigativa e/ou profissional, não há, neste momento, o objetivo de contextualizar cada um deles. Pretende-se, no entanto, situar processos no âmbito de uma tradição teórica e apresentar possibilidades investigativas a partir da convivência destes com outros até então pouco explorados no campo.

O fenômeno informação, quando pensado no âmbito de disciplinas tradicionais como organização da informação ou recuperação da informação, é moldado e delimitado a partir de um quadro teórico e metodológico próprio que define a perspectiva com a qual a informação será analisada, algo que influirá nas formas de atuação dos sujeitos ante os processos (práticas profissionais, teorias, métodos e técnicas), além de influir em aspectos de infraestrutura que serão priorizados (instituições, sistemas, instrumentos, tecnologias).

Com a tradição teórica, sobretudo da área de organização (vertente francófona) e de recuperação da informação (vertente anglófona), pode-se dizer que tais categorias exercem papel catalizador e congregador de saberes, ou até mesmo fundantes daquilo que hoje se enuncia como ciência da informação. É possível identificar estudos que buscam corroborar essa interpretação<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Sobre demarcações das duas vertentes influentes na ciência da informação, vejam-se alguns textos que resgatam ou citam a influência de Otlet (1934), para a vertente francófona, e/ou Bush (1945), para a vertente anglófona, vejam-se Shera (1980), Fernández Molina (1993), Lopéz Yopez (1995), Rayward (1995), Saracevic (1995), dentre outros.



Complementarmente ao quadro teórico tradicional, o paradigma social da informação tem se apresentado como uma alternativa com vistas ao estabelecimento de novas conexões com objetos de estudos consolidados ou até mesmo visando abrir a possibilidade de criação de outros objetos ou de distintos – ou até então improváveis – horizontes interpretativos. As possibilidades têm se demonstrado promissoras.

Um caminho a ser explorado se refere a processos que, por vezes, tiveram ou ainda apresentam papel secundário ou, até mesmo, são explorados de forma compartimentalizada na ciência da informação, ainda que, em diferente medida, também constituam pressupostos originários, de primeira ordem, ou contextualizadores, de segunda ordem, às demais categorias mencionadas. Faz-se oportuno citar, como exemplo, dois processos: produção e intermediação de informação e de conhecimento.

O processo de produção remete à gênese que envolve aspectos cognitivos e sociais que antecedem a consubstanciação objetiva da informação e do conhecimento em suportes e em sistemas de informação. Apresenta-se como processo de primeira ordem por referenciar ou ser constitutivo dos atos criativos e validativos daquilo que poderá ser comunicado, de forma tangível (registrada) ou em sua dimensão efêmera, como em processos cognitivos ou em atos da fala analisados ou contextualizados intersubjetivamente.

Desse modo, a produção da informação e do conhecimento também se apresenta como porta de entrada para os dilemas políticos e/ou éticos que se estendem aos demais processos, problematizados ainda por aspectos culturais e/ou econômicos que têm se tornado prementes na contemporaneidade, sobretudo após o advento e o impacto social causado ou influenciado pelas novas tecnologias de informação.

A intermediação, que num contexto institucional é arquitetada e/ou orientada por um processo de gestão, remete a um metaprocesso que conta com atores humanos e não humanos e que encontra lugar num processo comunicativo específico. Por se apresentar como particularidade do citado processo, quando realizado por um promotor<sup>3</sup>, os objetos organização, disseminação, acesso e recuperação se revelam como variáveis da intermediação. Já o uso é o processo realizado por atores humanos que, ao consumir – acessar ou recuperar a informação organizada e disseminada – ou se apropriar da informação produzida e intermediada, poderão atuar como produtores de informação e de conhecimento.

Essa perspectiva de intermediação tem *a priori* duas modalidades de sujeitos agentes. A primeira é representada pelo profissional de informação, aquele que atua na gestão e na intermediação da informação em um sistema de informação. A segunda é representada pelo usuário de informação, aquele que, conforme mencionado, utiliza a informação.

Entende-se por sistema de informação o ordenamento lógico de informação com vistas a atender às necessidades de determinada comunidade. Sistemas dessa natureza geralmente estão estruturados em subsistemas, por meio dos quais tornam possíveis, após armazenamento de informação, os processos de organização, disseminação, acesso e recuperação.

Tais sistemas podem ser nomeados à luz dos conjuntos dos processos, formas de intermediação, segundo os quais podem ser considerados de maneira

---

<sup>3</sup> Entende-se por promotor da intermediação o profissional que pode atuar em diferentes funções, tais como organização e disseminação da informação, ação cultural, promoção de acesso e estabelecimento de critérios e instrumentos de recuperação da informação.

abrangente. Neste caso são denominados de sistemas intermediadores de informação. Quando nomeados especificamente em direção à sua função teleológica e, por vezes, priorizando os mecanismos tecnológicos, recebem também a denominação de sistemas de recuperação de informação.

Os sistemas intermediadores ou de recuperação de informação podem assumir diferentes morfologias institucionais e/ou tecnológicas. Por exemplo, instituições como biblioteca, museu, arquivo, centro de documentação e unidades informacionais afins podem ser considerados sistemas infraordenados por subsistemas, como acervos, coleções, fundos arquivísticos, exposições museais; estes, por sua vez, têm sua operacionalização quando infraordenados por subsistemas tecnológicos, como bases de dados, catálogos, bibliografias, índices, dentre outros instrumentos para organização e recuperação da informação.

Essa característica de entrada (*input*) e saída (*output*) de informação nos sistemas tem condicionado a própria concepção de informação, restringida à sua dimensão registrada. Por informação registrada compreende-se sua materialização em suportes diversos, ou seja, em objetos valorados, por alguma intencionalidade, como documentos (textos completos, documentos jurídico-administrativos, objetos museais, dentre outros) e em documentos substitutos ou informações documentais, tais como formas de representação descritiva (catálogos, índices de autoridade, referências bibliográficas, inventários) e temática (índices, cabeçalhos de assunto, resumos).

Com isso, pode-se dizer que a perspectiva consolidada de intermediação na ciência da informação tem sido orientada pelo pressuposto do sistema de informação que limita a compreensão

do fenômeno informacional a uma modalidade de comunicação instrumental orientada para fins, tomando como direcionador uma forma pragmática que, segundo Habermas (2010), se diferencia daquela propriamente comunicativa, mesmo que possa, em distintos contextos ou direcionamentos, assumir esta função.

Ao alocar em segundo plano a informação como fenômeno social, o campo da ciência da informação ergue seus alicerces com base numa concepção teleológica, mediante técnicas e tecnologias, que restringe a concepção de sujeitos agentes – produtores, intermediadores e consumidores de informação e de conhecimento – bem como limita a possibilidade de estudo de aspectos que escapam dos domínios dos sistemas de informação, como é o caso dos conceitos de informação para além do registro.

Os textos que compõem o presente livro buscam trazer luz sobre diferentes formas de atuação dos sujeitos, assim como sobre novos horizontes informacionais. Abrem margem, com efeito, para a busca por ressignificação dos atores, se considerados cada qual em seu papel e a partir das posições estratégicas e epistêmicas que ocupam durante a agência. A coletânea pretende, dentre outros aspectos, abrir espaço para um leque de questionamentos direcionados aos posicionamentos teóricos que, de forma naturalizada, vinham desconsiderando atores ou relegando a eles a posição de coadjuvantes.

As contribuições buscam fomentar, ademais, outras problematizações de concepções de institucionalidades estritamente relacionadas aos sistemas intermediadores ou de recuperação de informação. A esse respeito, a dimensão pragmática da informação tem fornecido

contrapontos teóricos e práticos que vêm contribuindo para a indagação sobre a atuação dos sujeitos em contextos institucionais hierarquizados ou naqueles particulares da vida cotidiana.

Reafirmando a hipótese inicial motivadora para o empreendimento, a consideração dos sujeitos em interação, apreendidos em suas potencialidades comunicativas e interventivas, intensifica as alternativas de criação de novos objetos de estudo no atual cenário informacional. Neste é possível identificar a convivência com objetos tecnológicos e com a agilidade com a qual os processos comunicativos em rede têm refletido e/ou influenciado a agência dos sujeitos e das instituições informativas.

Pressupõe-se que todo sujeito que interage no tecido social se forja particularizando-se em meio a uma coletividade heterogênea. Ele se molda por institucionalidades, posicionamentos e concepções de mundo com as quais são compartilhadas ou referenciadas coletivamente. O sujeito influencia ou é influenciado por outrem a partir de sua cognoscibilidade fundamentada por signos e símbolos vivenciados e/ou inscritos em sua herança cultural, social e política, numa palavra, em sua historicidade.

O conceito habermasiano de “mundo da vida simbolicamente estruturado” é uma acepção particular dessa historicidade intersubjetiva. Segundo Habermas (2010, p. 20-21), a conformação do mundo da vida é constituída da pragmática formal composta por atos comunicativos dos atores intervenientes, ou seja, dos participantes que interpretam esse mundo em termos linguísticos.

As formas de integração social, sob essa perspectiva, são conceitualmente articuladas pelo vetor da teoria da ação, que preceitua que os atores perseguem, mediante processos de entendimento, objetivos de ação

orientados por preferências próprias. Além do mais, essa teoria considera que as relações sociais são reguladas por formas de poder e do mercado que podem repercutir em modos de interações mediadas pela linguagem.

Por essas razões, a linguagem constitui o pano de fundo do mundo da vida que é passível de diferenciação por tipos de ato de fala e por pretensões de validade. Os determinantes desse discernimento perpassam o saber cultural (esquemas passíveis de consensualidade), os recursos de solidariedade social (relações interpessoais legitimamente ordenadas) e os resultados de personalizações (estruturas específicas).

Essa concepção particular da ação do sujeito abre margem ou vem fundamentando estudos na ciência da informação que consideram que os sujeitos validam e julgam a informação não apenas por sua relevância, conforme preceitua Saracevic (2009), mas por aspectos intrínsecos que lhe conferem credibilidade, ou que consideram, como objeto de validação, os sujeitos gnosiológicos e sua autoridade cognitiva, bem como os produtos ou indícios informacionais de autoria (RIEH; BELKIN, 1998; RIEH, 2002; RIEH; DANIELSON, 2007).

Nessa direção, além dos contextos de transmissão, compartilhamento e apropriação, os contextos de produção social do conhecimento também passam a ser considerados como objeto de análise. Em tais contextos, o espaço de estruturação simbólica se torna ainda mais complexo diante dos dessemelhantes suportes ou meios efêmeros com as quais as pretensões de validade são veiculadas.

Dentre os meios tecnológicos, a Web tem surpreendido ao permitir novas formas de experimentação na relação espaço-tempo somadas à possibilidade de validação de informações e de troca de experiências intersubjetivas antes inimagináveis. Esse canal tem permitido a transmissão de pretensões comunicativas que revelam a necessidade de uma fenomenologia distinta para conceituar, por exemplo, novos contextos de validação.

Em síntese, o quadro argumentativo até aqui ensaiado traz parte da problematização tocante: *i)* aos agentes ou sujeitos, atores informacionais concebidos não apenas em sua dimensão tradicional, mas por sua agência em contexto; *ii)* às agências ou intervenções, pensadas em diferentes formas e contextos de produção, intermediação e consumo da informação e do conhecimento; e *iii)* às institucionalidades, concebidas para além dos sistemas e da construção de informação que naqueles se encerra e se limita conceitualmente.

A linha de convergência que perpassa os textos que compõem esta coletânea pode ser traçada a partir da hipótese central de que um caminho possível para um encaixe propositivo acerca da informação como fenômeno social pode avançar como um ou mais programas de investigação em meio a interpretações de novos paradigmas teóricos e conceituais tocantes aos entremeios das agências dos sujeitos e aos desafios da intermediação da informação no âmbito institucional.

A informação como fenômeno social foi abordada sem perder de vista as tradicionais e, por vezes, estruturantes dimensões física ou objetiva e cognitiva ou subjetiva da informação. Embora os diagnósticos conjecturais e a ideia inicial para esta publicação tenham-se originado

num contexto particular de pesquisa<sup>4</sup>, a aderência da conceituada produção dos autores às formas inovadoras de enfrentar as questões e o modo generoso com o qual abraçaram o projeto foi determinante para a concretização do mosaico interpretativo que aqui se propõe.

Pretende-se, portanto, trazer algumas peças do mosaico interpretativo consubstanciadas na literatura nacional e internacional da ciência da informação que, em diálogo com a filosofia e com as ciências humanas e sociais, tem buscado compreender o papel dos sujeitos, das múltiplas faces da intermediação e das instituições ante os disformes e significativos contextos comunicativos contemporâneos.

Quanto à estrutura do livro, os textos formam uma diversificada aquarela de temas cujos quadros foram organizados, em sequência ao presente preâmbulo (Parte I), em premissas paradigmáticas (Parte II); sujeitos da informação (Parte III); intermediações (Parte IV); e transversalidades (Parte V).

No âmbito das “premissas paradigmáticas”, o primeiro texto “Sujeito, agência e informação: tradição e leituras transversais” tem por objetivo cotejar os conceitos “informação” e “agência” para pensar o “sujeito” no campo da informação. A proposta traz uma reflexão sobre a possibilidade de coexistência de abordagens tradicionais com proposições emergentes na ciência da informação, destacando o diálogo com a filosofia da informação e com campos das ciências humanas e sociais.

---

<sup>4</sup> A presente coletânea foi concebida como parte das atividades de pesquisa de pós-doutorado de Rodrigo Rabello no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), entre 2010 e 2012, sob a supervisão de Maria Nélide González de Gómez, atuando no âmbito do Grupo de Pesquisa Teoria, História e Epistemologia da Ciência da Informação/IBICT.



Esse texto traz parte da fundamentação teórica deste preâmbulo e está dividido em dois momentos. No primeiro, parte da tradição teórica foi abordada em agências informacionais relacionadas aos processos de busca e de uso da informação. No segundo momento, aponta para uma possível concepção social de informação quando pensada transdisciplinarmente, congregando dimensões política, ética, econômica e/ou relacionando sujeitos com institucionalidades e com tecnologias e recursos informacionais em agenciamentos presentes no cotidiano, em redes e em regimes múltiplos.

A parte que toca especificamente os “sujeitos da informação” conta com três ensaios que se debruçam, cada qual sob uma perspectiva, sobre o assunto, se articulando orientados por interesses complementares, quais sejam: trazer um quadro amplo de agências ou explorar especificamente agências particulares – busca, uso, comportamento, prática e ação de informação – tomando como pressuposto aspectos históricos, epistemológicos, epistêmicos e práticos.

Nessa direção, o texto “Sujeito e agência informacional: comportamento, prática e ação”, escrito por Rodrigo Rabello, busca comparar os três tipos de agência informacional que o subtítulo sugere, de modo a trazer luz ao conceito de sujeito na ciência da informação em contextos de intermediação para além da noção de sistema de informação, ou seja, admitindo outros sujeitos influentes ou atuantes em políticas informacionais ou regimes de informação.

Na mencionada comparação, o autor situa pontos divergentes e convergentes tangentes às formas de comportamento, prática e ação informacional e observa, como resultado, que o conceito “ação de

informação” tem apresentado um caminho fértil por comportar ou recepcionar novos objetos de estudo na ciência da informação, sobretudo por partir, como pressuposto, de uma concepção ampla de sujeito, algo que aparentemente vem corroborando para uma acepção pragmática particular de informação.

O texto seguinte, intitulado “Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información”, foi escrito por Aurora González-Teruel e traz uma análise ampla para abordar o campo dos estudos de usuários em sua dimensão ontológica, epistemológica e metodológica, apontando, mediante revisão de literatura, pontos fortes e fracos das construções teóricas sobre o tema nos últimos anos, assumindo, de um lado, os desenvolvimentos teóricos e, de outro, realizando a análise e a sistematização das novas propostas.

A autora aborda comportamento informacional como uma tradição teórica. Ela analisa esta tradição mediante os paradigmas objetivista e interpretativo concebidos no âmbito das ciências sociais e utiliza estudos de citações. Nessa tradição, situa comportamento informacional num panorama teórico nominado enfoque construtivista e/ou cognitivo, ou seja, com foco no indivíduo, não prescindindo de arremeter a discussão a horizontes mais amplos que implicam o papel do usuário na investigação especializada, a consideração do contexto social e a crítica aos métodos empregados. A consideração da tradição circundante ao enfoque construtivista-cognitivo abre margem para a indagação do atual lugar dos enfoques sociais da informação, sobretudo no que tange à construção de um diálogo profícuo com os usuários.

O último texto focado na parte dedicada aos “sujeitos da informação” foi escrito por Carlos Alberto Ávila Araújo e recebe a denominação “Práticas informacionais: novo conceito para o estudo dos usuários da informação”. O autor propõe analisar o quadro evolutivo do campo de estudos de usuários, valendo-se, sobretudo, de um diálogo com os campos das ciências humanas e sociais, e da análise de conceitos de informação debatidos no campo da ciência da informação.

No tocante aos campos das ciências humanas e sociais, o autor se debruça sobre três modelos reconhecidamente relevantes para o estudo dos sujeitos: o modelo positivista, o modelo crítico e o modelo fenomenológico, de modo a relacionar com três influentes conceitos de informação no campo da ciência da informação: o físico, o cognitivo e o intersubjetivo. Desse cotejo, apresentam-se diferentes abordagens de estudos de usuários a partir das quais, segundo o autor, se destaca, na contemporaneidade, o conceito de “práticas informacionais”.

A parte dedicada às “intermediações” foi composta pelo texto de Luisa Maria Rocha nominado “Ciência, tecnologia, política e comunicação: o desafio da ação comunicativa dos museus ante as novas formas de produção e distribuição do conhecimento”. A autora pesquisou o campo temático do meio ambiente por este pressupor a articulação entre ciência, tecnologia, política e gestão, além de se tratar de uma questão social que permite integrar possibilidades da relação homem-natureza.

A dependência intrínseca entre patrimônio ambiental e conhecimento e avaliação dos recursos naturais motivou a autora a investigar a articulação de tais fenômenos no âmbito das comunicações em museus, considerando regras de legitimação e autoridade de produção social do

conhecimento na institucionalização de disciplinas, especializações e campos. O papel social do museu, de produção e difusão do conhecimento, isto é, de intermediação, foi considerado no sentido de trazer luz às formas de circulação, formulação de decisões e ações de grupos envolvidos na temática estudada. Para tanto, utilizou como conceitos referentes “regime de conhecimento”, de Rammert, “representação”, de Latour, “mediação”, de Davallon, e de “informação”, de González de Gómez.

Embora todos os textos até aqui introduzidos abordem, de algum modo, os objetos estudados de forma transversal, ou seja, não se limitando a determinada abordagem ou estabelecendo diálogos com outros campos, como os da filosofia e das ciências humanas e sociais, a quinta e última parte desta coletânea foi composta por dois textos que tomaram, como ponto de convergência, a preocupação sobre as “transversalidades” atinentes à porta de entrada para a consolidação de conhecimentos, ou seja, os processos de apropriação e uso da informação.

No primeiro texto, intitulado “Apropiación y uso de la información y del conocimiento en el contexto de las ecologías informacionales”, de autoria de Francisco Javier García Marco, os processos de apropriação e uso da informação foram analisados a partir de perspectivas psicológica, educacional, jurídica e sociopolítica, sendo estas componentes de um percurso introdutório para apresentar e situar o conceito de “ecologia da informação”. Este conceito é analisado como um instrumento para a compreensão de aspectos relacionados ao uso da informação quando imersos em paradigmas distintos e pensados em suas implicações com o conceito conhecimento.

O prisma ecológico-informacional foi apresentado como um mirante para a análise da biblioteca no âmbito da infosfera e das mudanças tecnológicas. Busca-se oferecer perspectivas e apontar desafios a serem enfrentados por bibliotecas e arquivos no cenário da nova ecologia da informação, em grande parte permeada pelo digital. No caso, atenta-se para o processo de apropriação da informação por parte do usuário, assim como para a aceitação de obrigações e responsabilidades dos clientes num mundo transpassado por informações. Para o autor, a consideração da apropriação e do uso da informação é estratégica para assegurar o futuro dos profissionais e dos pesquisadores da informação.

O texto que finaliza esta coletânea foi escrito por Luciana de Souza Gracioso e se intitula “Consumo e uso da informação na Web: pragmática informacional na modernidade líquida”. Os múltiplos papéis dos sujeitos e as variáveis culturais, psicológicas e econômicas são apresentados como parte de ampla problemática, dentre as quais a última ganha relevo particular em relação à forma pela qual os atores sociais são sujeitados quando destituídos de recursos para acesso à informação e para se contrapor às forças econômicas que conformam os sistemas de informação virtuais, digitais ou impressos.

Conforme exposto por Gracioso, a informação, produzida e intermediada pela Web, constitui um terreno fértil a ser explorado no sentido de situar os fenômenos sobreditos e, por esse motivo, o caminho foi percorrido pela autora em busca de esclarecimentos acerca do cenário global contemporâneo sobre produção e consumo da informação, mediante as obras de Z. Bauman. A condição ou o mal-estar dos processos de comunicação e uso tecnológico na sociedade líquida foi uma contribuição

de tais obras que abriram caminho para a autora realizar uma reflexão acerca da teoria da ação comunicativa de J. Habermas, que em sua proposta de ação social prioriza o papel do uso da linguagem, algo que permitiu tecer apontamentos sobre o uso da informação na Web a partir da pragmática de L. Wittgenstein.

Espera-se que os presentes apontamentos despertem inquietudes com vistas à reflexão sobre os temas que envolvem a atuação dos sujeitos nos processos de intermediação, de consumo e apropriação de informação e de conhecimento em distintas institucionalidades no cenário informacional.

Brasília e Rio de Janeiro, fevereiro de 2017.

## Referências

- ARAÚJO, C. A. Á. A ciência da informação como ciência social. *Ci. Inf.*, v. 32, n. 3, p. 21-27, 2003.
- BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.
- BUCKLAND, M. Information as thing. *JASIS*, v. 42, n. 5, p.351-260, 1991.
- BUSH, V. As we may think. *Atlantic Monthly*, v.176, n.1, p.101-108, 1945.
- CAPURRO, R. Epistemología y Ciencia de la Información. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, Año 4, n.1, Enero-Abril, p.11-29, 2007.
- \_\_\_\_. Hacia una teoría comparada de agentes. *Factotum*, v.7, p.1-13, 2010.
- \_\_\_\_. The Dao of the Information Society in China and the task of intercultural information ethics. *CEPE 2011: Crossing Boundaries*, p. 39, 2011.

FERNÁNDEZ MOLINA, J. C. De la Documentación a la Information Science: antecedentes, nacimiento y consolidación de la “Ciencia de la Información” en el mundo anglosajón. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, v. 9, n. 33, p. 41-61, 1993.

FLORIDI, L. (Ed.). *The Onlife Manifesto: being human in a hyperconnected era*. Heidelberg: Springer Open, 2015.

LÓPEZ YEPES, J. *La documentación como disciplina: teoría e historia*. 2.ed. actual. y ampl. Panplona: EUNSA, 1995. 337p.

MAUGER, J. (Ed.). CEPE 2011: Crossing Boudaries: ethics in interdisciplinary and intercultural relations. Menomonie, Wisconsin: INSEIT, 2011. Selected papers from the Ninth International Conference on Computer Ethics: Philosophical Enquiry, CEPE, May 31-June 1, 2011.

OTLET, P. *Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique*. Bruxelles : Mundaneum, 1934.

RABELLO, R. A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. *Perspect. Ci. Inf.*, Belo Horizonte, v.17, n.1, mar. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1107/1012>>. Acesso em: 16 maio 2012.

\_\_\_\_\_. Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto, *Inf. & Soc.:Est.*, v.23, n.3, 2013. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/15144>>. Acesso em: 10 fev. 2014.

RAYWARD, W. B. Orígenes de la ciencia de la información y del Instituto Internacional de Bibliografía/Federación Internacional de Información y Documentación (FID). In: RAYWARD, W. B.; ARNAU RIVED, P. *Hasta la documentación electrónica*. 2.ed. Madrid: Mundarnau, 1995.

RENDÓN ROJAS, M. Á. *Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología*. 2.ed. México-DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2005.

RIEH, S. Y. Judgment of information quality and cognitive authority in the Web. *JASIST*, v.53, n.2, p.145-161, 2002.

RIEH, S. Y.; BELKIN, N. J. Understanding judgment of information quality and cognitive authority in the WWW. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE, 61., 1998. [S.l.]. *Proceedings...* [S.l.: s.n.], 1998.

RIEH, S. Y.; DANIELSON, D. R. Credibility: a multidisciplinary framework. *ARIST*, v. 41, p. 307-364, 2007.

SARACEVIC, T. Interdisciplinary nature of information science. *Ci. Inf.*, v.24, n.1, p.36-41, 1995.

SARACEVIC, T. Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in information Science. In: BRAGA, G. M.; PINHEIRO, L. V. R. (Org.). *Desafios do impresso ao digital: questões contemporâneas de informação e conhecimento*. Brasília: IBICT; UNESCO, 2009. p.15-70.

SHERA, J. H. Sobre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. In: GOMES, H. E. (Org.). *Ciência da informação ou informática?* Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 91-105.

### ***Agents, intermediations and institutionalities: appointments in an interpretative mosaic within the informational field***

*In the current informational scenario, coexistence with different technological objects and with the dynamicity of networked communication processes has reflected on and/or influenced the agency of subjects and informational institutions. It is inferred that part of the difficulty in understanding the phenomenon results from the rapidity of such changes that are disturbing the researchers who, immersed in the new context, seek to find perspectives to inscribe their interpretations. In this book, we intend to bring some pieces of the constant interpretative mosaic in the literature of information science which, in dialogue with the human and social sciences and with philosophy, has sought to understand the role of subjects and institutions before the distorted and Significant contemporary communicative contexts. It is assumed that a possible path for such a propositional fit runs through the interpretations of new theoretical and conceptual paradigms concerning the intermedialities of the subjects' agencies and the challenges of the intermediation of information in the institutional scope.*



## Parte II

# **DAS PREMISSAS PARADIGMÁTICAS**





**SUJEITO, AGÊNCIA E INFORMAÇÃO:**

tradição e leituras transversais

*Maria Nélide González de Gómez**Rodrigo Rabello*

*Tendo em vista a emergência de novas demandas e configurações informacionais e de interações e vínculos sociotécnicos, objetivou-se relacionar os construtos “informação” e “agência” de modo a obter subsídios para uma reflexão em torno de perspectivas de “sujeito” no campo da informação. Para tanto, consideraram-se aspectos como a transversalidade da produção de conhecimento, a trajetória histórica de conceitos e a criação de objetos, com os quais foi possível identificar que o estudo de sujeitos e de agências informacionais pode permitir a coexistência de abordagens tradicionais, no campo da ciência da informação, com aquelas que envolvem leituras transversais em diálogo com a filosofia da informação e com saberes dos campos das ciências humanas e sociais. No caso da primeira abordagem – entrelaçada à luz da ideia de disciplinaridade – foram apresentados aspectos que envolvem dimensões objetivas, subjetivas e sociais de informação, tomando como agências norteadoras a busca e o uso da informação. Na segunda, a informação e as agências foram pensadas a partir da noção de contexto para além dos limites de um único campo, numa transversalidade de leituras que podem considerar a política, a ética, a economia, enfim, não apenas a relação dos sujeitos com institucionalidades e com tecnologias e recursos informacionais, mas com os agenciamentos presentes no cotidiano, em redes e regimes múltiplos.*

A palavra “relação”, comum em nosso cotidiano, foi empregada com frequência na presente investigação, tendo em conta dois aspectos: primeiro, por ser uma das palavras que auxiliam a definir o homem como “ser social”: homem em relação com outros sujeitos sociais; segundo, por ser um termo constantemente utilizado no campo científico para exprimir o compartilhamento de conhecimento em esferas inter, trans e multidisciplinares. Tais concepções remetem à ideia de que o homem é um sujeito em construção e que tece espaços epistêmicos, os quais permitem criar e recriar situações de convivência de saberes. Assim, o conhecimento, obtido mediante ações e práticas é compreendido como algo inacabado e em contínuo processo de edificação, servindo de fonte para a formação do homem em sociedade.

Ambas as dimensões da palavra “relação” foram empregadas em associação à abertura de frentes de pesquisa na ciência da informação tomando como referência a necessidade do constante reavivar do caráter criativo presente na construção de objetos de estudo. Infere-se que iniciativas dessa ordem não podem ceder forças à complexidade das relações sociais que emergem cotidianamente, a qual demonstra a insuficiência da ciência ou da filosofia para a sua total compreensão. Nessa direção, a ciência da informação tem se beneficiado do caráter transversal que o seu principal objeto – informação – mantém com outros campos do saber para a construção de quadros teóricos e para a sua interseção com processos e distintas realidades de investigação.

A proposta deste estudo – relacionar os construtos “informação” e “agência” de modo a obter subsídios para uma reflexão em torno de perspectivas de “sujeito” no campo da informação – representou um desafio por problematizar concepções e teorias que, a partir de

distintos prismas, apresentam-se consolidados ou, nalguma medida, validados na literatura da área. A perspectiva relacional que considera a criação de objetos de estudo que pode descentralizar ou abdicar de conceitos pétreos à ciência da informação<sup>5</sup> – como usuário, profissional e sistema de informação – tende a causar certa estranheza aos quadros teóricos tradicionais. O mesmo pode ocorrer com o caráter relacional que visa se esquivar de dualismos estanques, dando lugar a convivências de modelos teóricos.

A abordagem relacional proposta, em virtude da mencionada possibilidade de convivência de modelos teóricos, buscou ilustrar que a ciência da informação pode prescindir da imposição de modelos teóricos que subsomem possíveis modelos concorrentes. Esse quadro hipotético sugere a existência de estados teóricos passíveis de serem apreciados a partir de um perspectivismo quanto à produção de conhecimento numa esfera epistêmica, algo que corrobora a análise da trajetória de conceitos e da proposição de objetos de estudo. O horizonte investigativo a que se pretende pode ser apreendido tomando como referência três aspectos pesquisados outrora e que tiveram a ciência da informação como cenário: o primeiro relacionado à produção de narrativas sobre

---

<sup>5</sup> O empreendimento da perspectiva relacional teve os seus primeiros passos na pesquisa de doutorado (RABELLO, 2009; 2011b) na ocasião em que foi abordada, dentre outros aspectos, a história dos conceitos (RABELLO, 2008; 2010) e em posteriores reflexões sobre a dimensão epistemológica da ciência da informação (RABELLO, 2012a), mas a ideia de complementação com outras perspectivas nasceu durante a realização da pesquisa de pós-doutorado (RABELLO, 2012b) como no seu desdobramento em artigos. O primeiro deles contém a identificação da limitação de noções de sistema tocante às leituras sobre usuário e uso da informação no cenário internacional da ciência da informação (RABELLO, 2013a). O segundo artigo aborda alguns limites do “modelo sistêmico” e do modelo denominado “emergente” para uma concepção ampla de sujeito na ciência da informação, na ocasião em que são considerados agentes cujas ações são cingidas naquelas realizadas pelas figuras do profissional ou do usuário de um sistema informacional (RABELLO, 2013b).

o campo; o segundo direcionado a um prisma histórico-conceitual; e o terceiro focado na relação entre objeto de estudo na área e conceitos auxiliares ou modeladores.

Para as perspectivas de produção de conhecimento, consideraram-se as relações inter, trans e multidisciplinares, tomando como ponto de partida as diferentes abordagens que têm se debruçado sobre a ciência da informação como objeto de estudo. Para tanto, foram instrumentalizadas três epistemologias, propostas inicialmente pelo filósofo Hilton Japiassu, cuja adaptação auxiliou a visualização da criação de narrativas sobre a construção disciplinar da ciência da informação. A primeira, “epistemologia específica”, se encarregaria do estudo do conhecimento gerado da prática informacional e na articulação institucional que considera contextos profissionais de atuação. A segunda, “epistemologia particular”, se dedicaria a situar os resultados obtidos com a “epistemologia específica” em perspectivas filosóficas ou no bojo das ciências humanas e sociais, de modo a propor, interventivamente, uma estrutura disciplinar, modelos teóricos, metodológicos e conceituais. A terceira, “epistemologia global”, se encarregaria do mapeamento das epistemologias anteriores de modo a descrever “um estado da arte”, sem a pretensão de intervir propriamente na disciplina. A tese central, naquele estudo, fundamentou-se na assertiva de que teóricos têm construído interpretações sobre a ciência da informação em espaços transversais a estas epistemologias, espaços estes que atuam como “profícuos lugares de encontros epistemológicos” (RABELLO, 2012a).

Aspectos presentes no caráter relacional na ciência da informação também foram tematizados na ocasião em que se abordou a contribuição de uma abordagem histórica – proposta pelo historiador

Reinhart Koselleck – para a investigação do percurso dos conceitos. A inter-relação, nesse caso, se daria a partir do cotejo entre construtos cuja exteriorização terminológica remeteria a lastros das diferentes conformações semânticas. O estudo da trajetória do conceito científico, sob esse prisma, desvelaria o caráter diacrônico presente na dimensão sincrônica, ou semântica, do construto de modo a elucidar as mudanças conceituais ocorridas com o passar do tempo. Argumentou-se que o exercício comparativo de significados subjacentes ao mesmo construto pode situar o contexto e os fundamentos epistemológicos de produção de conhecimento refletida no conceito e na própria disciplina na qual ele foi formulado. Observou-se que, no âmbito disciplinar, a polissemia de um conceito poderá evidenciar a possível simultaneidade de significados convivendo tensionados por interesses político-científicos (RABELLO, 2008; 2010).

A relação entre construção de conceitos e de objetos de estudo na ciência foi abordada num estudo que trouxe contribuições do filósofo Gaston Bachelard para este domínio. Nessa investigação, observou-se que a ciência racionalista não trabalha com objetos em si, mas com as relações que os determinam. Assim, um objeto é considerado em relação a outros objetos e conceitos modeladores ou influentes. No caso da ciência da informação, identificou-se que o seu principal objeto– informação– pressupõe o processo (dar forma a algo) que se relaciona com outros e que auxiliam a definir o próprio conceito. No caso da organização do conhecimento– disciplina sob o espectro da ciência da informação– o processo “organização” mantém relação com os objetos “informação” e “conhecimento”, algo semelhante ocorrido com outros processos que formam objetos e nomeiam subdisciplinas, como classificação, catalogação, indexação, dentre outras (RABELLO, 2011a).

No presente estudo, espera-se que, ao tomar a “agência informacional” como foco, o vínculo pressuposto entre objeto (agência) e sujeito (quem age) possa auxiliar a compreensão do conceito “sujeito” apreendido em perspectivas abordadas em três seções. A primeira traz um enlace acerca da relação entre acepções de informação, de sujeito e de proposições modelares de ciência da informação. A segunda seção aborda a tradição da área de informação que tem se orientado pelo uso e pela busca de informação como agências definidoras do próprio sujeito, embora tenha sofrido a influência de proposições teóricas que reivindicam a informação como um construto social cuja ideia de produção, uso e apropriação esteja para além dos sistemas de informação, observada nos estudos que destacam a importância do contexto. Nessa direção, a terceira seção traz perspectivas de agências informacionais, abordando leituras transversais de sujeitos a partir de suas ações e práticas influenciadas, por exemplo, em contextos de redes e de regimes de informação.

### **Informação, sujeito e ciência da informação<sup>6</sup>**

O perspectivismo teórico proposto por Capurro (2007) busca contemplar três dimensões, ou paradigmas, influentes para a construção conceitual da informação na ciência da informação: 1) paradigma objetivo ou físico, com enfoque na informação como mensagem ou como dado objetivo; 2) paradigma subjetivo ou cognitivo, com ênfase na informação como construção individual de sentido;

---

<sup>6</sup> A presente seção retoma e sintetiza aspectos sobre concepções modelares da ciência da informação abordados em Rabello (2013b).



3) paradigma social ou pragmático, com foco na informação como fenômeno social. Se tais dimensões forem consideradas tomando por base o posicionamento dos sujeitos em relação ao principal objeto da ciência da informação– a informação–, infere-se que a noção de sujeito assume, respectivamente, três configurações específicas.

Na dimensão objetiva, a agência do sujeito é minimizada, já que ele é apreendido como receptor passivo de informação ou como elemento do sistema e da cadeia de transferência de informação. A sobreposição do objeto ao sujeito é uma característica marcante, somada à valorização da mensagem transmitida na condição de um dado objetivo, assim como ao modo ou infraestrutura– sistema– de transmissão. Sob essa acepção, o sujeito que usa a informação é compreendido como um repositório (*container*) de informação ou um “autômato” do sistema.

Na dimensão subjetiva, o sujeito é concebido como um agente que atribui sentido à informação. Com efeito, a individualidade do sujeito sobressai ao enfatizar, por exemplo, a interpretação particular do profissional de informação ou do usuário, em ambos os casos, descontextualizada socialmente. O lócus da relação sujeito-objeto continua a ser o sistema de informação, mas o foco central deixa de incidir no sistema e na cadeia de transferência de informação e se desloca para o sujeito, agora concebido como aquele que se constitui como uma singularidade cognitiva.

Na dimensão social, há a valorização da construção de sentido considerando a relação de sujeitos em determinado contexto social, ou seja, a produção de sentido isolada deixa de ser o foco. A dimensão pragmática passa a ser o enfoque central. Nessa perspectiva, o sistema de informação pode ou não ser considerado. Isso porque a validação da

informação e a produção e apropriação de conhecimento independem da noção de sistema. As ações socialmente referidas são consideradas e a validação da informação pode se dar entre sujeitos ou entre comunidades epistêmicas. Para tanto, consideram-se elementos ou relações de institucionalidades de agência da informação, do processo comunicativo e da linguagem. O sujeito, nessa dimensão, é concebido como um ator cognitivo-social.

Se, por um lado, as interpretações dos paradigmas de Capurro (2007) sugerem o escalonamento de uma dimensão sobre outra a partir da inferência de não coexistências de quadros conceituais de informação, por outro, a relação entre sistema de informação e função do sujeito abrem caminhos interpretativos distintos. Em cada dimensão, a relação sujeito-objeto pode adquirir outros matizes quando entendida sob o quadro valorativo que considera ou não o sistema de informação, somado ao ponto de vista que leva em conta a função atribuída ao sujeito e o papel deste no amplo espectro de questões informacionais que podem abranger o gerenciamento, a intermediação, a busca, o acesso, a recuperação, a apropriação – mediante, por exemplo, o uso e a validação–, bem como a produção de informação e conhecimento.

Antes de se chegar a essa concepção ampla, o percurso tradicional ou consolidado na ciência da informação tem se mostrado profícuo para a reflexão sobre os graus de enfoque no sistema de informação e acerca da função atribuída ao sujeito. Esse percurso ganha forma mediante o cotejo teórico entre sujeito e uso de informação, relação esta representada no conceito “usuário de informação”. Conforme será observado, o estudo do caminho histórico-conceitual de

usuário de informação, além evidenciar a gradação de valor atribuída ao sistema e os aspectos da função do sujeito, também traz luz a outras dimensões conceituais da relação sujeito-objeto.

As investigações realizadas nas décadas de 1960 a 1980, direcionadas à necessidade, busca e uso de informação, constituíram o lócus da produção de interpretações no bojo de horizontes investigativos nos quais a similitude de abordagens foi nomeada por Dervin e Nilan (1986) de “abordagens tradicionais”. Nessas abordagens destacaram-se os estudos de natureza quantitativa, considerando o funcionamento e o desempenho do sistema de informação, bem como a atuação do profissional de informação na gestão e no aperfeiçoamento técnico e operacional do sistema.

Em termos teóricos, entende-se que a informação e o sujeito concebidos nas “abordagens tradicionais” subsidiam a gênese do modelo que pode ser denominado “sistêmico”. Nesse modelo, a informação assume forma de mensagem transmitida por meio do sistema e o sujeito receptor – “usuário repositório” – é interpretado como mera peça do mecanismo do sistema para o qual o fluxo da cadeia de informação direciona o seu sentido.

Em particular, na concepção sistêmica, que prevê o processo de recuperação da informação – relação fonte-sistema-uso –, o sujeito principal estudado encontra correspondência na figura do gestor do sistema, responsável por seu desenho, arquitetura, manutenção e funcionamento. Noutras palavras, o profissional centraliza as decisões para a engenharia e operacionalização do sistema. Sob o prisma sistêmico, os profissionais de informação buscam sustentar, de antemão, os seguintes padrões de positividade: a) conhecimento prévio das fontes

de interesse do usuário, mediante uma intervenção seletiva; b) definição do modelo de intermediação, com critérios previamente estabelecidos; e c) definição prévia dos objetivos da mediação da informação, apontando para predições de resultados. Em todos esses padrões, a antecipação ou previsão do fenômeno é algo recorrente.

Com base nessa perspectiva, que visa previsão e antecipação dos fenômenos de necessidade, busca e uso da informação, o sistema é valorado seguindo uma lógica similar àquela atribuída ao funcionamento de uma máquina. Nessa analogia, a máquina seria aquela constituída de peças, circuitos e engrenagens próprios articulados precisamente para o funcionamento do aparato mecânico para a produção daquilo que se propõe. O usuário seria o dispositivo para o qual a produção se direciona, ou seja, o aparelho no qual a peça produzida será cirurgicamente ajustada.

Nesse mecanismo, o sistema se constituiria com o ato de informar o objeto – no sentido de “dar forma” à peça, algo que remete à raiz etimológica da palavra informação. O produto do processo – informação – adquiriria peso, silhueta e dimensões precisos – informação objetiva – de modo a se ajustar ao dispositivo que receberá o seu complemento passivamente, sem a necessidade de realizar qualquer ação para a concretização do encaixe – usuário como repositório. Enfim, nessa primeira configuração do “modelo sistêmico”, o sujeito efetivamente considerado é o profissional de informação, aquele que conduz o sistema.

Com isso, pode-se dizer que na configuração do “modelo sistêmico” a centralidade no sistema é fundamental quando é considerada a

dimensão objetiva de informação. Por conseguinte, conceitos como tecnologia, dado, conteúdo informacional, documento, usuário são exemplos de instâncias autolegitimadoras diante da sua função no próprio sistema. À luz da natureza da informação empregada, pode-se dizer que o enfoque de pesquisa no “modelo sistêmico” considera predominantemente a relação entre profissional, sistema e usuário. Enfim, com a ênfase no profissional de informação e no sistema, o usuário é considerado como parte integrante da cadeia e do fluxo de informação.

Essa interpretação abre margem para outro aspecto “sistêmico” que se situa numa posição de transição à concepção de rede e que também pertence ao rol da concepção “tradicional” ou “sistêmica” da ciência da informação, cujo interesse volta-se ao estudo das “cadeias de produção e de transferência de informação”. Tais ações assumem uma função sistêmica na qual o fluxo de informação transcorre numa direção previsível em cadeia. Embora tais pressupostos transcendam o caráter estrito da recuperação (fonte de informação direcionada ao usuário) e, nalguma medida, antevejam a dimensão cognitiva (usuário que interpreta a fonte), bem como apresentem uma ferramenta heurística para a reconstrução de processos informacionais em larga escala – algo que, conforme exposto por González de Gómez (2012, p. 45), implica uma “[...] ruptura com as abordagens centradas no modelo sistêmico-funcional de tratamento e recuperação da informação” – também fundamentam um modelo que pretende prever comportamentos e antever resultados, com vistas à decisão política e de gestão da informação no âmbito da tecnociência, tocantes ao

subsídio da produção de conhecimento e da comunicação formal mediante planejamento e monitoramento da informação<sup>7</sup>.

Essas “abordagens tradicionais” anteveriam ou abririam campo para os estudos dos padrões cognitivos, definindo a criação de uma “abordagem comportamental normativa.” De acordo com Dervin e Nilan (1986), a investigação dos referidos padrões encontrou espaço a partir do final da década de 1970, sendo este o momento fundante das abordagens que posteriormente foram denominadas “alternativas” por esses autores. Nas pesquisas realizadas no bojo dessas abordagens, evidencia-se a mudança de um modelo direcionado ao sistema de informação para outro que desloca os usuários do sistema à posição central. Nota-se que, mesmo nesta última abordagem, a noção de sistema ainda é imprescindível.

Nas “abordagens alternativas”, os aspectos cognitivos são considerados à luz da interpretação individual dos sujeitos para a atribuição de sentido. A construção de sentido foi o pressuposto inicial do conceito *sense-making* em que Dervin (2003), ainda na década de 1980, toma como parâmetro o trinômio “situação”, “lacuna” e “uso” de informação. Nesse conceito, o trinômio foi pensado partindo do princípio de que toda necessidade de informação requer uma situação a qual gerará uma lacuna. Os elementos responsáveis para a supressão da lacuna podem ser obtidos com o uso de fontes de informação buscadas

---

<sup>7</sup> O argumento de Borko (1968) sobre a necessidade de desenvolver, no campo da ciência da informação, estudos sobre origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso de informação corresponde a um exemplo elucidativo para a compreensão da informação quando concebida em cadeia. Essa concepção tem sido empregada de modo a se “ajustar” em ambas as abordagens, contemplando tanto a gestão da tecnociência, como a dos sistemas de recuperação de informação.

a partir de uma necessidade específica. Nessa direção, o uso decorre da supressão de uma lacuna, ou seja, da aplicação da informação obtida para satisfazer determinada necessidade.

Ao mesmo tempo em que nas “abordagens alternativas” permanece a relação entre profissional, sistema e usuário, modifica-se o enfoque do usuário como “repositório” de informação ao se considerar o usuário como produtor de sentido. O último enfoque, com ênfase na informação subjetiva, leva em conta a ação informacional do usuário ou do profissional de informação de maneira socialmente descontextualizada. Conforme mencionado, nas “abordagens alternativas” o foco na interpretação – isto é, no contexto cognitivo do indivíduo isolado – encontra desígnio na noção de sistema de informação, mesmo que, nesse caso, o sistema não seja sobrevalorizado.

Pode-se dizer que a noção de usuário como produtor de sentido abriu caminho para a reflexão sobre o sujeito envolvido num contexto institucional que busca uma informação para, por exemplo, a supressão de uma lacuna e/ou para produzir novos conhecimentos, relacionando-se, direta ou indiretamente, com outro sujeito, o qual é concebido igualmente em um contexto institucional.

No campo da ciência da informação, a referida relação pragmática e intersubjetiva – numa palavra, social – representou um salto qualitativo à já comentada relação causa-efeito presente na configuração da relação entre profissional, sistema e usuário, sobretudo à concepção do binômio profissional-sistema, mormente priorizado em contextos burocráticos e/ou computacionais. Isso porque, em tais contextos, a relação entre profissional e sistema está centrada na noção estrita de sistema ou

tecnologia em cotejo com o profissional desenvolvedor e/ou mantenedor do sistema, podendo desconsiderar o usuário. Por exemplo, esse enfoque pode ser observado quando o sistema computacional é concebido por desenvolvedores de *software* como uma ferramenta apenas no contexto tecnológico, estando dissociado das funcionalidades relacionadas ao uso e à usabilidade de *websites*.

A aparente dicotomia entre “abordagens tradicionais” e “abordagens alternativas”, além de auxiliar a visualização da figuração de um modelo “sistêmico”, também abre margem para se indagar sobre o lugar ou o modelo teórico que melhor recepcionaria a concepção social de informação e que poderia descentralizar ou prescindir da noção de sistema. Nesse momento intenciona-se distinguir as abordagens que consideram o sistema, que preservam a relação entre as dimensões objetivas e subjetivas de informação, de outro modelo teórico que transitaria e manteria força atrativa entre as dimensões subjetiva e social de informação. A atração entre as mencionadas dimensões informacionais será abordada em dois caminhos.

O primeiro traz a tradição teórica construída no campo da ciência da informação e pretende ilustrar a trajetória há pouco mencionada, ou seja, as silhuetas e entrelaçamentos que envolvem concepções de sujeitos singulares e/ou coletivos, cuja agência ganha força e objeto nos processos de busca e de uso da informação. Se no primeiro momento fica clara a dimensão tradicional, noutro a dimensão social passa a ganhar densidade com a consideração do contexto nos processos de busca e uso da informação. Para tanto, será apresentada uma interpretação particular de 15 revisões de literatura da *Annual Review of Information*



*Science and Technology* (Arist)<sup>8</sup>, cujos textos mapearam os temas mencionados abrangendo desde meados da década de 1960 até à primeira década do século XXI.

O segundo percurso se insere em questões teóricas e epistêmicas em diálogo com os campos da filosofia e das ciências humanas e sociais. A partir da metade dos anos 90, as abordagens relacionais e transversais da informação, incrementadas pelas tecnologias digitais, interativas, de comunicação à distância, síncrona e assíncrona, ofereceriam novo pano de fundo para a problematização da agência das ações e práticas de informação. Questão em aberto, antecipada, em parte, pelo pós-estruturalismo e pelo sócioconstrucionismo, encontra nova acolhida nas abordagens de redes e regimes de informação.

### **Sujeito em estudos de uso e usuário: da imprescindibilidade do sistema à consideração do contexto<sup>9</sup>**

A revisão de Herbert Menzel, realizada em 1966 e que analisou a produção dos anos de 1963 a 1965, admite avanços e a possibilidade de progresso teórico por intermédio da construção de instrumentos quantitativos, relevantes à aplicação de amostragem e à sistematização, categorização e tabulação de dados. Naquela revisão foi posta em relevo a atuação passiva dos usuários ante a ação do profissional mediador da informação no sistema.

---

<sup>8</sup> A escolha do *corpus* se justifica diante do fato de a publicação ser considerada uma referência internacional para a área de informação, com revisões de literatura que trazem um panorama dos assuntos debatidos no campo da ciência da informação e tecnologia (ARIST, 2012).

<sup>9</sup> A presente seção sintetiza aspectos sobre uso e usuário de informação abordados em Rabello (2013a).

A aceção de comportamento, considerada naquela investigação, foi relacionada à experiência dos cientistas e tecnólogos durante o processo comunicativo em contato com diferentes canais. Conforme demonstrou Menzel (1966), o comportamento foi analisado, primeiro, sob os enfoques da preferência, da demanda e dos estudos experimentais, para, depois, se estender aos estudos de uso e aos estudos de disseminação.

Os estudos sobre disseminação da informação consistiam na análise do processo de comunicação sob o ponto de vista do autor-cientista como um disseminador da informação. Para tanto, foram realizadas pesquisas quantitativas com diferentes tipos de convenções psicológicas investigadas com a aplicação de questionário.

Os autores Saul Herner e Mary Herner foram os próximos a contribuir com a Arist, escrevendo sua revisão de literatura no ano seguinte à publicação do texto de Menzel e tomando como parâmetro os estudos dos anos de 1965 e 1966. Os teóricos trouxeram, assim como na revisão anterior, a situação dos problemas encontrados nos estudos de usuários. Ampliaram, para tanto, o leque de pontos críticos, destacando as poucas técnicas de pesquisa utilizadas para a difícil incumbência de estudar a diversidade de tipos de usuários.

A revisão de Herner e Herner (1967) destacou a posição dos usuários numa situação ativa, na condição de produtor, e passiva, como receptor de mensagens, num sistema informacional ou em canais de transferência de informação, como eventos, comunicações informais e publicações diversas. Os autores propuseram um modelo de processo de comunicação para o campo por meio de componentes que se inter-relacionariam de diferentes formas. Por exemplo, escritos originais, apresentação de ideias

(métodos ou atividades), resultados de pesquisas, etc. são transmitidos mediante eventos, comunicações informais, publicações diversas (canais ou meios) com vistas a informar o receptor da mensagem. Nesse processo, segundo Herner e Herner (1967), a mensagem é convertida em informação.

Os estudos de usuários analisados eram de natureza quantitativa e qualitativa relativos a “estudos básicos” e a “estudos aplicados”. Foram identificadas, a partir do modelo criado, duas classes de estudo de usuários: a) estudo básico (particular, específico) – investiga o modo de criar o conhecimento ou o entendimento quanto à fonte de informação, ou seja, como o usuário atribuiu valor a um dado durante o processo avaliativo; b) estudo aplicado (geral) – relacionado às operações de pesquisa, isto é, às tomadas de decisão a partir do estudo dos meios pelos quais os dados poderão ser utilizados e da identificação de aspectos qualitativos quanto à transmissão das informações.

Em 1968, a revisão de William Paisley deu continuidade à série de estudos, analisando as produções dos anos 1966 e 1967. O autor defendeu o aprofundamento das relações interdisciplinares entre tais investigações e trouxe um panorama de problemas metodológicos no âmbito dos estudos de necessidade e uso. Nessa revisão foi enfatizada a situação ativa do usuário, tanto em relação ao sistema de informação como em relação à sua atuação em sociedade. O autor defendeu a articulação da ciência da informação com os estudos comportamentais para a investigação da necessidade e do uso de informação.

Sugerindo o percurso do estudo do comportamento do processamento da informação para a identificação de variáveis aos conceitos de necessidade e uso de informação, Paisley (1968) propôs uma estrutura

conceitual abrangente na qual os cientistas e os tecnólogos eram compreendidos como componentes dos sistemas. Para compreender o sistema e para melhorar a transferência de informação seria necessário, segundo o autor, integrar os sistemas computacionais de armazenamento e recuperação de informação aos sistemas social, político e econômico, além de considerar os aspectos culturais para pensar a interação do cientista com o sistema.

O sistema foi pensado a partir de variáveis que envolvem o trabalho do cientista, estando esse indivíduo: a) dentro de uma cultura, b) dentro de um sistema político, c) dentro de um grupo de sócios (sociedade particular), d) dentro de um grupo de referência (especializado), e) dentro de uma escola invisível, f) dentro de uma organização formal, g) dentro de um grupo de trabalho/pesquisa, h) dentro de um sistema legal/econômico, i) dentro de um sistema formal de informação (bibliotecas, centros de informação etc.) e, por fim, j) dentro de sua própria cabeça (estrutura cognitiva).

O autor responsável pela continuidade da revisão de literatura foi Thomas Allen, que analisou, em 1969, textos referentes ao ano de 1968. Para tanto, utilizou como referência a estrutura conceitual de Paisley (1968), ou seja, pensou o usuário em uma série de sistemas concêntricos e sob o espectro comportamentalista. Os usuários observados por Allen (1969) foram contextualizados em sua atuação social de modo a fornecer subsídios ao gestor para o aperfeiçoamento do sistema. Os estudos analisados serviram para a delimitação de uma estrutura conceitual que considerou a interação dos usuários, cientistas e tecnólogos, com diferentes aspectos que teriam influenciado sua atuação profissional.

Em sua estrutura de análise, Allen (1969) reduziu o sistema concêntrico de Paisley (1968) de dez elementos para seis. Considerou o cientista e o tecnólogo em seu comportamento particular como processador de informação que pode se relacionar com um grupo de trabalho/pesquisa, com uma organização (instituição), com uma sociedade profissional, com uma escola invisível ou com um sistema de informação formal. A referida delimitação levou em consideração, por exemplo, o comportamento de busca para a resolução de um problema de pesquisa na ocasião da seleção da fonte ou do canal de informação escolhido.

O cientista e o tecnólogo, na condição de processadores de informação, atuam em comunicações informais ou formais, estando, a última, necessariamente relacionada a uma instituição que interage com algum tipo de fluxo de informação para, por exemplo, a escolha de um canal e o processo de busca e uso de informação. O contexto do grupo de trabalho/pesquisa pode abranger dois tipos: a) grupo de pessoas que trabalham no mesmo projeto ou b) grupo de pessoas que compartilham informações no mesmo interesse funcional e/ou disciplinar. Além disso, o indivíduo poderá atuar numa organização formal (padrão de comunicação e de fluxo de informação) ou informal (espontânea, pessoal e não padronizada). O indivíduo, numa sociedade profissional, tende a manter diálogos informais ocorridos, por exemplo, durante ou após a participação num evento. Tais diálogos poderão se converter na formalização de parcerias entre pesquisadores. A participação do cientista e do tecnólogo numa escola invisível pode ser apreendida mediante o relacionamento de fatores como comunicação informal, colaboração, interesses de pesquisa compartilhados, dentre outros. Os membros poderiam ser identificados por meio da escolha de citações, conceitos, referências etc. em comunicação formal ou informal.

Os estudos da década seguinte foram inaugurados com a revisão de literatura de Ben-Ami Lipetz, que convergiu com as preocupações de Paisley (1968) e se direcionou aos estudos elaborados com vistas a identificar o perfil dos usuários. Os usuários abordados por Lipetz (1970) foram contextualizados tendo em vista o uso seletivo de canais de informação numa biblioteca. Os estudos de usuários tiveram, em sua maioria, natureza quantitativa, com vistas à descrição de levantamentos e mensuração estatística de resultados. A revisão de Lipetz (1970) direcionou-se às iniciativas que visaram explicar os fenômenos observados, bem como à previsão e à manipulação das condições essenciais de uso.

Segundo Lietz (1970), o cientista e o tecnólogo, como processadores de informação, foram analisados primeiramente em sua ação de uso seletivo de canais avaliáveis, sobretudo nos informais de comunicação. No caso da organização como ambiente de pesquisa, destacaram-se os estudos da comunicação no meio organizacional, considerando a relação da inovação tecnológica com a demanda, a infraestrutura e a exequibilidade técnica. Para o estudo da atuação dos usuários em sociedades profissionais e em escolas invisíveis, foi observado o processo de comunicação antes, durante e depois de encontros científicos, bem como a importância da relação informal entre os atores. Quanto às necessidades e demandas, destacou-se a existência de diferentes graus de exigência do acervo e do profissional mediador da informação, bem como as habilidades do profissional responsável pela busca e a capacidade de o sistema atender suas necessidades. Os estudos de leitores profissionais/docentes foram direcionados à sua comodidade de leitura, satisfação do veículo e necessidades do conteúdo disponibilizado.

Quanto à circulação e uso da coleção, o enfoque foi dado à utilização de métodos quantitativos como subsídio para a gestão de bibliotecas, com a aplicação de modelos de probabilidade, estudos de citação, dentre outros.

No plano metodológico, foram classificados os métodos empregados nos estudos de necessidade e uso de informação, considerando estudos diretos (questionário, entrevista, observação, dentre outros) e indiretos (estatísticas de circulação, de citação, dentre outros). No plano teórico, foram observados por Lipetz (1970) estudos com o foco na atividade de busca por informação, considerando o relacionamento de dois sistemas de comunicação já apontados por Menzel (1966), o formal e o informal. O autor considera relevante criar modelos teóricos e metodológicos para interpretar os resultados investigados, mesmo à luz das inúmeras variáveis que podem ocorrer durante o processo de investigação. Tais modelos seriam consequências dos resultados dos testes das hipóteses intermediados, mormente, pela sua aferição estatística e probabilística.

A revisão de literatura seguinte foi sistematizada, em 1971, por Diana Crane, que retomou, de algum modo, os interesses observados na década anterior, quando buscou situar o contexto da informação em ciência e tecnologia no âmbito da ação profissional e visando à obtenção de subsídios para a reflexão acerca do processo de busca e uso de informação. Foi possível observar, além do enfoque teórico qualitativo, o enfoque quantitativo dos estudos métricos de citações.

A discussão apresentada por Crane (1971) sobre necessidade e uso de informação passou pela figuração da organização social e pelo desenvolvimento intelectual de uma área de pesquisa.

Ademais, transcorreu pela conexão entre áreas mediante a difusão da informação e por intermédio da inovação num sistema de comunicação formal numa área ou por meio do processo de busca de informação sob as variáveis de tal sistema.

A organização social de uma área de pesquisa pode ser pensada em dois tipos: a) grupo solidário – composto de professores e alunos e geralmente aberto a receber novos membros que queiram e/ou possam construir e compartilhar conhecimento, b) escola invisível ou rede – liga os grupos solidários de modo a fluir a informação na área de investigação. Segundo a autora, o desenvolvimento intelectual pode ser beneficiado pela comunicação científica. Quanto menor o número de publicações ou citações numa área, menor o compartilhamento de conhecimento e, portanto, maior a dificuldade de seu desenvolvimento. O inter-relacionamento entre áreas pode ser observado por meio da análise de citações. Ademais, destacam-se os estudos sociométricos e os estudos da comunicação informal de pesquisas.

A difusão da informação numa área de pesquisa pode ocorrer mediante um sistema de comunicação formal, como encontros profissionais e de pesquisa e os textos apresentados e publicados nos documentos dos eventos ou em periódicos. A busca de informação num sistema de comunicação formal (em periódicos, serviços de resumo e indexação, livros etc.) pode apresentar problemas, tais como os de linguagem de especialidade e de tratamento de conteúdo em sistemas de informação, refletidos na dificuldade de recuperação da informação. A inovação num sistema de comunicação formal, segundo a autora, pode ser beneficiada com a criação de categorias com o intuito de enfrentar problemas no processo comunicativo. E, por último, a dimensão tecnológica dos



estudos de necessidade e uso de informação pode ser relacionada à própria busca de organização da área no inter-relacionamento entre os líderes de comunicação do campo, em sua prática de pesquisa, e os “guardiões” ou editores (*gatekeepers*) das organizações industriais e das fontes de informação.

O estudo que deu prosseguimento às revisões de literatura da Arist foi desenvolvido, em 1972, por Nan Lin e por William Garvey com vistas a analisar a literatura em necessidades e uso de informação publicada no ano anterior. Especificamente, essa revisão objetivou trazer a discussão que envolve os pesquisadores (usuários) e os “arquitetos” de sistema de informação (*science policy-makers*) sobre a importância dos estudos para o *design* dos sistemas de informação. Portanto, nessa revisão, os estudos situaram os usuários em seu contexto de ação profissional de modo a obter subsídio ao profissional de informação para a sua atuação no desenho e aperfeiçoamento de sistemas. Mesmo considerando pesquisas de natureza qualitativa, as pesquisas quantitativas se sobressaíram nesse estudo. Elas buscavam a previsão de resultados, trazendo tipificações de variáveis quanto aos tipos de necessidade de informação e aos níveis de padrões de transferência da informação.

Buscando trazer uma estrutura conceitual para os estudos de necessidade e uso de informação e para as questões sobre as redes de comunicação formal e informal, Lin e Garvey (1972) defenderam a necessidade de explorar as fases do sistema de informação científica; isso porque o processo de busca, nesse sistema, dependeria e se relacionaria com o trabalho prévio de organização e gerenciamento da informação. Para tanto, além do conceito informação, deveria ser considerado o padrão comportamental do usuário com a estrutura socioeconômica da ciência

e tecnologia vinculada a cada fase. Os fatores diferenciais para a geração das necessidades de informação e dos seus tipos foram utilizados por Lin e Garvey (1972) para situar os cientistas e os tecnólogos nos estudos de necessidade e uso de informação.

As variáveis para a geração da necessidade de informação do usuário de um sistema de informação científica podem transcorrer segundo o tipo de trabalho (pesquisa, docência etc.), a facilidade de avaliação e o tipo de fonte de informação. Já os tipos de necessidade podem ser observados em relação aos itens: a) critérios de controle prévio das fontes de informação, sendo categorizadas pela natureza do material e expressa no gênero da documentação (livros, periódicos etc.) ou no tipo do instrumento (resumos, bibliografias etc.); b) canais formais de comunicação; c) suporte oferecido para a criação e manutenção de produtos e serviços de informação no sistema com vistas à satisfação da demanda por informação.

Os padrões de transferência da informação foi outro caminho observado por Lin e Garvey (1972). Tais padrões foram abordados em diferentes níveis, como o macroscópico, a comunicação em organizações, a comunicação em eventos e os padrões de transferência informal de informação. Ademais, observou-se a diferenciação do uso da informação científica e tecnológica entre usuários experientes (como cientistas e tecnólogos) e inexperientes. A particularidade de tais contextos foi exposta por Lin e Garvey (1972) em duas linhas: uma relacionada ao uso de publicações primárias e de canais informais e a outra relacionada ao uso de informação científica e tecnológica por usuários inexperientes.

A revisão seguinte ficou a cargo de John Martyn que, em 1974, trouxe um panorama sobre os estudos de usuários desenvolvidos desde a década de 1960, destacando enfoques e tendências. Nesse texto observaram-se estudos sobre o “efeito da informação” (*effect of information*), cujo enfoque foi direcionado ao papel do profissional encarregado de desenhar e/ou aperfeiçoar o sistema de informação, os componentes do sistema, além de atuar no contexto quanto às variáveis na comunicação e nos fluxos de informação. Os estudos de usuários analisados eram de natureza qualitativa e quantitativa.

As principais tendências identificadas por Martyn (1974) têm como base os estudos orientados pelo sistema (e seus componentes) e as pesquisas orientadas pelo contexto. Os estudos orientados pelo sistema, relacionados aos serviços, à tecnologia, ao tratamento técnico e aos aspectos subjetivos dos usuários em relação àqueles serviços. No caso dos estudos orientados por componentes, destacam-se aqueles relacionados a canais e meios de comunicação e às classes (variedades) de informação. Já as pesquisas orientadas pelo contexto geralmente são desenvolvidas em estudos especulativos e exploratórios, preocupando-se com a ecologia da informação ou com os estudos de usuários que podem envolver canais, emissores, receptores, escolha de dados, componentes (infraestrutura, fontes formais e informais) e o comportamento dos fluxos de informação, em sua relação com o uso.

Quanto à perspectiva que direciona os estudos de usuários para o aperfeiçoamento do sistema, Martyn atenta para os seguintes aspectos: a) dificuldade de conhecer as necessidades de informação, que são complexas e variadas; e b) incapacidade de atender, em todas as circunstâncias, às necessidades de todos os usuários.

Um problema recorrente apontado por Martyn (1974) refere-se aos sistemas em que o profissional de informação faz a projeção da infraestrutura desconsiderando o usuário. Nessa concepção, explica que o profissional delinea o sistema de informação a partir do seu conhecimento prévio e daquilo que concebe como útil para o usuário, mesmo sem consultá-lo ou sem conhecer a natureza dos usuários potenciais do sistema. Numa direção diferente à citada, Martyn (1974) propõe aperfeiçoar o sistema a partir da interação entre usuário-sistema com base numa primeira tarefa que considera a consecução do estudo de interação e, numa segunda, que leva em consideração o âmbito educacional, com vistas a ensinar o usuário e a divulgar o sistema.

A última revisão de literatura da década de 1970 ficou a cargo de Susan Crawford que, em 1978, fez o levantamento dos trabalhos publicados entre 1975 e 1977. Ademais, essa revisão buscou abordar o conceito de necessidade e uso de informação, somando-se a alguns aspectos metodológicos sobre estudos de usuários e os diferentes usos, ou as distintas finalidades atribuídas à informação, pelo usuário. Crawford observou estudos empíricos sobre comportamento em perspectivas interdisciplinares e considerando variáveis como o relacionamento sociopolítico e interpessoal.

Segundo Crawford (1978), o cientista e o tecnólogo, como usuários de informação, têm em sua prática de pesquisa características importantes para a compreensão de seu comportamento. Tal prática pode fornecer informações durante o processo de distinção de aspectos da decisão política (na formulação do problema) ou no percurso da própria aplicação de instrumentos, mediante procedimentos metódicos.

Além da figura daqueles sujeitos, na revisão de literatura Crawford (1978) observou pela primeira vez nas revisões da Arist a necessidade de ampliação do escopo dos estudos de usuários, abrangendo outras disciplinas e novos públicos. Observou-se, ainda, a incipiência dos estudos com enfoques voltados às questões teórico-metodológicas, embora tenha identificado avanços conceituais e metodológicos. Ademais, identificou a contribuição de conceitos das ciências sociais para os estudos de usuários quando combinados com técnicas quantitativas, bem como com o reconhecimento da importância da distinção entre aspectos cognitivos e sociais da informação. O autor reconheceu ainda que o aumento do número de estudos de usuário poderia contribuir para unir aspectos conceituais e analíticos da necessidade e uso da informação. O aumento e a consideração de universos mais amplos contribuiriam para a construção de teorias gerais e para a aproximação de categorias com vistas a contemplar o maior número de casos de interesse naqueles estudos.

A única revisão de literatura da Arist sobre necessidade e uso de informação na década seguinte foi elaborada no ano de 1986 por Brenda Dervin e por Michael Nilan. Esse texto foi abordado na seção anterior e contou com a análise de mais de 300 artigos publicados entre 1978 e 1986, com foco nas pesquisas que ilustram o desenvolvimento das investigações sobre estudos de necessidade e uso de informação.

A identificação da pouca reflexão teórica e da obscuridade dos estudos sobre necessidade e uso de informação foi tomada em contraponto à premissa de que a construção da ciência da informação perpassa tanto o desenvolvimento de pesquisas empíricas como o desenvolvimento teórico.

Essa premissa motivou Dervin e Nilan (1986) a proporem, em sua revisão de literatura, um arcabouço conceitual para situar as pesquisas teóricas e aplicadas analisadas com vistas a orientar a proposição de possíveis outras investigações.

Além de a revisão de Dervin e Nilan (1986) ter sido pioneira ao apresentar, pela primeira vez, a interpretação das abordagens “tradicionais” e “alternativas”, também o foi na medida em que se constituiu como a primeira revisão da Arist que identificou a ampliação do cenário dos estudos que passaram a considerar como atores não apenas os cientistas e os tecnólogos, mas também outros quadros tipológicos de usuários. Segundo tal revisão, naquele momento os estudos passaram a considerar o usuário do sistema de informação como um agente cognitivo, deixando de ter como foco principal o profissional de informação.

A única revisão de literatura da Arist sobre necessidade e uso de informação na década de 1990 foi produzida por Elizabeth Hewins. Nessa investigação, a autora tomou como recorte temporal os textos produzidos entre 1986 e 1989, e objetivou não enfatizar estudos de caso específicos. Nesse texto, outras tipologias de usuário foram destacadas, embora a aceção de usuário de informação em ciência e tecnologia ainda tenha sido privilegiada. A autora, reconhecendo as contribuições de Dervin e Nilan (1986), mapeou estudos destoantes dos enfoques direcionados estritamente ao sistema e ao profissional de informação. Tais estudos trouxeram abordagens de natureza qualitativa que se preocuparam com a agência do usuário durante o processo de produção de sentido. Nessa direção, Hewins pensou na articulação de um modelo preocupado com a mensuração do desempenho do sistema com outro voltado às características dos usuários.

No âmbito da biblioteconomia e da ciência da informação, a autora observou que o foco dos estudos se situa sobre o uso e o comportamento do usuário, em abordagens interdisciplinares que examinam sistemas e a necessidade de informação. Sob essa perspectiva, o usuário é tomado como o foco dos estudos, diferentemente dos estudos anteriores. Segundo Hewins (1990), no paradigma que se apresentava, o uso ocupa posição central na pesquisa, passando a deslocar o profissional intermediador da informação para uma posição menos privilegiada no âmbito do sistema de informação.

Segundo Hewins (1990), são dois os entendimentos possíveis a partir das abordagens destacadas por Dervin e Nilan: 1) busca pela integração das diferenças individuais dos usuários ao desenho de sistemas para interfaces; e 2) determinação dos pontos em comum no que tange à cognição dos usuários. Tais abordagens, conforme explica Hewins (1990), são operacionalizadas com base em uma espécie de metadisciplina que integra todas as possibilidades de estruturas conceituais na ciência da informação, considerando relações multidisciplinares com a psicologia cognitiva, a inteligência artificial, a ciência da computação, a filosofia, a matemática, a linguística semântica, dentre outras. Na nova abordagem, os esforços estariam voltados para a construção de interfaces a partir de características comuns (categorias), numa perspectiva interdisciplinar, em que a abordagem comportamental aparece como eixo direcionador.

A revisão de literatura da Arist que inicia as discussões na década seguinte foi desenvolvida por Karen Pettigrew, Raya Fidel e Harry Bruce. Os autores abordaram o conceito comportamento informacional (*information behavior*) a partir do questionamento da adequabilidade

do termo para nomear o campo de estudo<sup>10</sup>. Para os autores, o amadurecimento dos estudos em comportamento informacional tem se desenvolvido em abordagens cognitiva, social e multifacetada.

A abordagem cognitiva tem sido catalisada por estudos em comportamento informacional quando direcionados à necessidade e uso de informação. Segundo Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), essa abordagem desconsidera o contexto envolvente ao comportamento informacional e tem como cerne a concepção cognitiva de “estruturas de conhecimento”. A abordagem cognitiva segue interessando-se pela visão de mundo do indivíduo e seu reflexo na necessidade, busca, disseminação e uso da informação.

A abordagem social dos estudos de comportamento, de acordo com Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), teve o seu desenvolvimento na década de 1990 e tem buscado dialogar com as ciências sociais. As ênfases das pesquisas permearam o interesse pelos significados e valores em relação aos aspectos sociais, socioculturais e sociolinguísticos, tomando como pano de fundo a ideia da existência de estruturas sociais, transcendendo ou problematizando o enfoque nas estruturas cognitivas. O interesse do estudo do comportamento informacional, de acordo com Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), reside nos aspectos envolventes à legitimação e à justificação de valores, observando, para tanto, a esfera social, considerando o impacto das relações interpessoais, a dinâmica dos fluxos de informação e o modo de compartilhamento de informações no processo comunicativo.

---

<sup>10</sup> Enquanto autores como Wilson defendem o uso do termo comportamento informacional, outros, como Jesse, entendem a expressão como sinônimo de necessidade, busca e uso de informação. Outros ainda associam negativamente o termo ao paradigma comportamentalista na psicologia e consideram o termo impreciso, pois a informação não se comporta, já que quem o faz são as pessoas, no caso, os usuários. Entretanto, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) observam, concordando com Wilson (2000), que o termo teve ampla aceitação no cenário acadêmico.



A abordagem multifacetada dos estudos do comportamento da informação, segundo os autores, decorre da impossibilidade de uma só perspectiva explicar o fenômeno. Esse contexto interdisciplinar demonstra a existência de um corpo teórico emergente em um núcleo centrado no usuário que vem relacionando comportamento de informação ao processo comunicativo em diferentes perspectivas (cognitiva, social, cultural, organizacional). Esse corpo teórico parte de uma perspectiva integradora para a construção e incorporação de novos elementos e aprimoramento dos elementos existentes.

O estudo seguinte foi elaborado por Donald Case, em 2006, abrangendo as pesquisas dos anos de 2001 a 2004. Assim como na revisão anterior, o texto de Case tomou como parâmetro o conceito de comportamento informacional. Esse conceito é entendido pelo autor como a interação de sujeitos com uma ordem de fontes em potencial que pode direcionar o interesse e a necessidade de informação.

Além da investigação sobre o processo de busca de informação – analisado a partir de aspectos dos usuários como sua ocupação, função ou grupo demográfico – o estudo de Case (2006) trouxe uma reflexão sobre teorias, modelos e métodos como fundamento para o estudo do comportamento informacional. As metateorias mais influentes nos estudos de comportamento informacional são transferência de informação, construtivismo e construcionismo, destacando-se a contribuição de autores como Dervin, Wilson, Kuhlthall, Chatman, Hjørland e Savolainen.

Nessa revisão, Case (2006) destacou as propostas teóricas que tem se dedicado ao contexto (*context*) e à situação como aspectos relevantes para pesquisa de comportamento informacional. Nessa análise, duas orientações foram apresentadas: 1) positivista, cujos fatores moderam

os relacionamentos – nessa orientação, aspectos contingentes a situações têm efeitos específicos; e 2) pós-positivista, cujo agente individual é inseparável do contexto, sendo avaliado à luz de estruturas de significados. O comportamento informacional, em suas abordagens individual e social, apresenta maior ênfase considerando a relação contexto e influência social, além do enfoque no conteúdo cognitivo do buscador e no tempo gasto pelo informante.

A revisão de literatura seguinte foi realizada em 2007 por Christina Courtright. Esse estudo enfocou as publicações dos dez anos anteriores, considerando a concepção holística de Dervin e Nilan (1986) e desconsiderando a noção de contexto limitada exclusivamente ao ambiente eletrônico ou à recuperação da informação. A pesquisa de Courtright (2007), a exemplo da investigação de Case (2006), identificou a ampliação do conceito de usuário em estudos que consideraram formas compartilhadas de interação e de intervenção entre sujeitos. Nessa revisão, as relações sociais dos sujeitos que usam, produzem e se apropriam de informação e de conhecimento passaram a ser referenciadas a partir da noção central de contexto.

Considerando contexto como um quadro referencial para o estudo do comportamento informacional, a autora buscou esclarecer esse conceito analisando o ponto de vista dos sujeitos – paradigma centrado no usuário (*user-centered paradigm*) – e de sua operacionalização empírica no âmbito dos estudos de necessidade, busca e uso de informação. Para tanto, buscou cotejar o modelo antigo, que privilegia a interação com o sistema, com aquele dos últimos 20 anos que tem privilegiado o estudo dos processos particulares de busca e uso da informação dos usuários, independentemente da fonte ou do sistema.

O contexto encontraria equivalência, segundo Courtright (2007), nos termos cenário (*setting*), ambiente/meio (*environment*), mundo da informação (*information world*), mundo da vida (*life-world*), campo/área da informação (*information ground*). Ademais, as expressões contexto e situação podem encontrar correspondência. Enquanto o contexto se refere às estruturas de sentido, a situação diz respeito a ambientes dinâmicos onde ocorre o processo interpretativo. Tal processo decorre da busca de informação ao passo em que os usuários constroem a situação de interação dentro de um contexto. Com isso, infere-se que as práticas de informação têm revelado que a situação seria uma parte do conceito contexto, que seria mais amplo.

Além do caráter evasivo e polissêmico do termo contexto, outros aspectos relacionados à desconsideração de fatores sociais, conforme observado anteriormente, referem-se aos enfoques centrados no sistema, em que comportamento é avaliado baseando-se em dados demográficos, geográficos, estruturais; ou naqueles direcionados aos usuários que, numa perspectiva cognitiva, deslocam para segundo plano ou simplesmente ignoram os fatores externos ao sujeito. Daí decorre a necessidade exposta por Courtright (2007) de se construir um conceito de contexto que transcenda os enfoques no sistema e no usuário.

O contexto também vem sendo abordado além das práticas informacionais ocorridas nas organizações, como é o caso dos estudos que têm tomado como referência a teoria social. Em concordância com Pettigrew (1999), segundo Courtright (2007) o contexto não implica somente um agrupamento físico, mas também certas configurações sociais, incluindo atores e normas. Nesse caso, são consideradas também as práticas informacionais presentes na vida cotidiana.

As tecnologias de informação fazem parte do contexto por estarem envolvidas nas práticas de informação e na expectativa dos atores concernente ao tipo de informação que se busca. Em relação às tecnologias, o contexto pode assumir, segundo Courtright (2007), o sentido de repositório (*container*), de construção de significado, de construção social e de ente relacional (*embeddedness*).

O contexto no âmbito pelo qual o usuário é concebido como repositório de informação é empregado com vistas à obtenção das características principais do comportamento informacional. Tal enfoque insere-se no escopo dos estudos positivistas ou objetivistas nos quais o contexto é figurado como um conjunto de entidades estáveis e delineáveis que podem ser concebidas independentemente das atividades de seus participantes. A noção de contexto no âmbito da construção de significado se diferencia da aceção de usuário como repositório por partir do ponto de vista do ator, ou da pessoa-em-contexto (*person-in-context*), ou seja, das influências e das variáveis percebidas e construídas pelo usuário que busca informação em necessidades no plano das dimensões psicológicas, afetivas e cognitivas. O contexto quando pensado a partir da construção social fundamenta-se na perspectiva de que os indivíduos são os responsáveis por construir a informação mediante a interação social e não somente por processos cognitivos. Portanto, a crítica ao modelo dos estudos da pessoa-em-contexto reside no argumento de que os atores sociais constroem a informação mediante interações sociais. O contexto relacional parte do pressuposto de que os conceitos ator social e contexto estão vinculados entre si.

A última revisão da Arist analisada foi publicada em 2009 e ficou a cargo de Karen Fisher e de Heidi Julien. As autoras buscaram enfatizar o comportamento informacional destacando as publicações dos anos de 2004, 2005 e início de 2008. Além de contribuir para a formulação de uma noção ampla de usuários, que abrange as práticas informacionais também na vida cotidiana, a ideia de contexto foi abordada como uma variável para a realização de estudos de caso, destacando investigações preocupadas com a melhora da disseminação/disponibilidade da informação em sistemas de informação. As autoras reconheceram, ainda, a carência de estudos conceituais sobre contexto, haja vista ser um conceito complexo e dinâmico que pode expressar relações de poder.

Todavia, Fischer e Julien (2009) apontaram a existência de avanço no estudo do contexto no campo nos últimos anos, sobretudo com a atenção dada às variáveis sociais a partir da década de 1990, momento em que foram estudados fenômenos específicos (situações e contextos) para pensar o comportamento informacional. Conforme foi observado, a noção de contexto tem auxiliado o estudo do processo e motivação de busca da informação ou da situação ou tópico geral de interesse para o desenvolvimento pessoal. Além de pesquisas da vida cotidiana (estudos sobre juventude, gênero, dentre outros), a concepção de contexto contribuiu para estudos em comportamento informacional nos âmbitos acadêmico e profissional e das mudanças tecnológicas, na área de saúde, comunicação interpessoal, redes sociais, dentre outros temas.

## **Outras perspectivas: agências informacionais em regimes/ leituras transversais**

Os estudos de ações/comportamentos informacionais<sup>11</sup> contribuiriam para generalizar as descrições das práticas informacionais, antes segmentadas por abordagens que além de descontextualizadas e individuais, isolavam e destacavam algumas de suas facetas, como o uso e a busca de informação. Contariam para isso com o apoio das abordagens pragmáticas, com os subsídios das filosofias da linguagem e das metodologias de cunho antropológico, com ênfases nos diferenciais culturais (por exemplo, LLOYD, 2010).

Nenhuma mudança de perspectiva, porém, teria sido mais significativa que aquela que chega aos estudos de informação pelas duas “ondas” da virada linguística: primeiro, a analítica, de algum modo presente ainda hoje em algumas tendências da Web-semântica, e a wittgensteineana, orientada aos usos cotidianos da linguagem.

A virada linguística, que com os aportes da análise lógica outorgara prioridade à linguagem, primeiro como linguagem ideal da ciência, logo verá na linguagem cotidiana o tecido ao mesmo tempo flexível e resistente que acolhe todas as possíveis narrativas humanas (sobre os mundos natural, social e subjetivo), de modo que a linguagem é considerada ao mesmo tempo como constante antropológica e como esfera intersubjetiva e situada de geração de discursos, onde se expressam diferenças culturais, sociais e biográficas.

---

<sup>11</sup> Sobre as quase controvérsias entre a concepção de comportamento, de Wilson, e de prática, de Savolainen (THE BEHAVIOUR/PRACTICE DEBATE, 2009) e sobre o contraponto do conceito de ação, abordado por González de Gómez (1999) e antecedido por Wersig e Windel (1985), veja-se o Capítulo 3 deste livro.

As abordagens de Wittgenstein das Investigações filosóficas, de Foucault e de Derrida<sup>12</sup>, terão influências significativas nos estudos da informação e da documentação. Entre os autores mais eficientes nessas releituras, caberia lembrar trabalhos como os de Blair, Frohmann, Savolainen, Talja, Olsson, dentre outros<sup>13</sup>.

Seriam, porém, diversos os fatores que contribuiriam para superar aquela primeira contraposição entre “estudos orientados pelo sistema” e “estudos centrados no usuário” do sistema.

Olsson (2009) não deixa de lembrar que, apesar das mudanças teóricas e metodológicas, os estudos da informação têm permanecido estreitamente ligados às demandas funcionais e profissionais da recuperação da informação (e da organização do conhecimento, pode agregar-se), até porque quem pesquisa na área mantém vínculos fortes não só com a formação de profissionais de informação, mas atua também dentro de instituições que agem no campo das atividades diferenciadas de informação e documentação.

---

<sup>12</sup> Algumas traduções em português: WITTGENSTEIN, L. Investigações Filosóficas, Lisboa: Fundação Calouste Gubelkian, 1985; DERRIDA, J. Pensar a desconstrução. São Paulo: Estação Liberdade, 2005; FOUCAULT, M. Vigiar e punir: nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 1987; FOUCAULT, M. Ordem do discurso (A). Edições Loyola, 2009, entre outras

<sup>13</sup> Desses trabalhos, cabe citar o artigo de Blair (2003) “Information retrieval and the philosophy of language” e o livro deste autor “Wittgenstein, language and information: back to the rough ground!” (BLAIR, 2006); o artigo de Frohmann (1990) “Rules of indexing: a critique of mentalism in information retrieval theory”; e seu livro “Deflating information: from science studies to documentation” (FROHMANN, 2004); ressaltando-se, ainda, os textos de Talja (1997) “Constituting ‘information’ and ‘user’ as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information-man theory”, de Limberg, Sudin e Talja (2013) “Three theoretical perspectives on Information Literacy” e de Olsson (2009) “Re-thinking our concept of users”, entre outros.

O paradigma “centrado no usuário” tem oferecido contribuições significativas e a emergência de novas perspectivas não deve fazer esquecer que muitos desenvolvimentos teóricos e funcionais dos sistemas e dispositivos de informação dependem do diálogo mantido entre a pesquisa e as atividades técnicas e profissionais, constituindo um “arquivo” de conhecimentos compartilhados onde se nutrem, ainda hoje, alternativas críticas e inovações.

Lamb e Kling (2003), ao considerar a questão da agência no contexto das pesquisas em sistemas de informação, sustentam a necessidade de reconceitualizar o usuário como ator social, de modo que as abordagens alternativas que dissociaram o agente do sistema, para pensá-lo em seus mundos de vida e em contextos coletivos de ação, têm contribuído também para atualizar a própria concepção dos sistemas de informação. Lamb e Kling lembram que o avanço nas pesquisas acerca do uso das tecnologias de informação e comunicação nas organizações requer avanços teóricos sobre a relação entre as organizações e as tecnologias, assim como no entendimento do agente ativo no uso dos sistemas de informação.

O agente tem que ser visto como membro de organizações, sujeito à influência de contextos regulatórios e ordenadores institucionais e não unicamente do ponto de vista dos modelos individualistas e cognitivistas, nas concepções da neocibernética e nos modelos do ator-racional; para isso, remetem aos estudos do neoinstitucionalismo e do construcionismo social<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Trata-se de outro ponto de vista – o organizacional – segundo o qual não define as interfaces entre sistemas de informação e organizações, por concepções demográficas (idade, gênero, formação) ou outros atributos dos indivíduos: “They focus, instead, on the characteristics of groups, organizations, industries, and societies that cannot be reduced to aggregations or direct consequences of individuals’ attributes, preferences, or motives (cf., DiMaggio and Powell 1991). Their studies show that, with respect to the adoption, development and use of technologies, the actions of organizations are shaped by the institutional environment. From this perspective, we see that social actors are pressured to perform legitimate actions and interactions within institutionalized arrangements. ICT-related change happens, but it is not entirely agent-directed. Rather, agency is channeled through a complex, multilevel system of networks and organizational affiliations that constitute local and global environments.” (LAMB; KLING, 2003, p.202).



Para Lamb e Kling (2003), ao mesmo tempo em que as tecnologias de comunicação e informação ganham maior importância nos estudos das sociedades, a conceituação do agente de práticas e atividades de informação assumiria um caráter sociocultural, definido pelas relações e interações nas que está envolvido e das quais participa. Nessa reformulação destacam-se tematização das redes globais, sociotécnicas (CALLON, 2000; CASTELLS; GERHARDT, 2000; LATOUR, 2012, entre outros), independentemente do “[...] grau de importância que concedem à agência ou à estrutura.” (LAMB; KLING, 2003, p.201).

As mudanças de papéis, funções e ambiência informacional das organizações, de cunho econômico e social, teriam como efeito mudanças em sua percepção e intervenção do ciclo de vida da informação em que se insere.

Nessas e em outras circunstâncias, é cada vez mais difícil identificar se o informacional e o tecnológico agem como variáveis independentes sobre as práticas sociais, onde se manifestam seus efeitos, ou se as mudanças da infraestrutura epistêmico-tecnológica são também resultantes de novas e complexas configurações sociais.

Um exemplo dessa codeterminação entre o social e o tecnológico encontraríamos nas manifestações do agente da informação – não somente na busca e no uso da informação, mas na “autoria”, na geração de informações, documentos, dispositivos e enunciações digitais.

Smiraglia e Lee (2012) analisam o autor como indivíduo e como atrator de complexas redes relacionais que ao mesmo tempo agregam e descentram sua produção dentro de um campo de vinculações plurais:

Em todos os casos que examinamos aqui, os autores individuais claramente têm sido associados com as obras em estudo, mas não como o único criador ou mesmo como fonte deliberada de responsabilidade intelectual. Em vez disso, o discurso cultural tem em cada caso atribuído um papel icônico aos autores, de tal modo que eles são associados com as obras, antes que possamos interpretar o objeto de trabalho como associado a ele. Ou seja, os autores em nossos casos não representam tanto criadores únicos, quanto representam uma matéria factual importante associada com as obras. A autoria não se manifesta nestes casos como um princípio organizacional que funciona no arranjo de entradas para recuperação. Em vez disso, vemos os nomes de autores associados ao identificador de uma classe de obras semântica e ideacionalmente afins, membros de um conjunto superwork<sup>15</sup>. Sugere-se uma abordagem mais pragmática para a concepção de catálogos, que consistiria no arranjo de descrições de recursos em relação à superwork ao qual eles que possam pertencer. Identificadores para esses conjuntos podem, em algumas instâncias, estar associados aos nomes dos criadores. A aplicação obsessiva de regras de atribuição deve ser abandonada por um sistema de identificadores mais orientado culturalmente - O Chef francês, em outras palavras, em vez de Julia Child. Não é mais necessário que os catálogos consistam apenas em compor listas de breves títulos formalizados. Em vez disso, é bem possível para o catálogo apresentar uma heurística informativa, como “os recursos aqui reunidos estão relacionados com o Chef francês.”

---

<sup>15</sup> “Mesmo antes da publicação do modelo FRBRER, algumas pesquisas discutiam a necessidade de criação de uma entidade que agrupasse obras derivadas de outras obras. Por exemplo, Yee (1995), Carlyle (1996) e Svenonius (2000) defenderam a criação da entidade ‘Superwork’. Outros pesquisadores, que defendiam, na essência, a mesma ideia, nomearam esta entidade como ‘Bibliographic Family’ (SMIRAGLIA; LEAZER, 1999), ‘Textual Identity Network’ (LEAZER; FURNER, 1999) e ‘Instantiation Network’ (SMIRAGLIA, 2002).” (apud LIMA, 2010).

O interesse na extensa citação de Smiraglia e Lee (2012) deve-se ao tratamento de uma reformulação da categoria de autor, aquém e além da propriedade intelectual, na própria cadeia produtiva de informação e metainformação. A historicidade da concepção da autoria manifesta no texto de Foucault encontra na abordagem pragmática da catalogação uma evidência sintomática das plurais manifestações da agência, da hibridação da autoria e da obra e de novas capacidades heurísticas nos princípios de identificação.

O conceito pós-moderno de morte do autor, como articulado por Foucault (1992), enfatiza a distinção entre as construções do autor pelos leitores, e o autor, como pessoa. Sendo que o sentido de um texto não é determinado pela intencionalidade do autor, mas construído e reconstruído pelos leitores; o autor deixaria de ser a maior autoridade na interpretação de sua obra. (FOUCAULT, 1992; OLSSON, 2005; COPE; KALANTZIS, 2010).

A reconceitualização da agência afeta assim as categorias de usuário – reformulada pela de ator social – e de autor – imersa em agenciamentos coletivos –, mas também atinge a definição do “ator social”, cuja identidade e reconhecimento, vinculados a categorias, normas e instituições, pareceria perder estabilidade nas esferas das redes.

Em última instância, o que ficaria em suspenso seria a construção moderna de uma concepção de autoridades baseadas na escrita, no documento e nos dispositivos da metainformação referencial, cadastral, jurídica, diplomática.

Para muitos, a Web pareceria propiciar novas e plurais formas de autoria, além dos círculos de especialistas. Conforme Cope e Kalantzis

(2010), são muitas as facilidades de autoria na Web; jogos *on-line* e interativos, por exemplo, fazem de cada jogador um protagonista de novas narrativas.

Qual seria o grau de autonomia dos agentes individuais e coletivos e de suas ações intencionais nas novas esferas de produção de sentido geradas pelos dispositivos digitais? Mensagens nomádicas e facilidades de uso das linguagens visuais alargariam os espaços intersubjetivos, biográficos, autorais?

Para Patrick Wilson, todo conhecimento está condicionado pelo lugar que o conhecedor ocupa numa ordem sociocultural numa ancoragem espaço-temporal:

[...] como as roupas que se veste, a comida que se come, o sotaque e vocabulário do próprio discurso, assim também as coisas sobre as quais se é informado e as questões sobre as quais se tem pontos de vista são todos influenciados pela localização social (WILSON, 1983, p.149; trad. nossa).

Se para Wilson deve diferenciar-se o conhecimento direto, que obtemos pela própria experiência, do conhecimento de “segunda mão” (*second hand knowledge*), que recebemos dos outros, para muitas abordagens epistemológicas, como a hermenêutica e o pragmatismo, mesmo o conhecimento resultante de nossas percepções e vivências de “primeira mão” se constitui em contextos socioculturais e conforme “autoridades cognitivas” que disponibilizam e legitimam os usos das palavras, modos do fazer, do interagir, do julgar.

Para Rieh e Danielson (2007), haveria a necessidade de separar os problemas próprios do julgamento de relevância, em contextos de uso da informação,

daqueles que se constituem de modo mais amplo na constituição dos critérios de credibilidade e validação. Seriam justamente as instâncias constitutivas da autoridade cognitiva ou da credibilidade da informação as que estariam passando por grandes mudanças. Nesse processo, estariam fortemente envolvidos não só os “peritos” das diferentes áreas do conhecimento, mas também – e muito especialmente – outros grupos de trabalhadores do conhecimento: editores, revisores, bibliotecários, documentalistas, além de se estabelecer paralelo a outros profissionais, tais como jornalistas, professores, gestores em ciência e tecnologia, dentre outros.

Não seria objeto deste trabalho um mapeamento exaustivo das mudanças. Busca-se, no entanto, deixar em aberto o horizonte de problematização acerca da agência das ações e práticas de informação.

Nessa direção serão destacadas somente duas perspectivas, conforme as quais algumas das referências prévias à subjetividade e a seu posicionamento no ciclo de vida da informação e da documentação<sup>16</sup> estariam hoje enfraquecidas ou seriam substituídas ou desativadas.

Numa perspectiva de maior presença nos estudos e pesquisas da ciência da informação, o que se problematiza é o *locus* das atividades, práticas ou recursos de informação e a escolha da unidade de análise para seu estudo, de conformidade a algumas ou todas as objeções que consideram reducionista ter o sistema ou unidade de informação, o indivíduo psicossocial ou o modelo do ator racional, como limites excludentes das questões pertinentes à ciência da informação.

---

<sup>16</sup> Nesta parte do trabalho escolheu-se “ciclo de vida da informação” para enfatizar as dinâmicas contemporâneas da informação, ainda que em outros contextos se possa afirmar sua equivalência (de fases ou momentos) com a cadeia de produção da informação (GONZALEZ de GOMEZ, 2012).

Se são muitas as contrapropostas (o discurso, as comunidades de práticas, as redes sociais ou sociotécnicas, o campo, os domínios), cabe deter-se num aspecto em que a questão de quem agencia ações e práticas de informação esbarra na questão sócioepistêmica de quem está autorizado para valorar e validar informações, num contexto qualquer de deliberação e tomada de decisão. Os estudos nessa direção tendem a destacar a coexistência, conflito ou cooperação de plurais sistemas de valor, não já conforme um sistema simbólico e valorativo homogêneo, como pressupõe o conceito de comunidade discursiva, nem num cenário de luta concorrencial entre uma única proposta e contraproposta, como no campo, mas tendo que dirimir tensões e busca de entendimento em contextos que implicam pragmáticas diferenciais de informação, tal como poderia ser nos “domínios de políticas”, de Knoke ou nas “cidades”, de Boltanski e Thevenot.

O conceito “regime de informação” de Hamid Ekbia tem como ponto de partida os regimes de valor (*worth, grandeur*) propostos por Boltanski e Thevenot, apresentando como escopo a relação entre informação e ação e como objetivo a investigação das diferentes maneiras de julgamento de valor. Nessa direção, a informação seria constituída por efeitos informacionais, resultante da experiência e da variação de quem realiza ações de informação, em diferentes atividades e situações. Os critérios de valor podem adquirir diferentes expressões nas atividades econômicas ou administrativas, no mundo de vida e nas relações familiares. Ekbia considera a amplificação do alcance obtido com o aprimoramento técnico, que tem abrangido todos os campos de atividade social, incluída as práticas da vida cotidiana, entre a estruturação e formalização da comunicação e da informação, e o caráter intersubjetivo e situado das práticas de informação, e seus diferenciais pragmáticos de produção de sentido.

A constituição da informação, nesse contexto, pode ser apreciada mediante o julgamento seletivo e situacional de relevância pelos agentes envolvidos. Para tanto, Ekbia apresenta dois caminhos de construção do objeto de pesquisa informacional: a) dar prioridade às práticas e à vida cotidiana, sem remeter as ações subjacentes a macro contextos institucionais e, tampouco, às outras estruturas e figuras impessoais, de cunho administrativo e tecnológico, considerando relações de saber-poder no dia a dia; e b) reconstruir a tensão que se manifesta nas atuais configurações sociais de informação, tangente à relação entre os modos de interação e os arranjos estruturais (institucionais, econômicos, tecnológicos) que comportam a interação (EKBIA; 2009a; 2009b; EKBIA; EVANS, 2009).

Num sentido mais geral, para González de Gómez (2012), é possível diferenciar um *a priori* de possibilidades tecnológicas, um “arquivo tecnológico” idealmente disponível para a humanidade, num momento histórico, do regime de informação com que ele se manifesta e se realiza, conforme orientações preferenciais, linhas de força, tensões e restrições, que atualizam diferencialmente suas potencialidades: “[...] mais de um regime de informação podem constituir-se a partir de iguais ou semelhantes montagens de tecnologia, serviços e conteúdos informacionais”, podendo ser útil para investigar fenômenos como a “redocumentarização”, expressão empregada por Salaun, podendo, ainda, se referir ao “regime monopólico de informação”, caracterizado, por exemplo, pela centralização do patrimônio cultural por uma única empresa, como pretendido pela Biblioteca Digital do Google, ou aos “regimes abertos de informação”, composto por arranjos públicos e/ou colaborativos de preservação e acessibilidade às memórias coletivas, como no caso da Biblioteca Digital Universal da Unesco.

Outra perspectiva tem como horizonte de problematização o conceito de agentes artificiais, como os robots ou os “sistemas multiagentes”, que – ainda agindo sob programação – desenvolveriam sequências de ação independentes da intervenção direta e imediata de um ator humano, que poderiam ter consequências plausíveis de ponderação e julgamento ético e jurídico. O Projeto *Regulating Emerging Robotic Technologies in Europe: Robotics facing Law and Ethics* (PALMERINI, 2014) é um exemplo do caráter atual das questões que envolvem a agência dos dispositivos de informação.

Os conceitos de autonomia e tomada de decisão são atributos decisivos na definição que a filosofia ocidental outorga à pessoa humana. Nessa atribuição descansa o princípio de responsabilidade, e uma deontologia moral que atrela nossos atos intencionais a dignidade e ao futuro da natureza humana. Para Capurro,

O conceito dos humanos como agentes morais autônomos está arraigado em uma larga e complexa tradição do pensamento ocidental. Forma o núcleo de constituições democráticas e sistemas jurídicos, assim com de tratados e declarações internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos. O conceito de agente se utiliza hoje frequentemente de um modo “deflacionário” e indiscriminado.<sup>17</sup>

Para Capurro (2010, p.1), “[...] as tecnologias de informação e da comunicação (TIC), junto com [os aspectos desenvolvedores] das ciências da vida... têm gerado não somente mudanças na estrutura

---

<sup>17</sup> “El concepto de los humanos como agentes morales autônomos está arraigado en una larga y compleja tradición del pensamiento occidental. Forma el núcleo de constituciones democráticas y sistemas legales, así como de tratados y declaraciones internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El concepto de agente se usa hoy frecuentemente de un modo “deflacionario” e indiscriminado.” (CAPURRO, 2010, p.2).



social, mas também novas questões filosóficas”. Nessa direção, a problematização requer a discussão de princípios éticos, jurídicos e de premissas filosóficas que escapam aos limites deste trabalho, os quais foram objeto dos estudos filosóficos da informação, com autores como Rafael Capurro (2010) e Luciano Floridi (2013).

### **Considerações finais**

A linha argumentativa que auxiliou o delineamento da abordagem relacional proposta – fundamentada na transversalidade teórica e epistemológica para a construção de conhecimento, na historicidade dos conceitos e no vínculo existente entre objeto e processo – foi empregada, igualmente, para cotejar o conceito informação com conceitos específicos à busca e ao uso ou abrangentes às diferentes acepções de agência que recentemente vêm recepcionando como eixo norteador, por exemplo, o pressuposto do contexto informacional, algo que tem propiciado o delineamento de um quadro teórico diversificado com o qual foi possível visualizar noções de sujeito em diferentes perspectivas.

Por intermédio da referida abordagem, chegou-se à identificação de modelos teóricos em construção, cujos interesses transcendem e/ou complementam aqueles presentes na tradição teórica da ciência da informação, já que o seu maior desafio consiste em compreender estados interacionais aderentes às formas de relações informacionais cujos espaços operacionais têm se configurado em regimes sociotécnicos. Nesse sentido, assumiu-se o desafio de edificar um quadro interpretativo sem desconsiderar as conquistas teóricas e metodológicas obtidas por outros

campos ou pela própria ciência da informação, quando debruçados sobre questões sociais, políticas, econômicas e éticas que envolvem, portanto, os sujeitos, suas agências e os agenciamentos informacionais.

No âmbito da tradição, a centralidade ou a consideração, *a priori*, do sistema de informação e a universalidade atribuída aos sujeitos, estes, mormente restritos à condição de responsáveis ou de interagentes com o sistema, também encontram nos pressupostos da documentação uma fonte norteadora<sup>18</sup>. Todavia, na contemporaneidade, a ciência moderna, concebida sob a ótica dos tratados e dos manuais, tem sido problematizada, haja vista que, por esse caminho, a disciplina tende a ser concebida como algo inabalável, externo e superior, pairando sobre os indivíduos e se perpetuando como o lugar do discurso, em última instância, validador. Quando pensada sob esse prisma, a disciplina se distancia e não se reconhece na própria dinâmica da realidade, já que se apresenta como simulação de uma realidade confortável e autolegitimadora. Conforme observado, as perspectivas que consideram os atores sociais e suas ações – em concepções de sujeito cujas abordagens podem se beneficiar de tipologias e categorias analíticas não doutrinadoras, mas instrumentais, ou da aceção de historicidade dos sujeitos – têm se apresentado como um caminho alternativo e profícuo a ser explorado.

O sujeito, nesse contexto, é considerado um ser histórico que pode realizar – sob a influência do ambiente no qual está inserido e da relação

---

<sup>18</sup> Os conteúdos dos documentos, apreendidos por Otlet (1934) em seu *Traité de Documentation* como portadores de fatos, seriam organizados e evidenciados por profissionais documentalistas em sistemas que não tinham a pretensão de responder às questões particulares dos usuários, pois era “[...] o usuário que deveria se adaptar ao sistema” (RAYWARD, 1994, p.247) e não o contrário.

com outros sujeitos – ampla variedade de ações informacionais, cujos diferenciais pragmáticos podem ser positivados, no caso de uma leitura da ciência, ou negativizados, no plano filosófico, de modo a auxiliar a compreensão do processo de produção de sentido e do contexto de produção e apropriação de conhecimento em rede, em regimes e agenciamentos diversos.

O reconhecimento da informação como fenômeno social e do modelo teórico que emerge no campo da informação, à luz de novos vínculos e formas sociotécnicas de interação e intervenção informacional, são acompanhados da difícil incumbência de compreender o sujeito como ator informacional. Tal ator, além de estar inserido em determinado contexto, também corrobora a definição (ou indefinição) de estados e situações informacionais que influenciarão a sua própria ação e reciprocamente as de outrem.

As perspectivas que consideram as agências informacionais e os regimes de informação abrem espaço para uma análise ampla do sujeito em sociedade. Dentre os objetos a serem considerados, destaca-se aqui a validação da informação e do conhecimento, que pode ser investigada sem a necessidade de considerar o sistema de informação como pressuposto indispensável. A “perspectiva estrita” de sujeito, que tem como pressuposto o sistema de informação, continuará a ser um objeto tradicional e relevante da área de ciência da informação, destacando-se a perspectiva do comportamento informacional, permitindo a criação de abordagens que se diferenciam da acepção cognitiva, conforme é possível observar nos estudos sociais das práticas informacionais e das ações de informação.

## Referências

- ALLEN, T. J. Information need and use studies. *ARIST*, v.4, p. 3-29, 1969.
- ARIST – THE ANNUAL REVIEW OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY. Silver Spring: *ASIS&T*, [1966 - ]. Disponível em: <<http://www.asis.org/Publications/ARIST/statement.php>>. Acesso em: 28 nov. 2012.
- BLAIR, D. C. Information retrieval and the philosophy of language. *ARIST*, v.37, n.1, p.3-50, 2003;
- \_\_\_\_\_. *Wittgenstein, language and information: "Back to the Rough Ground!"*. Springer: [s.n.], 2006. v.10.
- BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.
- CALLON, M. *Techno-economic Networks and Irreversibility*. In: LAW, J. (Ed.). *A Sociology of Monsters? Essays on Power, Technology and Domination*. Sociological Review Monograph. London: Routledge, 1991. v.38. p.132-161.
- CAPURRO, R. Epistemología y Ciencia de la Información. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, Año 4, n.1, Enero-Abril, p.11-29, 2007.
- \_\_\_\_\_. Hacia una teoría comparada de agentes. *Factotum*, v.7, p.1-13, 2010.
- CASE, D. O. Information Behavior. *ARIST*, v. 40, p. 293-327, 2006.
- CASTELLS, M.; GERHARDT, K. B. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- COPE, B.; KALANTZIS, M. Multialfabetización: nuevas alfabetizaciones, nuevas formas de aprendizaje. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n.98-99, p.53-91, enero-junio, 2010. Disponível em: <[http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/\\_98\\_99/3.pdf](http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/_98_99/3.pdf)>. Acesso em: 18 out. 2014.
- COURTRIGHT, C. Context in Information Behavior Research. *ARIST*, v.41, p. 273-306, 2007.
- CRANE, D. Information needs and uses. *ARIST*, v.6, p. 3-39, 1971.
- CRAWFORD, S. Information needs and uses. *ARIST*, v. 13, p. 61-81, 1978.
- DERRIDA, J. *Pensar a desconstrução*. São Paulo: Estação Liberdade, 2005.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. *ARIST*, v.21, p.3-33, 1986.

DERVIN, B. *Sense-making methodology: communicating communicatively with campaign audiences*. In: DERVIN, B.; FOREMAN-WERNET, L.; LAUTERBACH, E. (Ed.). *Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill: Hampton Press, 2003. p. 232-249.

EKBIA, H. Information in action: a situated view. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, v.46, n.1, p. 1-11, 2009a.

\_\_\_\_\_. Digital artifacts as quasi-objects: qualification, mediation, and materiality. *JASIST*, v.60, n.12, p.2554-2566, 2009b.

\_\_\_\_\_.; EVANS, T. Regimes of information: land use, management, and policy. *The Information Society*, v.25, n.5, p.328-343, 2009.

FISHER, K.; JULIEN, H. Information Behavior. *ARIST*, v. 43, p.317-358, 2009.

FLORIDI, L. *Distributed Morality in an Information Society* (pre-print). [S.l.:s.n.], [2013]. Disponível em: <<http://www.philosophyofinformation.net>>. Acesso em: 18 out. 2014.

FOUCAULT, M. *O que é um autor*. Lisboa: Vega, 1992.

\_\_\_\_\_. *Ordem do discurso* (A). Edições Loyola, 2009.

\_\_\_\_\_. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1987.

FROHMANN, B. Rules of indexing: a critique of mentalism in information retrieval theory. *Journal of documentation*, v.46, n.2, p.81-101, 1990.

\_\_\_\_\_. *Deflating information: from science studies to documentation*. Toronto: University of Toronto Press, 2004.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. *Informare*, v.5, n.2, p.7-35, 1999. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/126/1/GomezInformare1999.pdf>>. Acesso em: 16 maio 2012.

\_\_\_\_\_. Regime de informação: construção de um conceito. *Inf. & Soc.:Est.*, v.22, n.3, p. 43-60, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/14376>>. Acesso em: 16 maio 2012.

HERNER, S.; HERNER, M. Information need and use studies in science and technology. *ARIST*, v.2, p.1-34, 1967.

HEWINS, E. T. Information need and use studies. *ARIST*, v.25, p. 145-172, 1990.

LAMB, R.; KLING, R. Reconceptualizing users as social actors in information systems research. *MIS quarterly*, p.197-236, 2003.

LATOURE, B. *Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede*. Salvador: Edufba, 2012.

LIMA, J. A. O. *FRBRoo – Conceitos Básicos*. In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M. (Org.) *Passeios pelo bosque da informação*. Brasília: IBICT, 2010. 334p.

LIMBERG, L.; SUNDIN, O.; TALJA, S. Three theoretical perspectives on Information Literacy. *Human IT*, v.11, n.2, p.93-130, 2013.

LIN, N.; GARVEY, W. D. Information need and use studies. *ARIST*, v.7, p. 5-37, 1972.

LIPETZ, B.-A. Information needs and use. *ARIST*, v. 5, p. 3-32, 1970.

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

MARTYN, J. Information need and use studies. *ARIST*, v. 9, p. 3-23, 1974.

MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology. *ARIST*, v.1, p. 41-46, 1966.

OLSSON, M. R. Meaning and authority: the social construction of an 'author' among information behaviour researchers. *Information Research*, v.10, n.2, paper 219, 2005. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/10-2/paper219.html>>. Acesso em: 18 out. 2014.

\_\_\_\_\_. *Re-thinking our concept of users*. Australian Academic & Research Libraries, p.40, n.1, 2009. p.22-35.

OTLET, P. *Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique*. Bruxelles: Mundaneum, 1934.

PAISLEY, W. Information needs and uses. *ARIST*, v. 3, p. 1-30, 1968.

PALMERINI, E. et al. Collaborative project (CP), FP7-SiS-Challenge 1-3: *Regulating emerging scientific and technological developments*. [S.l.:s.n.], [2014]. Disponível em: <[www.robolaw.eu](http://www.robolaw.eu)>. Acesso em: 18 out. 2014.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *ARIST*, v. 35, p. 43-78, 2001.

RABELLO, R. História dos conceitos e ciência da informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspectiva epistemológica. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, v.13, n.26, 2º sem. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1829>>. Acesso em: 2 dez. 2008.

\_\_\_\_\_. *A face oculta do documento: tradição e inovação no limiar da Ciência da Informação*. 2009. 331p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

\_\_\_\_\_. A contribuição da história dos conceitos à ciência da informação: dimensões categórico-abstratas e analítico-causais. *Ci. Inf.*, v. 39, n. 3, p. 35-46, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1834/0>>. Acesso em: 5 set. 2011.

\_\_\_\_\_. La construcción de objetos en la Ciencia de la Información: el caso del proceso organización del conocimiento. *Scire*, v.17, n.1, p.81-91, en.-jun. 2011a. Disponível em: <<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/3885>>. Acesso em: 16 maio 2012.

\_\_\_\_\_. A dimensão categórica do documento na Ciência da Informação. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, v. 16, n. 31, p. 131-156, 2011b. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16n31p131>>. Acesso em: 2 jul. 2011.

\_\_\_\_\_. A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. *Perspect. Ci. Inf.*, v. 17, n.1, mar. 2012a. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1107/1012>>. Acesso em: 16 maio 2012.

\_\_\_\_\_. *Usuário, informação e ciência e tecnologia: aspectos comunicativos e institucionais em um modelo sociotécnico emergente*. Brasília: IBICT, 2012b. Relatório final de pesquisa de pós-doutorado.

\_\_\_\_\_. Leituras de usuário e uso na Ciência da Informação. *Perspect. Ci. Inf.*, v.18, n.4, 2013a, Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1735>>. Acesso em: 18 out. 2014.

\_\_\_\_\_. Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. *Inf. & Soc.:Est.*, v. 23, p. 57-71, 2013b. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/23028/>>. Acesso em: 18 out. 2014.

RAYWARD, W. B. The case of Paul Otlet, pioneer of information science, internationalist, visionary: reflections on biography. *Journal of Librarianship and Information Science*, v. 23, p. 135-145, 1991. Disponível em: <[http://people.lis.uiuc.edu/~wrayward/otlet/PAUL\\_OTLET\\_REFLECTIONS\\_ON\\_BIOG.HTM](http://people.lis.uiuc.edu/~wrayward/otlet/PAUL_OTLET_REFLECTIONS_ON_BIOG.HTM)>. Acesso em: 30 jul. 2006.

RIEH, S. Y.; DANIELSON, D. R. Credibility: a multidisciplinary framework. *ARIST*, v. 41, p. 307-364, 2007. Ed. by B. Cronin.

SMIRAGLIA, R. P.; LEE, H.-L. Rethinking the Authorship Principle. *Library Trends*, v.61, n.1, p.35-48, 2012.

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

THE BEHAVIOUR/PRACTICE DEBATE: a discussion prompted by Tom Wilson’s review of Reijo Savolainen’s *Everyday Information Practices: a social phenomenological perspective*. Lanham, MD: Scarecrow press, 2008. *Information Research*, v. 14, n. 2, paper 403, 2009.

WERSIG, G.; WINDEL, G. Information Science needs a theory of ‘information actions’. *Social Science Information Studies*, v. 5, p.11-23, 1985.

WILSON, T. *Second-Hand Knowledge. An Inquiry into Cognitive Authority*. Westport, Greenwood Press, 1983.

WITTGENSTEIN, L. *Investigações Filosóficas*. Lisboa: Fundação Calouste Gubelkian, 1985.



***Subject, agency and information: transversal readings and tradition***

*In view of the emergence of new informational demands and configurations and of sociotechnical interactions and ties, the “information” and “agency” constructs are associated in order to obtain subsidies for a reflection on the perspectives of “subject” in the field of information . To this goal, aspects such as the transversality of knowledge production, the historical trajectory of concepts and the creation of objects are considered, which allowed to identify that the study of subjects and informational agencies can permit the coexistence of traditional approaches, in the field of information science, with those involving transversal readings in connection with information philosophy and with the knowledge from fields within human and social sciences. In the case of the first approach - intertwined in the light of the idea of disciplinarity - aspects were presented that involve objective, subjective and social dimensions of information, taking as guiding agencies the search and use of information. In the second, the information and the agencies were thought from the notion of context beyond the limits of a single field, in a transversality of readings that can consider the politics, the ethics, the economy, in fact, not only the relation of the subjects with Institutions and with information technologies and resources, but with the assemblages present in daily life, in networks and multiple regimes.*



# Parte III

## **DOS SUJEITOS DA INFORMAÇÃO**





## **SUJEITO e agência informacional:** comportamento, prática e ação<sup>19</sup>

Rodrigo Rabello

*Considerando demandas informacionais contemporâneas, relaciona abordagens de agência informacional de modo a trazer luz a concepções de sujeito na ciência da informação. Identificam-se aspectos que transcendem ao contexto intermediador tocante ao sistema de informação, que parte do pressuposto de atores estritos como profissional e usuário de informação, de modo a admitir outros sujeitos influentes em políticas informacionais e que atuam em dessemelhantes regimes de informação. Para tanto, consideram-se desafios informacionais e teóricos contemporâneos e investigam-se agências informacionais (comportamento, prática e ação) identificando aspectos convergentes e divergentes. Observa-se que o construto “ação de informação” tem se apresentado como alternativa que tem comportado novos objetos de estudo – como a validação da informação à luz dos distintos estratos informacionais – ao considerar, entre outros aspectos, uma noção ampla de sujeito e a convivência de diferentes formas de agência informacional.*

---

<sup>19</sup> Parte dos resultados da pesquisa de pós-doutorado intitulada “Usuário, informação e ciência e tecnologia: aspectos comunicativos e institucionais em um modelo sociotécnico emergente” finalizada em 2012 no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) sob a supervisão da Profa. Dra. Maria Nélide González de Gómez. A pesquisa manteve relação com a investigação do tema “Estudo de usuários” – inserido no Projeto Institucional “Pesquisa e Desenvolvimento de Tecnologias da Informação e da Comunicação para Consolidar a Sociedade da Informação e do Conhecimento” (2011-2013), sendo executado no âmbito do Programa de Capacitação Institucional do IBICT (PCI/IBICT) – recebendo o financiamento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Processo individual: n.301053/2011-1.

Esta investigação objetiva relacionar diferentes abordagens de agência com vistas a apontar para possíveis perspectivas sobre a noção de sujeito no campo da ciência da informação. O horizonte com o qual se trabalha é complementar à perspectiva tradicional que considera sujeitos em contextos de agências informacionais restritos à resolução de problemas em sistemas de informação. Sob um prisma integrador entre sujeito e agência, busca-se apresentar um caminho teórico que tem se revelado profícuo para a criação de objetos de estudo – como é o caso da validação da informação –, mas que também pode descentralizar conceitos péticos na ciência da informação como usuário, profissional e, por conseguinte, sistema de informação.

Com o objeto validação da informação poder-se-á considerar, por exemplo, um universo pragmático com o qual se considera a atuação de sujeitos com singulares “autoridades cognitivas”, como em contextos de autoria, de edição, de certificação da informação, de publicação, dentre outros, ou em “comunidades epistêmicas” específicas, como em campos da ciência, da arte, dentre outros, sem deixar de mencionar os grupos particulares constituídos por sujeitos que interferem diretamente no âmbito da política e da ética, como os representantes de governos e/ou de setores econômicos que orientam e/ou definem regras e normas de alcance, por vezes, global.

Com isso abre-se margem para uma abordagem complementar ou descentralizada àquela aporética com foco no funcionamento ou na funcionalidade de sistemas. Naquele caso, podem ser considerados problemas em diálogo com dimensões teóricas e filosóficas de modo a perfilar linhas investigativas tocantes à ciência básica ou fundamental sobre fenômenos informacionais contemporâneos passíveis (e, por vezes, prementes) de serem investigados.

Nessa direção, traz-se uma alternativa à concepção tradicional estrita da ciência da informação, não aderindo ao pesquisador incumbência de produzir ou aplicar conhecimentos técnicos em contextos práticos de intermediação e de uso da informação.

A reflexão aqui ensaiada soma-se a outros resultados da pesquisa de pós-doutorado (RABELLO, 2012) publicados recentemente em dois textos. Enfatizou-se, no primeiro deles, a identificação da limitação de noções de sistema, tocante às leituras sobre usuário e uso da informação no cenário internacional da ciência da informação (RABELLO, 2013a). O segundo pôs em evidência alguns limites de um modelo teórico tradicional que considera, de antemão, a imprescindibilidade da noção de sistema de informação, bem como o modelo teórico que emerge e que vem apontando para a possibilidade de investigações cujo escopo pode abranger uma concepção ampla de sujeito na ciência da informação (RABELLO, 2013b).

Uma acepção particular do último tema será abordada aqui em maior detalhe relacionando-a no âmbito de agências informacionais. O texto está estruturado em duas seções centrais. A primeira seção traz um preâmbulo sobre desafios informacionais e teóricos para o campo da ciência da informação. A segunda apresenta três concepções de agência informacional na ciência da informação – comportamento, prática e ação – identificando aspectos convergentes e divergentes e sinalizando que o construto “ação de informação” tem auspiciado novos objetos de estudo para o campo ao considerar, dentre outros aspectos, uma noção ampla de sujeito no bojo de diferentes formas de agência informacional.

## **Desafios informacionais e teóricos**

O ainda recente cenário que emerge tem se apresentado como contraponto aos padrões perseguidos de previsão e antecipação dos fenômenos informacionais. Esse novo cenário tem demonstrado que os padrões de positividade almejados, quando se considera estritamente a lógica dos sistemas controláveis, apresentam fragilidade e podem ser questionados. As transformações vivenciadas com as atuais possibilidades de disseminação, de acesso e de uso de informação, propiciadas com as inovações tecnológicas – mormente encarnadas numa variada gama de dispositivos de *hardwares* e de *softwares* e, sobretudo, com o advento da Web – têm subsidiado tal questionamento.

A World Wide Web ou WWW ou Web tem se apresentado como espaço a ser explorado considerando a atratividade entre as dimensões subjetiva e social de informação, sobretudo no tocante às novas formas de interação e intervenção proporcionadas por esse ambiente digital e em rede. A rapidez com que as mudanças informacionais vêm incidindo na produção e nas formas técnicas e tecnológicas de acesso a bens e serviços informacionais tem levado pesquisadores da ciência da informação a refletir sobre a necessidade de se construir um arcabouço teórico que acompanhe o fenômeno e as distintas formas de agências informacionais envolvidas.

A Web se apresenta como um espaço virtual que permite distintas formas de inter-relação de conteúdos, de fluxos de informação, em canais ou fontes de informações em justaposição mediante interconectividade hipertextual. O hipertexto – texto em formato digital – possibilita a reunião e/ou a interseção de informações



que podem estar dispostas em blocos de nota, palavras, imagens e sons. Essas informações podem ser acionadas referencialmente e por demanda por intermédio da interconexão de *hyperlinks* ou *links*. Uma das peculiaridades dessa forma de interconexão é que o hipertexto principal é realimentado, estendido e complementado pelos conteúdos interligados ou constitutivos de outros hipertextos. A Web se constituiu como o sistema mais conhecido e propagado onde se operacionalizam interconexões hipertextuais em rede.

A difusão e a inserção da Web no cotidiano e nos relacionamentos pessoais e profissionais têm aberto caminho para pensar aquilo que se convencionou chamar cultura digital. O traço cultural marcante tem sido a manutenção ou a potencialização de comportamentos que por vezes se confundem àqueles fora do ambiente virtual, mas que, por sua vez, tendem a adquirir particularidades diante da sensação de “liberdade” proporcionada na Web. Ademais, as iniciativas de superação de barreiras de acesso à informação, antes delimitados num determinado espaço-tempo, tem encontrado na Web um lugar de destaque. Nesse lugar, as pretensões de domínio completo de quem ou sobre quem acessa a informação têm sido minimizadas, bem como as pretensões de antecipação e de previsão têm se tornado, nalguma medida, objeto de indagação.

Por conseguinte, a multidimensionalidade e a virtualidade da Web constituem um canal difuso. Nele, a ideia de controle tem o sentido, muitas vezes, redimensionado ante a dificuldade de se definir um público-alvo que fará uso da informação. Com efeito, a emergência de um ainda recente modelo sociotécnico admite a existência de uma “audiência não planejada”, de difícil controle, bem como a necessidade de mudança

de postura dos profissionais que detinham a quase exclusividade da intermediação e do controle do acesso e uso da informação. Com isso, pode-se dizer que a aceção de “audiência não planejada” da Web tem impactado as instituições públicas e privadas de intermediação da informação, de pequeno ou relativo poder econômico.

No campo da ciência da informação, há a necessidade de trazer luz aos mecanismos socioculturais relacionados ou decorrentes a interesses políticos e/ou econômicos, sobretudo naqueles que têm impacto direto em políticas de informação. Isso porque a carência de estudos dessa ordem no campo tem aberto caminho para interpretações que atribuem ao aparato tecnológico e aos sistemas o caminho definidor para a compreensão dos fenômenos envolventes, por exemplo, na relação homem-máquina.

A contínua inovação tecnológica e a aparente impossibilidade de compreensão das formas de funcionamento de estruturas técnicas contemporâneas, segundo argumenta Sassen (2007), tende a abrigar interpretações que consideram, por exemplo, o caráter estrito da mensuração da intensidade do impacto da tecnologia, mas sem captar os elementos característicos das variabilidades de novos domínios interativos e das forças intencionais envolvidas.

Por exemplo, há de se perguntar em que medida existe controle ou intencionalidade dos produtores de conteúdos ou dos arquitetos das infraestruturas a partir das associações possíveis, calculadas, nos enlaces permitidos com os *hiperlinks*. Em texto produzido com o objetivo de “compreender as condições de liberdade numa sociedade de amplo acesso à informação digital em redes cibernéticas”, Parra (2014) lança

a hipótese, de inspiração foucaultiana, de que a mediação das novas tecnologias ocorre como exercício de poder, algo que problematiza a ideia de “audiência não planejada”. Nas palavras do autor,

[...] o funcionamento da rede depende da combinação de diversas camadas de hardware (da infraestrutura física da rede até os computadores individuais) e *software* (do sistema operacional, firmwares, aplicações de usuários até interfaces humano-máquina), os atores responsáveis por cada uma dessas camadas competem entre si pela tomada de controle estratégico no interior deste ecossistema. Atualmente, assistindo à corporatização da Internet, o surgimento de grandes jardins murados (Facebook, Twitter...), pra utilizar a feliz expressão de Tim-Berners Lee, que se soma à computação em nuvem. Ambas as tendências retiram o controle do usuário sobre sua máquina e seus dados e o transferem a novos aparatos de controle centralizado.

Emerge daí a leitura da tecnologia como “caixa-preta” que escamoteia conteúdo e é inacessível ao entendimento operacional por aqueles que não são especialistas no domínio tecnológico ou daqueles que são os próprios mentores ou produtores dos dispositivos de registro proprietário. Como resultado, encontram-se iniciativas investigativas voltadas especificamente para a previsão do comportamento dos sujeitos e para os impactos tecnológicos ou do sistema, assim como direcionados ao aperfeiçoamento de sistemas, de tecnologias ou de produtos e serviços de informação.

Orientam-se, muitas vezes, por concepções causa-efeito das relações sociais, nas quais o raciocínio adotado segue a lógica das relações sistêmicas escalares, ou seja, em cadeia, podendo desconsiderar, por exemplo, as diferentes variáveis subjetivas e sociais orientadas

por objetivos estratégicos de ordem política e econômica, além das disposições mutáveis e multiescalares que a estrutura relacional em rede admite, qual seja: interligação entre pontos e “nós”, formando uma espécie de “teia” ou “malha” que prescinde de um centro ou de movimentos ou trajetos previsíveis, algo que, conforme argumentado, não exclui a possibilidade do cálculo e do controle a partir de estruturas previamente arquitetadas com possibilidades associativas e interativas direcionadas a audiências particulares.

Há espaço, por conseguinte, para a realização de investigações que considerem a informação como um fenômeno social. Conforme mencionado, essa perspectiva tem aberto portas para a construção de novos objetos de pesquisa à luz das referidas variáveis e estados multiescalares em rede. Permite, além disso, a relação de objetos tradicionais com novas realidades, abrindo o leque de abordagens, arejando e trazendo novos questionamentos ao quadro teórico consolidado na ciência da informação.

Essa perspectiva teórica que emerge juntamente com as inovações sociotécnicas tem se beneficiado de interpretações que deslocam a posição central da tecnologia ou do sistema e assumem como objeto os processos interativos e interventivos dos sujeitos, onde a tecnologia apresenta posição instrumental. Há de se considerar, por sua vez, a condição não neutra da tecnologia, dos agentes e das instituições que manuseiam os aparatos técnicos.

Da perspectiva dos interesses econômicos de grandes corporações, as tecnologias que têm a Web como meio são centrais e estratégicas, pois agregam valor simbólico a partir da atuação de especialistas

e, sobretudo, dos sujeitos que interagem na rede e que atuam como produtores de conhecimento e de conteúdo, assumindo, mesmo inconscientemente, a condição de mercadoria e de vetores para a ação de empresas em mercados variados.

Essa perspectiva revela que a transcendência da compreensão estrita voltada aos impactos dos sistemas ou das tecnologias poderá desvelar entremeios sociotécnicos (econômico, político e cultural) nos quais sobressaem contextos especializados e culturas mediadoras que auxiliam a apreensão das diferentes formas de relações sociais. Abre-se caminho não apenas para pensar o papel dos sujeitos e a interação destes com os sistemas e os objetos tecnológicos, mas para as distintas conformações de regimes informacionais.

Nessa direção, Sassen (2007) aponta para a contribuição dos estudos sociais da tecnologia para a identificação das características das variabilidades do impacto, assim como para a investigação das permanências e modificações conforme o rearranjo das formas sociais interativas propiciadas pelas tecnologias e pelas culturas mediadoras.

Nesse horizonte alternativo, o sujeito e sua agência informacional poderão ser objeto de análise tanto numa perspectiva mais estrita, no bojo do comportamento e das práticas em relação a uma tecnologia, a um sistema ou a uma instituição informacional, como a partir de um ponto de vista mais amplo, podendo inscrever aquelas agências de modo complementar e transversal às ações influenciadas sob o signo de dessemelhantes pretensões de validade e de modos de validação da informação, ou seja, em relação aos aspectos internos e externos das ações orientadas pela dimensão social ou pragmática da informação.

## **Agência informacional: comportamento, prática e ação**

Serão apresentadas três perspectivas de agência que resultam em concepções distintas de sujeito em relação com a informação. A primeira delas, comportamento informacional, foi proposta por Tom Wilson e corresponde à concepção que, conforme destacaram Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), tem obtido grande aceitação. A segunda, prática informacional, foi proposta por Reijo Savolainen como uma alternativa àquela abordagem. Tanto comportamento como prática informacional são concepções orientadas pelo pressuposto do sistema e dos sujeitos a ele interagentes. Uma terceira perspectiva – ação de informação – foi proposta pelos autores Gernot Wersig e Gunther Windel. A concepção originária de ação também partiu de uma noção estrita à relação sujeito e sistema de informação, mas passou a ganhar matizes mais amplos a partir da interpretação e da adaptação do conceito realizada por Maria Nélide González de Gómez.

As três concepções, em graus e enfoques diferentes, permitem pensar a noção de sujeito na ciência da informação de modo a contribuir para a construção teórica sobre os fenômenos informacionais e sociotécnicos hodiernos. Numa direção, as concepções de comportamento informacional, de Wilson, e de ação de informação, de Wersig e Windel, o aspecto cognitivo assume posição norteadora. Noutra, as concepções de prática informacional, de Savolainen, e de ação de informação, de González de Gómez, o aspecto social das relações entre sujeitos é orientador.

Faz-se oportuno mencionar que essas formulações têm recebido a influência ou têm efetivamente se referenciado pela tradição da “teoria social”, sendo ancoradas por plataformas epistemológicas bem definidas. Dentre os autores citados, apenas Wilson parece minimizar a influência das ciências sociais, conquanto admitisse, na construção de seu conceito de comportamento, o diálogo com a epistemologia positivista e, principalmente, com a fenomenologia sociológica de Alfred Schutz (WILSON, 2002). Além de Wilson, outros autores, como Fisher e Julien (2009), têm defendido que a obtenção de maior reconhecimento social dos estudos de comportamento informacional demandaria a reivindicação de um corpus teórico independente dos domínios das ciências sociais.

Como acepções de agência informacional decorrem da relação social entre sujeitos, estudos inseridos na tradição da “teoria social” podem trazer (e têm trazido) subsídios tocantes à ação do sujeito em sociedade, sobretudo após as contribuições da “teoria da ação” de Max Weber. Com vistas a contribuir para a reflexão sobre a noção de sujeito na ciência da informação e sobre a informação como fenômeno social, serão apresentados aspectos das bases teórico-conceituais relacionados a cada perspectiva de agência abordada, apresentando introdutoriamente ou indicando o instrumental teórico da “teoria social” que vem sendo utilizado por autores da ciência da informação em suas respectivas concepções de agência.

## **Comportamento *versus* prática informacional: aparente dicotomia**

O debate entre Reijo Savolainen e Tom Wilson<sup>20</sup> sobre o livro *Everyday Information Practices*, de autoria do primeiro, é pertinente por sugerir o profícuo espaço a ser explorado no campo da ciência da informação, em diálogo com as ciências sociais, para a construção conceitual referente às acepções de prática informacional e comportamento informacional.

Conforme ressalta Savolainen, o principal argumento contrário ao termo comportamento (*behaviour*) refere-se ao caráter restritivo sugerido pela abordagem “comportamentalista” ou behaviorista. Por essa razão, Savolainen admite sua preferência à prática mais do que ao comportamento.

Entretanto, para o autor, o fato de a abordagem behaviorista ter sido superada na filosofia não representa o argumento principal para o questionamento da credibilidade do conceito comportamento informacional de Wilson. Nessa direção, Savolainen argumenta que a crítica ao behaviorismo desenvolvida por Schutz, a partir de um conceito amplo de comportamento, se aproxima do entendimento empregado por Wilson que também concebe comportamento de forma ampla. Ambos os autores caracterizam comportamento pela forma com a qual as pessoas agem no mundo em dimensões, num só tempo, cognitivas e sociais.

Embora identifique que na abordagem comportamental tenha como uma das limitações o enfoque causa-efeito apoiado na ideia de estímulo – numa perspectiva que desconsidera outros fatores como valores,

---

<sup>20</sup> THE BEHAVIOUR/PRACTICE DEBATE: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's *Everyday Information Practices: a social phenomenological perspective*, Lanham, MD: Scarecrow press, 2008, *Information Research*, v.14, n.2, paper 403. 2009,



interesses e normas que mediadamente podem influir e orientar as formas habituais de preferências informacionais –, Savolainen postula que sua crítica ao conceito comportamento informacional refere-se à carência de conceituação do termo no contexto de busca, recuperação, uso, compartilhamento, organização e gestão da informação. Admite, contudo, que seu principal interesse “[...] encontra-se na caracterização positiva de práticas de informação composta por específicas ações de informação”<sup>21</sup>, diferenciando-se, portanto, de definir prática de informação como um modo de comportamento, conforme sugere Wilson. Para Savolainen, aquela prática pode ser entendida em si mesma como um objeto de estudo próprio.

O relacionamento entre comportamento habituado e prática de informação, sugerido por Wilson – direcionado para o entendimento da forma pela qual o comportamento informacional se torna habitual – foi considerado relevante por Savolainen. Nesse caso, Savolainen conjectura que a ação parece ser um componente tanto do comportamento como da prática. A expressão comportamento humano, usada por Wilson – que se refere à forma pela qual as pessoas agem no mundo, em dimensões cognitivas e sociais – pode ser substituída, segundo Savolainen, pela expressão prática informacional, sem haver grande mudança no sentido e no resultado final sugerido pelo conceito, já que comportamento e prática foram empregados considerando o mundo empírico da vida cotidiana.

---

<sup>21</sup> “[...] lies in the positive characterization of information practices composed of specific information actions.” (tradução minha).

De acordo com Savolainen, a ideia de que a prática pode ser definida como comportamento habituado capta muito bem o fato de que as práticas são relativamente estabelecidas e constituídas, às vezes, em ações de rotina. Pontua, todavia, que as práticas podem também incorporar elementos ou ações não rotineiras. Segundo explica o autor, as práticas não são necessariamente compostas de hábitos congelados a partir de ações habituais. Nessa perspectiva, a definição de prática como comportamento habituado pode restringir o seu significado.

Savolainen conclui, portanto, que comportamento e prática informacionais são conceitos intimamente relacionados. Tais acepções incorporam elementos comuns, como ação, mas não são redutíveis um ao outro. Os conceitos são complementares, pois enquanto a noção de comportamento atrai fortemente a tradição da psicologia (ou psicologia social), a de prática é atraída pela tradição sociológica (Bourdieu, Giddens) e da filosofia social (Schutz, Schatzki, Wittgenstein).

Diante do impasse para definir a melhor conceituação do fenômeno, Savolainen atenta para a relevância de estudos conceituais para esclarecer o significado de comportamento e de prática na condição de conceitos-chave de modo a esclarecer as relações e complementaridades e as semelhanças e diferenças. O estabelecimento de um “autorretrato” da pesquisa em informação, ou seja, do seu “estado da arte”, parte do pressuposto de não se definir rigorosamente tais conceitos, haja vista as variedades de abordagens na psicologia, na sociologia e na filosofia.

Em resposta às considerações de Savolainen em relação à suposta dificuldade de definição decorrente da natureza genérica dos conceitos comportamento, ação, atividade e prática, Wilson assinala que o conceito

comportamento, tomado como objeto, seria o conceito mais genérico no âmbito das denominadas “ciências comportamentais”, algo que o leva a desconsiderar a existência de outros campos, como as ciências da ação ou as ciências da prática.

Wilson defende que ação e prática são elementos do comportamento, sendo prática um modo do comportamento humano que congrega atividades cognitivas, físicas e sociais. A falta de consenso ou os problemas semânticos intrínsecos sugeridos por Savolainen, a partir da teoria das atividades ou das ações, decorrem, segundo afirma Wilson, das diferenças ideológicas e modas sob as quais as ciências humanas e sociais estão propensas.

Embora Savolainen admitesse que as limitações do behaviorismo não constituem o principal motivo para minar a credibilidade do conceito de comportamento informacional, em favor do conceito de prática, na leitura de Wilson, Savolainen fundamenta-se em tais limitações para construir sua linha argumentativa.

Em relação à crítica sobre o suposto caráter restrito do conceito estímulo, mesmo Wilson admitindo não ser adepto do behaviorismo, defende que estímulo tem uma conotação mais ampla do que aquela apresentada por Savolainen, pois nela a aprendizagem, os valores e as normas sociais desempenham um papel fundamental. Assim, o indivíduo não seria uma espécie de organismo isolado, não influenciado pela sociedade. O processo de aprendizagem estaria envolvido por processos sociais e cognitivos. Dessa forma, os fatores desencadeantes defendidos no âmbito da prática por Savolainen seriam equivalentes ao estímulo no âmbito behaviorista. Tais conceitos estariam, segundo pontua Wilson, profundamente enraizados em cada um dos discursos.

A associação sugerida por Savolainen de comportamento à psicologia e de prática à sociologia (Bourdieu, Giddens) levou Wilson à seguinte ponderação: a posição que converge com a proposta de prática de Bourdieu pode ser rejeitada por muitos sociólogos, cientistas políticos e antropólogos sociais hodiernos, haja vista que foi criada na década de 1970 por aquele autor e corroborada entre outros, como Schutz, Schatzki para combater a ortodoxia comportamentalista da época<sup>22</sup>.

Para Wilson, a teoria da prática tende a ficar mais confusa quando se tenta opor o conceito de prática ao de comportamento. Nesse caso, sob a concepção de Bourdieu – “criador” do estudo das práticas sociais – a prática aparece como derivação dos conceitos “capital” e “habitus social”. No desdobramento de tais estudos, enquanto Giddens pensa as práticas estruturadas na sociedade, Bourdieu e Foucault buscam a forma de realização da prática, sendo que, para o primeiro autor, o corpo é usado na realização de uma prática e, para o segundo, a prática molda o uso do corpo.

A partir do questionamento sobre qual dos conceitos seria mais apropriado para ser instrumentalizado, Wilson provoca Savolainen argumentando sobre a impossibilidade de resposta imediata, haja vista que o trabalho empírico de Savolainen tenha sido realizado no âmbito da sociologia fenomenológica, utilizando o conceito de prática sem ter uma função analítica. Segundo sublinha Wilson, os resultados das pesquisas de Savolainen fornecem apoio adicional a tudo que foi anteriormente realizado como explorações de comportamento

---

<sup>22</sup> Para Savolainen, os estudos de Bourdieu e Giddens não visavam deliberadamente se opor ao conceito de comportamento, mas estavam interessados em renovar a teoria sociológica, propondo concepções tais como “habitus” e “estruturação”.

informacional; ou seja, para o autor, o estudo sobre a prática informacional seria uma continuidade dos estudos do comportamento. Nesse sentido, apesar de Wilson conceber que os conceitos de prática e de comportamento estejam relacionados, ele não os associa como aspectos de um mesmo fenômeno.

Wilson defende que o único “fenômeno comum” seria o comportamento humano, nos quais as ações subjacentes – cognitivas, físicas e sociais – levariam às atividades. A busca de informação, por exemplo, seria uma atividade imersa numa variedade de ações para realizar a tarefa ou operação. Além disso, o autor exemplifica comentando que, após o advento da Web, identificam-se ações até então não existentes, como fazer *logon*, entrar com um termo de busca etc. Já no período anterior à Web, as ações consistiam em visitar a biblioteca, localizar o resumo de um artigo, buscar informação num índice de assunto, anotando números de itens em papel, procurando os números de itens, registrando itens potencialmente relevantes etc.

Assim, Wilson destaca que, se as “unidades elementares de comportamento” forem concebidas como o conjunto de unidades de uma atividade organizada, conforme postula Bourdieu, estabelecer-se-ia uma semelhança/proximidade da “teoria prática” com a “teoria da atividade”. Nas palavras de Wilson, seria necessário “[...] examinar algumas representações da teoria da prática; há uma semelhança muito próxima da teoria da atividade”<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> “[...] examining some representations of practice theory, there is a very close resemblance to activity theory.” (tradução minha).

Entretanto, Wilson afirma que em Bourdieu e em outras formulações sociológicas, a relação entre prática e atividade habitual é limitada às determinações e às atividades socialmente sancionadas ou aos aspectos implícitos dos costumes sociais.

Na leitura de Wilson, a teoria e a prática estariam associadas a partir do seguinte pressuposto: as práticas seriam características de rotinas e hábitos. Nesse raciocínio, enquanto as práticas de trabalhos/tarefas estariam relacionadas a rotinas, as práticas diárias se relacionariam aos hábitos e ao comportamento individualmente construído.

A partir desse esquema, a associação postulada por Savolainen entre práticas e elementos não rotineiros, segundo compreende Wilson, não constituiria uma questão importante. Isso porque, segundo o autor, como todos os aspectos do comportamento humano, rotinas e hábitos humanos são maleáveis.

Com esse modelo, segundo Wilson, não haveria oposição de prática e comportamento. O comportamento constituiria a totalidade da atividade humana na sociedade, enquanto, no nível individual, as práticas seriam as agregações de rotinas e/ou hábitos em relação à realização de algum objetivo. Práticas sociais, em contrapartida, seriam discutidas em termos de como as estruturas da sociedade resultam da prática.

De acordo com Wilson, se a noção de determinação social ou sanção for empregada, provavelmente o objeto será abordado num nível superior de agregação com vistas a compreender como os nossos relacionamentos com as informações são construídos e qual o papel que desempenham na sociedade.

Sem conceber a oposição entre prática e comportamento, Wilson admite que, para que a prática seja utilizada como um conceito analítico, o conceito deve ser definido rigorosamente, mesmo que provisoriamente, visando a auxiliar determinada investigação. Antes disso, para o estudo de questões como o papel da informação nas rotinas de trabalho, as mudanças na informação habitual, entre outras, não poderão ser realizadas propondo a substituição da palavra comportamento pela palavra prática.

Em resposta a Wilson e admitindo a contribuição dos aspectos apontados pelo autor, Savolainen argumenta que o significado dos conceitos comportamento e prática informacional ainda necessitam de esclarecimento, sobretudo para a apreensão das semelhanças e diferenças semânticas e de sobreposição ou convergência de significados.

Sobre o prisma conceitual de “guarda-chuva” – no qual Wilson atribui ao comportamento a posição de conceito abarcador –, Savolainen compreende que há a necessidade de transcender a análise puramente terminológica ou controle de definições mediante uma reflexão de natureza discursiva dos conceitos (sobre a sua origem e legitimidade). Esse aspecto, segundo o autor, foi abordado em maior profundidade em seu trabalho denominado “Information behavior and information practice: reviewing the ‘umbrella concepts’ of information-seeking studies” (SAVOLAINEN, 2007).

Nesse sentido, para o autor, o conceito não seria entendido como uma construção semanticamente neutra, pois a definição de conceitos baseia-se em vários discursos ideologicamente empregados para persuadir sujeitos falantes de modo a garantir a legitimação do conteúdo positivo criado. Assim, ambos os conceitos (comportamento e prática) não seriam “ideologicamente inocentes”, pois incorporam o poder discursivo de nomear/legitimar.

Quando Wilson defende o caráter genérico de comportamento, ele faz uso do recurso classificatório para legitimar o conceito de modo a deslocar para um segundo plano a prática como um elemento ou modo do comportamento. Nessa formulação, parte-se do pressuposto de que comportamento informacional é razoavelmente mais estabelecido em estudos de informação do que o conceito adversário, no caso, prática informacional.

Conforme observa Savolainen, tanto as teorias do comportamento como as teorias da prática estão longe de ter uma coerência definitiva. Desse modo, os mesmos questionamentos direcionados por Wilson à prática também cabem ao comportamento.

Ademais, Savolainen pontua que os estudos como os de Schatzki fornecem uma estrutura útil para a conceituação de práticas de informação cotidianas. Savolainen admite que não considera sensato substituir prática por comportamento neste contexto. Logo, tanto o conceito comportamento como prática informacional pode ser construído legitimamente sem haver a redução de um pelo outro.

Savolainen considera que Wilson fornece exemplos construtivos para definir a prática em si, como atividade habitual. Todavia, para Wilson, embora comportamento e prática não estabeleçam oposição, os conceitos apresentam estatuto teórico diferente, sugerindo a sobreposição do estatuto do primeiro conceito sobre o segundo, devido ao suposto caráter mais genérico daquele. Isso remete, segundo Savolainen, ao já comentado exercício de poder para nomear.



Sobre a alegação de Wilson da necessidade de definição prévia do conceito prática informacional como uma categoria analítica, Savolainen ressalta que a mesma condição valeria para a aceção comportamento informacional. Essa atitude teoricamente cautelosa deveria ser tomada, como postula Savolainen, antes que qualquer um desses conceitos, ou outros, sejam tomados como dado. O autor sugere a necessidade de uma atitude autorreflexiva e crítica para a definição e justificação de conceitos, independentemente da escolha do conceito que reflita melhor seus compromissos metateóricos e metodológicos.

Desse fértil debate entre Savolainen e Wilson se identificaram duas propostas metateóricas para o estudo dos fenômenos necessidade: busca e uso da informação. Além disso, inferiu-se que tais análises podem ser um ponto de partida para situar o usuário de informação como um ator social, conceito este desenvolvido a partir da concepção de ação social, ambos construídos no âmbito das ciências sociais, mais especificamente, no bojo da “teoria social”.

Interpretando comparativamente as construções teóricas de Savolainen e de Wilson, é possível inferir que a concepção de usuário de informação como ator social aparece de maneira explícita na construção de prática informacional, haja vista que o conceito de prática é concebido no contexto sociológico e se apresenta de modo “relutante” ou menos evidente no entendimento de comportamento informacional.

A referida “relutância” decorre da não aceitação dos pressupostos logrados pelas ciências humanas e sociais e na filosofia ou do anseio de Wilson de pensar sua teoria estando pretensamente independente daqueles campos, haja vista o suposto caráter negativo atribuído

pelo autor à grande variedade de abordagens existente na psicologia, na sociologia e na filosofia<sup>24</sup>.

Nesse sentido, Wilson busca a adesão às suas ideias defendendo que o objeto comportamento seria o mais adequado para os estudos de necessidade, busca e uso de informação, algo que resultaria, segundo o autor, do distanciamento às diferenças ideológicas e aos supostos “modismos” sob os quais as ciências humanas e sociais, assim como a filosofia, estão propensas. Tal caráter “não científico” daquelas ciências corroboraria a falta de consenso para problemas semânticos intrínsecos entre comportamento e prática.

Argumentos dessa ordem sugerem suspeita pretensão, pois, além de não situar a ciência da informação sob o espectro daquelas ciências, as premissas levam a entender que a sua construção teórica independe delas, mesmo estando ciente de que a informação seja um fenômeno social e de fazer referência, por exemplo, a conceitos propostos pelo sociólogo Bourdieu. Essa postura de Wilson induz a pensar, ademais, que as construções teóricas produzidas no âmbito da ciência da informação estariam desprovidas e isentas dos problemas atribuídos às ciências humanas e sociais e que, portanto, a ciência da informação seria um espaço supostamente “mais científico”, com pressupostos que gozam de maior objetividade.

A polarização sugerida no diálogo trouxe algumas orientações que auxiliam a visualizar o lugar ou o ponto de partida dos autores para

---

<sup>24</sup> Faz-se oportuno destacar que esse caráter negativo atribuído por Wilson foi concebido de forma distinta por Savolainen, que considera que a referida variedade de abordagens seja profícua e produtiva para a construção teórica dos conceitos em debate.

a formulação de suas concepções de agência e de sujeito, malgrado as duas abordagens não tenham se diferenciado em substância na medida em que partem do pressuposto ôntico dos elementos e dos atores envolvidos no sistema de informação:

- ***a abordagem de comportamento informacional*** defendida por Wilson foi mais bem visualizada na ocasião em que o autor argumentou a necessidade de considerar o comportamento informacional como conceito abarcador, enfatizando, por sua vez, a necessidade do estudo das rotinas estebelecidas com a interação do usuário com o sistema. Tal ênfase decorre da concepção de que as rotinas comporiam padrões significativos passíveis de passar pelo escrutínio dos profissionais de informação para compreender os processos de organização, disseminação, busca, recuperação, uso, enfim, auxiliar no processo global de gestão da informação. A noção de prática – tal como concebida por Savolainen, ou seja, que situa a informação num nível sociológico mais amplo – não teria, segundo Wilson, função teórica aplicável no nível das rotinas e, por esse motivo, seria inválida;

- ***a abordagem de prática informacional*** corroborada por Savolainen concebe a agência dos sujeitos que utilizam a informação de modo habitual, sendo influenciada por valores, interesses e normas expressas socialmente, não se limitando aos padrões de rotina. Para o autor, as rotinas seriam apenas parte do conjunto de práticas habituais que podem ser percebidas tanto no seu nível mais genérico, como no nível de agências específicas. Com base no construcionismo social, o autor apreende o sujeito no âmbito dos processos de busca e uso da informação, sendo estes construídos de modo dialógico num contexto social (SAVOLAINEN, 2007). Como as práticas, nessa concepção, são

sociais, ou seja, decorrem ou são influenciadas por interações sociais entre membros de uma comunidade, estas se sobressaem às ideias e aos motivos individuais, abrangendo e transcendendo os enfoques do comportamento, da ação e das habilidades, quando apreendidos monologicamente.

### **Ação de informação: da centralidade do problema à consideração da validação**

Na literatura da ciência da informação é possível identificar outros estudos que também consideram perspectivas particulares de agência informacional situando-as no bojo da “teoria social”, algo que igualmente vem auxiliando a identificar a posição do sujeito ante a produção de sentido e/ou de conhecimento. Esse foi o caso da instrumentalização de aspectos da teoria habermasiana para a proposição da acepção de ação de informação. Esse conceito foi inicialmente proposto em 1985 por Wersig e Windel e reinterpretado e adaptado em 1999 por González de Gómez.

O conceito de ação de informação de Wersig e Windel (1985), segundo os próprios autores, foi originalmente proposto como uma alternativa à abordagem comportamental normativa que desconsidera a relação do contexto subjetivo com os fatos da vida cotidiana, bem como com os fatores sociais, econômicos e culturais. A ação, nesse caso, seria instrumentalizada para a resolução de problemas, ou seja, para a solução de situações de necessidade de informação, considerando aspectos sociais, mas, sobretudo, subjetivos.

Essa concepção tem como ponto de partida aspectos da “teoria da ação comunicativa” do filósofo alemão Jürgen Habermas, resgatando, particularmente, elementos teóricos que aproximam as ações instrumentais meio-fim e as consideram para viabilizar a apreensão dos estados da ação para o seu tratamento com finalidade aporética. Assim, na abordagem proposta, os processos envolvem elementos estruturais, inclusive psicológicos, estratégicos, comportamentais e culturais, os quais poderão ser descritos, analisados e compreendidos como segmentos de um fator subjacente: um problema.

Para os autores, mais importante do que o estudo da “necessidade de informação” – abordada pela vertente do comportamento informacional – é a investigação da “situação da necessidade” ou da “situação-problema”. No processo de resolução de problemas, parte-se do pressuposto da existência de um problema, com elementos e soluções alternativas que podem ser suficientemente descritos, e de um “solucionador de problemas”, que age intencional e racionalmente.

A relação entre sujeito e problema ocorre, em primeiro lugar, com a “cognição do problema” por meio de uma questão individual, levando-se em consideração as estratégias pessoais e as soluções escolhidas. A “cognição” não significa a “resolução” do problema, mas auxilia na apreensão das possibilidades para que o problema possa ser sanado, ou seja, ajuda a redefinir a forma de busca de resolução ou a estratégia de ação.

As variáveis envolvidas no processo de resolução do problema foram denominadas por Wersig e Windel (1985) “tratamento do problema” e resultam da apreensão de que o conhecimento externo será influente nas

atividades de informação ao desvelar as influências nos modos de ação. Dentre os aspectos citados, merecem destaque a oferta de alternativas, as escolhas, os fragmentos de conhecimento internalizados e os valores/motivos (conscientes ou inconscientes).

Deduz-se, portanto, que enquanto a concepção tradicional de “resolução de problemas”, derivada da relação causal de “necessidade-comportamento”, apresenta uma relação mais estática, o “processo de tratamento de problema” revela uma relação mais dinâmica, flexível e realista. Esse processo prevê a definição do problema e a escolha de estratégias/fases para solucioná-lo, considerando as seguintes variáveis:

- **situação atual do organismo:** situação atual do usuário (desejos e aspirações);
- **estados passados do organismo :** história pessoal do indivíduo;
- **sistema de preferências:** valores, opiniões, atitudes, dentre outros aspectos; e
- **potencialidades:** cognitivas, afetivas, estéticas, dentre outras.

À luz do reconhecimento de existência de diferentes fases do processo de “tratamento do problema”, Wersig e Windel (1985) propõem caracterizá-las como “estados”. Os “estados” seriam padrões estáveis num período de tempo que podem ser observáveis de tal sorte que possibilitem a visualização dos espaços de transição entre diferentes fases do “tratamento”. Do quadro de relacionamento entre “estados” apontado pelos autores, as “necessidades de informação” (tradicionais) apresentam-se como recursos necessários para a “estratégia de tratamento do problema” (natureza informativa), sendo divididas em necessidades estratégicas, primárias e secundárias.

Tais tipos de necessidades situacionais formam o quadro dos estados da ação composto pelas etapas que, de modo simplificado, podem ser descritas como “resolução de problemas”, identificação do “papel descentralizado da informação”, “tratamento do problema” e identificação do “papel auxiliar da informação”.

Considerando a relação dinâmica entre “problema” e “informação”, os autores concebem as ações informacionais como formas instrumentais para a intermediação da informação, em que os estados do processo de tratamento, da natureza do problema e dos recursos disponíveis serviriam para auxiliar na formulação de problemas, de estratégias e de metas num sistema de informação.

Novamente, a compreensão de aspectos cognitivos de quem usa a informação é considerada de maneira estratégica para aperfeiçoar o tratamento e a organização da informação num sistema – realizado pelo profissional de informação – para que o usuário possa utilizar o produto a ser intermediado. Tais estratégias subsidiam os estudos da ação do usuário, considerando os problemas externos. Nesses termos, os problemas externos corresponderiam à dimensão social dessa concepção situacional de ação de informação.

A releitura de ação de informação proposta por González de Gómez (1999) enfoca, por sua vez, as ações de informação na esfera comunicativa teorizada por Habermas, ou seja, que considera o entendimento mútuo dos participantes da ação. Além de transcender a dimensão do uso e do sistema de informação, essa interpretação ultrapassa a esfera governamental e estatal numa acepção de política de informação que articula uma rede de atores humanos e não humanos, formando

aquilo que Bernd Frohmann (1995), numa interpretação foucaultiana, denominou regimes de informação. González de Gómez (2003, p.61) interpreta “regime de informação” como:

[...] o modo de produção informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, vigentes em certo tempo, lugar e circunstância, conforme certas possibilidades culturais e certas relações de poder. Um “regime de informação” se desdobra, logo, em um conjunto mais ou menos estável de redes formais e informais nas quais as informações são geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, por muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores de informação, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos.

Nesse cenário, tais ações foram apresentadas levando em conta a assimetria nas arquiteturas que modelam os diferentes estratos da informação, determinada por associações de ordem semântica e comunicativa, perpassando a diversidade de ações sociais que encontra correspondência em contextos culturais e históricos variados e chegando a esferas tecnológicas e infraestruturais. Tendo em vista esse contexto amplo, a informação pode ser concebida como fenômeno, processo ou construção vinculada a variadas camadas ou estratos, identificadas em linguagens, suportes e formas diversas, bem como em instâncias e organizações reguladoras e direcionadoras de fluxos, de produtos e de formas de intermediação.



Com efeito, os valores ou testemunhos informacionais, diante das diversas camadas e de atos seletivos e decisoriais, se constituiriam pela sobredeterminação da “indecibilidade estrutural” da informação. A imprevisibilidade de uma estrutura *a priori* decorre de atos eletivos de sujeitos ou de grupos sociais com vistas à tomada de decisões, sejam eles explícitos e formais ou tácitos e informais. Ademais, as ações de informação, segundo González de Gómez (1999, p.4), “[...] estipulam qual é o caso em que a informação é o caso.” Assim, o estado da informação será definido por uma ação metainformacional que antecede a informação constituída e é orientada por regras produtivas e articuladoras. No plano da metainformação obedece-se a determinantes cognitivos e práxis preferenciais conduzidas por regras.

Para demonstrar o caráter estratificado da informação, foram apresentados modelos, regras e contratos cuja relação tem contribuído para construções gnosiológicas em teorias da ação com implicações sociais tocantes às esferas da ética e da política, como é o caso das teorias da ação de Bourdieu e de Habermas. Segundo González de Gómez (1999), seria necessário examinar a relação entre ações sociais e ações de informação mediante uma teoria própria no campo da ciência da informação. Esse foi o argumento para a instrumentalização do texto de Wersig e Windel (1985), na medida em que ele oferece subsídios que privilegiam uma abordagem situacional e não unicamente psicológica do conhecimento, por meio da ideia de “estados da ação”, nos quais os discursos podem ser apreciados.

Entretanto, ao considerar as formas de legitimação introduzidas pela teoria da ação comunicativa de Habermas, na qual a vinculação no processo comunicativo é concretizável a partir da relação entre dois ou mais sujeitos falantes, numa discursividade transparente e assegurada por condições ideais de comunicação, a concepção de ação de González de Gómez (1999), conforme comentado, se direciona aos atos da fala voltados ao entendimento mútuo entre os sujeitos; ou seja, a concretização do diálogo resultaria não do discurso em si, mas dos modos de organização de contextos de ação.

O plano transcendental da regulamentação prático-discursiva pode estar presente nas ações cotidianas, no âmbito da ação coordenada ou coletiva, sem haver a negação nem a pressuposição da totalidade simétrica das condições de comunicação. Essas condições pragmático-comunicativas, para Habermas, estariam situadas antes na esfera da ética do discurso do que nas lógicas das verdades.

Contudo, a nova dinâmica comunicativa ampliada no plano tecnológico traz outras questões éticas que fogem do universo ideal simétrico proposto por Habermas. Nessa direção, González de Gómez (1999) salienta que mesmo Wersig e Windel (1985) já haviam observado que “[...] a teoria da ação comunicativa, como teoria social acerca da natureza e modalidades da ação social em sua dimensão intencional e comunicativa, não aborda as novas relações e interferências geradas pelas tecnologias de comunicação e informação.”

Além do universo tecnológico e da produção social de máquinas e serviços, outros aspectos podem afetar a esfera comunicativa e de transmissão de saberes culturais, algo que, segundo Wersig e Windel (1985), tem

corroborado para a transcendência da dicotomia infraestrutura e superestrutura. Outros aspectos abordados podem dificultar, segundo González de Gómez (1999), a compreensão de processos comunicativos em situações que escapam do contexto ideal habermasiano.

Dentre essas situações destacam-se aquelas orientadas segundo o comportamento, podendo ser traduzidas em ações polimórficas e/ou mimeomórficas. As ações polimórficas correspondem à variedade de comportamentos para a execução de uma ação na mesma situação. As ações polimórficas podem interagir ou se expressar mediante ações mimeomórficas que se caracterizam por serem realizadas sem a compreensão da ação. A interação com uma tecnologia de maneira automática ou instantânea, quase “sem pensar”, seria um exemplo de ações mimeomórficas.

Outro fator decisivo é a complexidade dos sujeitos, concebidos como atores sociais e gnosiológicos. O “ator gnosiológico” seria o ator social que atua diretamente com a produção e transmissão de conhecimento – além dos exemplos citados: cientista, pesquisador e tecnólogo, outros sujeitos podem ser acrescentados a esse cenário, como educador, editor, gestor, autor etc. – cuja ação formativa é a ação de informação. Sua ação transcorre em situações próprias e pontuais num contexto onde são criados e aceitos certos valores de informação em situações que demandam processos sociais de arbitragem.

Os conceitos apresentados por González de Gómez (1999) foram construídos considerando não apenas a ação – coletiva e individual, intencional, autorreferente e autogerida – pressuposta no plano ideal comunicativo habermasiano, mas também se referenciando

no contraponto oferecido pelas abordagens pós-estruturalistas, cujas interpretações visam revelar o caráter velado e opaco das configurações das ações e relações sociais, em favor de contextos relacionais e heterogêneos.

O aspecto relacional trazido por esse referencial permitiu a González de Gómez (1999) discorrer sobre sistema, rede e dispositivo como conceitos influentes ao caráter estratificado das ações de informação:

- ***estrato do sistema*** – refere-se a uma estrutura com um centro e que é produto da expressão de um projeto organizacional. As partes do sistema, pela centralidade estrutural dele, são interdependentes pela equifinalidade e unicidade da definição das suas funções. A modificação de funções das partes, pela rigidez do sistema, pode ocasionar relações conflitivas. Em contraponto, a rede se caracteriza por sua flexibilidade, podendo suportar muitos projetos sistêmicos justapostos;

- ***estrato da rede*** – carece de um centro, que o remeteria às partes, ou de uma equifinalidade, que seria responsável pela organização das funções e das partes. Esse estrato prevê mais de uma linha ligando o mesmo ponto ou “nó”, em algo que seria fácil de imaginar, por exemplo, relacionando a rede com a forma de uma “teia” ou de uma “malha”. Qualquer movimento na rede afeta seu conjunto de modo imprevisível. Sem haver uma dependência linear ou funcional, a multidirecionalidade da “teia” reserva a característica de a rede ser local e global num só tempo;

- ***estrato dos dispositivos de informação*** – pressupostos na documentação reunida de antemão e que traz a memória das ações de informação, bem como os instrumentos dispostos pelo ambiente cultural. Esse estrato possibilitaria a criação de instrumentos e meios

para sua relação e disponibilização mediante artefatos informacionais (dimensão material, tangível).

A inter-relação entre os estratos “sistema”, “rede” e “dispositivos” formaria os espaços de atuação de “regimes de informação”. Esses espaços de atuação política e ética influenciariam, com efeito, a intervenção e o comportamento de atuação dos sujeitos nos estratos informacional ou semântico e metainformacional ou infraestrutural. Esse seria um *locus* fundamental para o processo de validação de informações e de metainformações:

- ***estrato informacional ou semântico*** – proposto ante uma flexibilidade interpretativa cujas variáveis encontram-se nas motivações das práticas, das trocas de ideias, das divergências, das disputas, influenciando, por exemplo, a produção de modelos teóricos e técnicos e de tecnologias. Tal flexibilidade perpassaria pelas formas contemporâneas de “regimes de informação” que, em tese, condicionam e antecipam as ações de informar e de buscar informação, bem como de definir algo como informação. Tal antecipação encontra *locus* nas redes prático-discursivas que se orientam por critérios de validação, em normas e em regras. Além disso, os artefatos de informação, depreendidos do processo de produção documental, também trazem consigo elementos que justificariam a validade informacional;

- ***estrato metainformacional ou infraestrutural*** – “[...] onde se estabelecem as regras de sua interpretação e distribuição, especificando o contexto onde uma informação tem sentido” (GONZÁLEZ de GÓMEZ, 1999, p.9). São regras e regulamentações constituídas por diversas

instâncias ou práticas documentais cujas ações constituem mecanismos de conformação e controle.

Como observado, o conceito cunhado por Wersig e Windel (1985) se aproxima das ações de ordem instrumental, as quais se valem do escrutínio de estados da ação para a provisão de recursos informacionais, numa dimensão estrita e marcadamente aporética no âmbito dos sistemas. A dimensão social, nessa concepção, se restringe às influências externas atribuídas ao usuário que apresenta um problema, também interpretado por Dervin (2003) como “lacuna” (gap) informacional, ou ao profissional de informação, cujo papel central é de solucionar tal lacuna. Noutras palavras, para Wersig e Windel (1985) a ação efetiva perpassa pelo desígnio do profissional encarregado de interpretar os aspectos sociais e, principalmente, cognitivos do usuário para a avaliação de problemas relacionados aos estados da ação e às situações de necessidade para saber se estão ou não em conformidade com as provisões de recursos (produtos e serviços) ofertados, disponíveis ou relacionados com um sistema.

Complementarmente a essa dimensão, o caráter estratificado das ações de informação demonstra que o conceito de ação foi elaborado tomando por base aspectos da fundamentação da ação propriamente comunicativa, transcendendo-a ao considerar o terreno da política e da ética também aderente à dimensão tecnológica e ao somar dimensões discursivas que influenciam ou são influenciadas durante as ações no âmbito de tais domínios.

Nessa direção, a ampliação conceitual de sujeito na ciência da informação proposta por González de Gómez (1999) foi elaborada

tendo como resultado a transcendência da dimensão “sistêmica” estrita à ação de uso (realizada pelo usuário) ou ao tratamento, intermediação e gestão (realizada pelo profissional de informação). Nesse caso, a autora considerou o sujeito que se inscreve histórica e socialmente nas relações com outros sujeitos, podendo, em tal interação, validar, utilizar a informação e, por conseguinte, produzir conhecimento em ações que, ao perpassar as demandas comunicativas aderentes a regimes informacionais, poderão ser apreciadas por teorias debruçadas sobre a apreensão e o escrutínio de situações pragmáticas particulares.

Se, por um lado, as formas de agência relacionadas diretamente ao sistema estão consolidadas como objeto na ciência da informação, por outro, a agência de “validação” tem se apresentado como um objeto relativamente recente. A ação do sujeito que valida a informação – tendo implicações a diferentes agentes – tem auxiliado a compreender a noção de sujeito no modelo teórico que emerge na ciência da informação, sobretudo por se constituir como uma ação que antecede ou pode ser concomitante às demais formas de agências informacionais.

Faz-se oportuno demonstrar, nesse momento, alguns pressupostos da teoria comunicativa de Habermas que preveem ações visando alguma “pretensão de validade”. A ação de informação pressupõe condições particulares à intermediação da informação entre sujeitos no bojo de diferentes estratos informacionais. O vínculo entre sujeitos seria estabelecido mediante enunciação de “pretensões de validade”, cujas questões subjacentes podem passar por processos de inteligibilidade, explicação/justificação, retidão normativa e autenticidade/veracidade de enunciados.

Tais processos podem ser acionados por quem enuncia uma “pretensão de validade” com vistas a preencher asserções ou demandas de validade requisitadas para a aceitação do enunciado. A vigência plena das pretensões a serem validadas somente ocorre no caso de uma distribuição simétrica das oportunidades de comunicação. A situação ideal de comunicação, anteriormente relativizada por González de Gómez (1999), pressupõe condições de igualdade entre emissores e receptores, estando ambos isentos de formas de constrangimentos externos ou de coações internas à própria dinâmica comunicativa.

Segundo Habermas (2010), as ações a serem validadas devem cumprir critérios de aceitabilidade que, num nível pragmático, cumprem função de coordenação dos atos entre os participantes da interação. Em tais critérios, dois comandos, ou imperativos, devem ser considerados: condições de satisfação, responsáveis pelo reconhecimento de pressupostos verdadeiros para o preenchimento de uma demanda imperativa, e condições de sanções, conexões responsáveis por sancionar externamente o ato de modo a permitir sua aceitação.

Conforme salientou González de Gómez (1999), as condições expostas trazem elementos para pensar as ações de informação. Enquanto as condições de satisfação inclinam-se às condições básicas das “pretensões de validade” do ato informacional, as condições de sanções remetem alguns atributos externos os quais os sujeitos dispõem para a “validação da informação”.

A propriedade de os atos poderem ser validados e revalidados considera a reflexividade dos sujeitos sobre as intenções ou “pretensões de validade”, bem como a identificação das regras pelos participantes mediante o compartilhamento de significados simbólicos apreendidos durante a interação.



Seguindo os passos de Habermas (2010), infere-se que as ações de informação podem ser contextualizadas na condição de “pretensões de validade” ao se articularem com as dimensões de:

- **Compreensibilidade** – associa a ação à pretensão e ao conteúdo simbólico para que possa ser entendida, pressupondo um esforço interpretativo do sujeito que conduza a uma clarificação semântica, bem como o domínio dos agentes de uma mesma linguagem.
- **Correção** – pretensão que prescinde de sentido de existência, se as normas válidas estiverem pressupostas às ações de informação e estas não puderem ser justificadas.
- **Sinceridade** – pretensão que se refere a todas as manifestações que, num sentido restrito, possam ser designadas por expressivas que refletem, no caso das ações de informação, o compromisso ético, por exemplo, durante a intermediação da informação.
- **Verdade** – pretensão que pode estar associada à legitimidade da ação de informação que dependerá do estado das coisas.

A “teoria consensual da verdade”, segundo Habermas (2010), seria o instrumento para o processo de validação e revalidação das “pretensões de validade”, demandando a aprovação dos participantes em interação. Nesse caso, as ações de informação, se pensadas sob os pressupostos da teoria sobredita, teriam êxito se as “pretensões de validade” e a “validação da informação” alcançassem um consenso razoável, ou de fundo, por meio de um processo comunicativo sem perturbações. Nesse hipotético cenário ideal, a ação de informação, compreensível, verdadeira, sincera e passível de ser corrigida, seria validada pelos sujeitos mediante a sua

aceitabilidade e o reconhecimento das condições de satisfação de uma situação de necessidade de informação.

Os pressupostos de “pretensões de validade” e de “validação” têm se apresentado como um terreno fértil para a modelagem conceitual das ações de informação e do sujeito informacional na ciência da informação. Nos últimos anos, a “validação de informação” tem sido estudada e problematizada nessa disciplina, considerando distintos contextos e abordagens.

Segundo González de Gómez (2011), os enfoques investigativos influentes destinados ao escrutínio da “validação de informação” na ciência da informação têm sido os dedicados aos tipos e características de fontes de informação (estudos de credibilidade), aos instrumentos metainformacionais (estudos de qualidade, precisão) e aos meios de transmissão da informação (estudos de confiabilidade). Entretanto, a concepção ampla de sujeito e de ação de informação tem aberto margem para outras preocupações que transcendem àquelas direcionadas aos elementos que compõem o sistema. Assim, além do julgamento da relevância para a provisão de recursos, outros estudos têm aberto caminho a enfoques e questionamentos que auxiliam a pensar a ação dos sujeitos quando, antecipando-se do uso da informação, atribuem preceitos validativos à informação.

Na própria investigação de González de Gómez (2011), por exemplo, são consideradas as mudanças ocorridas no universo da ciência e tecnologia que têm alterado ou influenciado o filtro discursivo dos produtos da pesquisa científica, especificamente no processo de validação, de priorização ou de excelência do conhecimento.

A autora parte da hipótese de que os fóruns híbridos, os projetos transdisciplinares e as possibilidades comunicativas e interativas advindas com a Web 2.0 podem trazer importantes indícios para a compreensão da emergência de novas culturas epistêmicas no campo da ciência, bem como novas maneiras de abordar a questão da validade e da validação da informação.

No estudo realizado por Figueiredo (2011), foi utilizado o conceito wittgensteiniano de “semelhança de família” para construir um quadro com uma nuvem de significados que orbitam a questão da “validade de informação”. Naquele quadro, a autora identificou esforços conceituais e significados por vezes justapostos aos conceitos “credibilidade”, “autoridade cognitiva” e “qualidade” da informação. Apresentam-se, a seguir, as aproximações conceituais identificadas por Figueiredo (2011, p.61-65) a partir das categorizações de Rieh e Belkin (1998) e Rieh (2002) relativas às três expressões investigadas:

- ***Credibilidade da informação*** – estudos dessa natureza tiveram início na década de 1950 liderados pelas áreas de psicologia e comunicação. Um ponto de convergência entre os estudiosos é que a credibilidade se configura como uma qualidade percebida, não sendo encontrada no objeto ou na pessoa. Investigações dessa ordem centram-se na percepção humana de avaliar a credibilidade de um objeto. Dentre as dimensões que contribuem para a avaliação da credibilidade, destacam-se as dimensões primárias, ou cerne, dos estudos que envolvem a idoneidade ou confiabilidade e experiência ou perícia; e as dimensões secundárias, que fazem parte do julgamento do receptor e influem na percepção da credibilidade, com a atratividade da fonte e o seu dinamismo.

- **Autoridade cognitiva** – estudos dessa natureza pressupõe o reconhecimento de autoridade de alguém ou de algo diante de atributos informativos diversos. A autoridade cognitiva das fontes de informação pode ser atribuída mediante testes externos para o reconhecimento da autoria, confiança no indivíduo ou grupo produtor; ou reconhecimento do editor, confiança nos elementos envolventes à editoração e à comunicação científica, como editora, periódico, patrocínio da publicação, processo de revisão por pares; ou reconhecimento do tipo de documento ou de quem são os compiladores, confiança, por exemplo, num dicionário renomado; ou reconhecimento do conteúdo de um texto, confiança mediante a leitura.

- **Qualidade da informação** – estudos que abordam a questão da qualidade da informação são numerosos e variados, trazendo por vezes critérios teóricos ou empíricos de julgamentos de informações. Diante da diversidade de abordagens, reconhece-se a dificuldade de se propor uma definição, embora seja recorrente a aplicação de critérios para avaliação da informação na condição de fonte documental. O reconhecimento da qualidade nesses termos seria um caminho rumo a uma delimitação do conceito, haja vista que a avaliação da fonte documental pode trazer ao usuário indícios que culminem em filtros e aperfeiçoamentos do processo de seleção da informação encontrada durante a busca.

No contexto pragmático assinalado, a possibilidade de validação de ações de informação – subentendida nos conceitos “credibilidade” e “qualidade” da informação – pode ser pensada em aderência ao conceito “autoridade cognitiva” de modo a levar ao escrutínio dos estados e estratos das ações e dos aspectos externos e internos envolvidos em regimes informacionais dessemelhantes, abrindo margem para investigar, ainda, a validação da informação no âmbito de “comunidades epistêmicas”.

Em estudo preliminar, González de Gómez (2003) sinalizou o amplo espectro dos regimes de informação nos quais as redes têm se estabelecido como *locus* onde as informações são produzidas, geridas, organizadas e transferidas em processos que auxiliam a construção das noções de sujeito. Conforme já assinalado, tais noções são consubstanciadas em “[...] diferentes produtores, por muitos e diversos meios, canais e organizações, [em] diferentes destinatários ou receptores de informação, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos.”

Noutro artigo dedicado ao construto “regime de informação”, González de Gómez (2012) pôde construir um rol de dispositivos investigativos a serem acionados para o estudo das especificidades das configurações e dos estados sociotécnicos da informação. A autora estende tais estados à transversalidade de relações e de interações em esferas como as da cultura, da economia, da educação, da comunicação, da pesquisa científica e da vida cotidiana. Nessa direção, González de Gómez apresentou o universo e os pontos de partida, demarcando contextos metainterpretativos com a intenção de investigar a multiplicidade e a transversalidade de ações de informação, não se limitando em positivar o conceito a uma única perspectiva. Além disso, argumentou que há, em tais regimes, a relação de pluralidades de atores, práticas e recursos e a transversalidade específica das ações, meios e efeitos de informação.

O pressuposto de convivência de distintos regimes informacionais tem trazido luz ao entendimento ou à possibilidade de investigação na ciência da informação de fenômenos que envolvem diferentes forças sociais, as quais têm influenciado ou pressionado o desenvolvimento de ações políticas em países com vistas à regulamentação e/ou controle da Internet. Um dos desafios postos à ciência da informação

consiste em identificar, analisar e interpretar o quadro ramificado da atuação dessas forças sociais no domínio da informação. Isso porque hodiernamente não é possível passar imune ou não se atentar a aspectos de governança global e de política de informação que envolvem infraestruturas básicas – como a Internet – que englobam vários sistemas de informação.

A ciência da informação, nesse caso, encontra terreno fértil não apenas para estudar os sistemas em si – dimensão tradicional –, mas também as variáveis que podem envolver a ação dos sujeitos em diferentes níveis. Essa ampliação de interesse ganha concretude, sobretudo, nas ações que vêm interferindo não apenas nas formas de intermediação, mas também vêm afetando a dimensão da ética e da política, emaranhadas, muitas vezes, por interesses econômicos. Complementarmente a uma dimensão teórica interna, que envolve insumos e serviços de informação, bases de dados, *softwares*, bibliotecas, centros de documentação, arquivos automatizados, dentre outros, percebe-se a necessidade da ampliação de estudos que consideram uma dimensão externa, por vezes definidora e restritiva, abarcando instâncias políticas ou conglomerados econômicos que podem intervir em iniciativas como *e-science* e acesso aberto, dentre outras.

Se inúmeras formas de intermediação institucional da informação perpassam a Web, logo, toda e qualquer mudança nos modos de organização, circulação e compartilhamento da informação nessa infraestrutura tende a afetar, de maneira multiescalar, aquilo que hoje se concebe como cultura digital e cultura de intermediação de informação. Um aspecto importante e em eminência tocante à busca de mudança das regras da Internet pode ser observado no exemplo

da existência de oligopólios que defendem interesses antagônicos quanto à liberdade de circulação e de compartilhamento de informação na rede mundial de computadores.

De um lado, encontram-se os interesses do pujante setor dos provedores de conteúdo – “indústria dos direitos autorais” – abrangendo produtos cinematográficos, musicais, editoriais, *software*, dentre outros. Esse setor defende a proibição de uso de propriedade intelectual sem a licença do detentor dos direitos autorais, influenciando, no plano político, a criação de legislação específica e tentativa de sua aprovação – como no caso da proposição das leis *Stop Online Piracy Act* (Sopa) e *Protect IP Act* (Pipa), nos Estados Unidos, e da Lei dos Cybercrimes ou Lei Azeredo, no Brasil – todas implicando, nalguma medida, o controle, a vigilância, a quebra de privacidade e a criminalização de práticas de compartilhamento, sendo questionadas por atingir e/ou criminalizar o usuário da rede, bem como por exceder direitos civis.

Noutra direção, encontram-se os interesses de corporações também influentes, mas favoráveis à circulação e compartilhamento de informação, sendo estes mais bem visualizados no bojo das empresas provedoras de acesso e conexão (setor de telecomunicações) ou daquelas provedoras de aplicação, se estendendo a diferentes formas de atuação, como em serviços *on-line* (Google), em redes sociais (Facebook e Twitter), em entretenimento (YouTube, iTunes) e em serviços tecnológicos (serviços de armazenagem, de comércio eletrônico etc.). Para essas empresas, a não proibição e o não policiamento da circulação e do compartilhamento de informação na rede mundial – ou seja, a manutenção da Internet em seu estado original – favorece a realização e expansão dos negócios. Isso porque, nesse caso, argumenta-se que

quanto maior o uso, a circulação e o compartilhamento de informação, maior o número de conexões, maior o aprimoramento da infraestrutura e maior a comercialização de produtos e serviços oferecidos *on-line*.

A aprovação do Marco Civil da Internet brasileiro em 2014, após consultas públicas, trouxe luz ao complexo processo de negociação que envolveu não apenas os Poderes Legislativo e Executivo, as pressões corporativas e de instâncias do Estado, mas também contou com a participação da sociedade civil organizada (PARRA, 2014). A aprovação do Marco Civil em sua regulamentação estabeleceu a manutenção da estrutura original da Internet, algo que beneficiou os interesses das corporações favoráveis à circulação e compartilhamento de informação e que foi considerado uma conquista por parte dos mencionados movimentos da sociedade civil organizada, por se aproximar aos anseios defendidos por esses grupos de democratização da comunicação e de liberdade de expressão na rede.

Ainda assim, as mencionadas corporações favoráveis à circulação e ao compartilhamento de informação se beneficiam, em diferentes estratégias, do controle e/ou monitoramento de acesso à informação com fins econômicos. Nesse caso, são criados algoritmos e robôs com vistas a rastrear interesses de consumo, auxiliando a modelar a “pronta entrega” de propagandas de produtos e serviços, identificando nichos de mercado, descobrindo e/ou criando tendências de consumo. Os interesses informacionais dos usuários da rede – concebidos como potenciais clientes/consumidores – são capturados e mapeados a partir da despreocupada ou despreocupada interação do sujeito com a Web, na ocasião em que utiliza, por exemplo, ferramentas de busca ou redes



sociais. O controle, nesse caso, está a serviço da promoção ou criação de novas necessidades de consumo. Portanto, no contexto das grandes corporações que atuam de modo finalístico na Web, as formas de previsão de acesso e comportamento de interação dos usuários/clientes têm papel central. A obtenção de dados dessa ordem pode favorecer, igualmente, o controle político, quando, por exemplo, o Estado se apropria e instrumentaliza informações obtidas pelas empresas ou cria mecanismos próprios de obtenção de dados para monitorar ou reprimir supostos opositores ou cercear direitos.

No ano de 2013 alguns fatos notórios ilustram tais determinações. O administrador de sistemas e ex-analista da Agência de Segurança Nacional (NSA, em inglês) dos Estados Unidos – Edward Joseph Snowden – revelou ao mundo, mediante os jornais *The Guardian* e *The Washington Post*, a espionagem realizada por aquela agência em comunicações e tráfego de informações em rede de diversos países, sobretudo europeus e latino-americanos, mediante diferentes *software* e tipos de escutas e interceptações. Ao passo que as revelações deixaram diversas nações indignadas com a violação dos direitos humanos e da soberania dos países, firmados em tratados internacionais, o governo dos Estados Unidos acusou Snowden de roubo de propriedade do governo, comunicação não autorizada de informações de defesa nacional e comunicação intencional de informações classificadas como de inteligência para pessoa não autorizada. Os países espionados, dentre eles o Brasil, o México e a Alemanha, investigam a colaboração de grandes corporações – como Google, Yahoo!, Facebook, Microsoft, Paltalk, Skype, YouTube, AOL e Apple, dentre outras – que possivelmente teriam colaborado com o fornecimento de informações de seus usuários à NSA.

## Considerações finais

A linha argumentativa empregada buscou diferenciar abordagens de agência e identificar possíveis caminhos para pensar a noção de sujeito no campo da ciência da informação. Ao considerar o sujeito como ser histórico, influenciado, portanto, pelo ambiente no qual está inserido e pela relação com outros sujeitos, observou-se variedade de agências informacionais cujos diferenciais podem ser positivados de modo a auxiliar a compreensão do processo de produção de sentido e do contexto de intermediação, de produção, de consumo e de apropriação de conhecimento. O alargamento das concepções de agência e de sujeito pode abranger as seguintes abordagens:

- **Tradicional ou “sistêmica”** – pressupostas nas noções de profissionais de informação, cujas agências tendem a se restringir ao tratamento (organização e representação), à gestão e à intermediação da informação, e de usuários, sujeitos que acessam, recuperam e utilizam a informação. Tais agências admitem, portanto, a imprescindibilidade desses sujeitos aderentes, em diferentes posições, aos sistemas geridos por instituições intermediadoras. Essas agências se apresentam escalares, ou seja, traduzem-se em processos cuja linearidade pretendida é operada por uma lógica que prioriza o controle das causas para a previsão dos efeitos. As referidas agências passam pela definição e pela prática instrumental do profissional, “arquiteto” e/ou gestor do sistema, que define a intermediação, os tipos e as formas de circulação e de acesso aos instrumentos e às fontes, assim como projetam o fluxo informacional com o qual o usuário – receptor – receberá insumos ou usufruirá de serviços, podendo este usuário interpretar ou atribuir sentidos particulares

aos resultados de tal provisão. Geram-se, com efeito, recursos com os quais é possível compreender o funcionamento do sistema, permitindo obter subsídios e estratégias para o seu aperfeiçoamento.

- **Pragmática ou “emergente”** – reconhece a informação como fenômeno social à luz dos vínculos e formas sociotécnicas de interação e intervenção informacional. Nesse caso, as agências se apresentam multiescalares, podendo envolver atores humanos e não humanos, redes sociais, em seu entendimento amplo, e infraestruturas e tecnologias diversificadas. Em meio a tal complexidade, há o reconhecimento da difícil tarefa de compreender o sujeito como ator informacional e sua agência, isto é, de entender os estados e os estratos da ação. Isso porque tal ator, além de estar inserido em determinado contexto social, também corrobora para a definição de estados e situações informacionais que influenciarão a sua própria ação e, reciprocamente, as de outrem, sendo concomitantemente influenciados por práticas informacionais específicas e que geram comportamentos informacionais particulares. Não apenas a dimensão comunicativa, mas a dimensão política e ética, influenciadas por interesses econômicos, tem perfilado a atuação de sujeitos e de coletivos em distintos regimes informacionais, demandando novos desafios para a compreensão dos fenômenos e interesses envolvidos.

Desse panorama, chegou-se a um modelo teórico em construção na ciência da informação cujos interesses trazem contrapontos ou transcendem algumas limitações presentes no quadro teórico tradicional. Portanto, o desafio que se coloca consiste em compreender estados interacionais aderentes às formas de relações cujos espaços de operação têm se configurado em regimes informacionais.

Nessa direção, a ciência da informação tem edificado ou encontrado terreno fecundo num quadro interpretativo pragmático ou social que não tem desconsiderado as conquistas teóricas e metodológicas obtidas por outros campos do saber também debruçados sobre questões sociais, como é o caso da sociologia, da ciência política, da antropologia, da economia, da história, da educação, da comunicação, do direito, dentre outras disciplinas, além da filosofia.

Nesse contexto, os estudos das agências informacionais e dos regimes de informação têm demonstrado que o sujeito pode ser analisado tanto de um prisma mais amplo como de uma perspectiva estrita. Num horizonte amplo, as ações de informação e seus estratos e as relações informacionais em sociedade poderão ser analisadas, por exemplo, em termos de validação da informação e do conhecimento sem necessariamente considerar *a priori* o sistema e seus elementos. Num horizonte estrito, *locus* do quadro teórico tradicional, a ciência da informação continuará a se debruçar sobre a investigação do comportamento informacional no âmbito dos sistemas, permitindo a criação de abordagens alternativas à concepção que privilegia, nalguma medida, os aspectos cognitivos, como é o caso dos estudos sociais das práticas informacionais.

## Referências

ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. *Ci. Inf.*, v.32, n.3, p.21-27, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19020.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

CAPURRO, R. *Epistemologia e Ciência da Informação*, [S.l.:s.n.], 2003. Disponível em: <[www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm)>. Acesso em: 30 out. 2005.

\_\_\_\_\_. ; HJØRLAND, B. O conceito de informação. *Perspect. Ci. Inf.*, v.12, n.1, p.148-207, 2007.

DERVIN, B. Sense-making methodology: communicating communicatively with campaign audiences. In: DERVIN, L. F.-W.; LAUTERBACH, E. (Ed.). *Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill: Hampton Press, 2003. p.232-249.

\_\_\_\_\_. ; NILAN, M. Information needs and uses, *ARIST*, v.21, p.3-33, 1986.

FIGUEIREDO, M. F. *Busca e validação da informação imagética na Web*. 2011. 108p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2011.

FISHER, K.; JULIEN, H. Information Behavior. *ARIST*, v.43, p.317-358, 2009.

FROHMANN, B. Taking policy beyond information science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: ANNUAL CONFERENCE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., 1995. *Proceedings...* Edmonton: Alberta, 1995. Disponível em: <<http://www.fims.uwo.ca/people/faculty/frohmann/Documents/TAKING%20INFORMATION%20POLICY%20BEYOND%20INFORMATION%20SCIENCE.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2014.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, M. N. *Da validade da informação à validade dos conhecimentos: inventariando recursos, normas e critérios*. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2011. Projeto de pesquisa apresentado ao CNPq para obtenção de bolsa PQ.

\_\_\_\_\_. O caráter seletivo das ações de informação. *Informare*, v.5, n.2, p.7-35, 1999. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/126/1/GomezInformare1999.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

\_\_\_\_\_. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. *Ci. Inf.*, v.32 n.1, p. 60-76, 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/131>>. Acesso em: 16 mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Regime de informação: construção de um conceito. *Inf. & Soc.:Est.*, v.22, n.3, p.43-60, 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/14376>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

\_\_\_\_\_. ; GRACIOSO, L. Ciência da informação e a ação comunicativa no cenário Web. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007. *Anais...* Salvador: ANCIB, 2007. p.1-15.

HABERMAS, J. *Fundamentação linguística da Sociologia*. Lisboa: Edições 70, 2010. (Obras escolhidas de J. Habermas, v.1.).

\_\_\_\_\_. *O que é pragmática universal*. In: HABERMAS, J. *Racionalidade e comunicação*, Trad. Paulo Rodrigues. Lisboa: Edições 70, 1996.

PARRA, Henrique Z. M. Tendências democráticas e autoritárias nas tecnologias de comunicação digital em redes cibernéticas. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 38., 2014, Caxambu. *Anais...* Caxambu: ANPOCS, [versão preliminar-29/08/2014]. GT04 - Ciberpolítica, ciberativismo e cibercultura. Disponível em: <[http://www.anpocs.org/portal/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=8857&Itemid=456](http://www.anpocs.org/portal/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=8857&Itemid=456)>. Acesso em: 13 nov. 2015.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *ARIST*, v.35, p. 43-78, 2001.

RABELLO, R. *Usuário, informação e ciência e tecnologia: aspectos comunicativos e institucionais em um modelo sociotécnico emergente*. Brasília: IBICT, 2012. Relatório final de pesquisa de pós-doutorado.

\_\_\_\_\_. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. *Perspect. Ci. Inf.*, v.18, n.4, p.152-184, 2013a. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1735>>. Acesso em: 7 jan. 2014.

\_\_\_\_\_. Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. *Inf. & Soc.:Est.*, v.23, n.3, p.57-71, 2013b. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/15144>>. Acesso em: 7 fev. 2014.

RIEH, S. Y. Judgment of information quality and cognitive authority in the Web. *JASIST*, v.53, n.2, p.145-161, 2002.

\_\_\_\_\_. ; BELKIN, N. J. Understanding judgment of information quality and cognitive authority in the WWW. In: ANNUAL MEETING OF AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE, 61., 1968. *Proceedings...* [S.l.: s.n.], 1968. Disponível em: <<http://rieh.people.si.umich.edu/~rieh/papers/asis98.pdf>>. Acesso em: 7 fev. 2014.

\_\_\_\_\_. ; DANIELSON, D. R. Credibility: a multidisciplinary framework. *ARIST*, v. 41, p. 307-364, 2007.

SASSEN, S. *A construção do objeto de estudo digitalizado*. In: MACIEL, M. L.; ALBAGLI, S. (Org.). *Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social*. Brasília: IBICT; UNESCO, 2007. p.35-55.

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

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. *Poder e anonimato na sociedade de controle*. In: \_\_\_\_\_. ; JOSGRILBERG, Fabio B. (Org.). *Tensões em rede: os limites e possibilidades da cidadania na Internet*. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2012, v. 1, p. 109-123.

THE BEHAVIOUR/PRACTICE DEBATE: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's *Everyday Information Practices: a social phenomenological perspective*. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2008. *Information Research*, v.14, n.2, paper 403, 2009.

WEBER, M. *Ação social e relação social*. In: FORACCHI, M. M.; MARTINS, J. S. *Sociologia e sociedade: leituras de introdução à Sociologia*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978. p.139-144.

WERSIG, G.; WINDEL, G. Information Science needs a theory of 'information actions'. *Social Science Information Studies*, v.5, p.11-23, 1985.

WILSON, T. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, v.55, n.3, p. 249-270, 1999.

\_\_\_\_\_. Human information behavior. *Informing Science Research*, v.3, n.2, p. 49-55, 2000.

\_\_\_\_\_. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SEEKING IN CONTEXT, 4., *Anais...* Lisboa: Universidade Lusíada, 2002. Disponível em: <<http://information.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>>. Acesso em: 3 mar. 2010.

### ***Subject and informational agencies: behavior, practice and action***

*Considering contemporary informational demands, informational agency approaches are related in order to bring light to conceptions of subject in information science. Aspects that transcend the intermediary context concerning the information system are identified, which starts by assuming strict actors as information professional and user, in order to admit other influential subjects in informational policies and who act in different information regimes. Thus, contemporary informational and theoretical challenges are considered and informational agencies (behavior, practice and action) are investigated, identifying convergent and divergent aspects. It is observed that the “information action” construct has presented itself as an alternative that has entailed new objects of study, such as the validation of information in the light of the different informational strata, by considering, among other aspects, a broad notion of subject and the coexistence of different forms of informational agency.*



## REFERENTES TEÓRICOS Y DIMENSIONES APLICADAS EN EL ESTUDIO DEL USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Aurora González-Teruel

*En los últimos años, el estudio de los usuarios de la información ha sido uno de los campos, en el contexto de la Biblioteconomía y Documentación (ByD), donde mayores desarrollos teóricos ha habido. En la actualidad, la abundancia y riqueza de propuestas teóricas ha derivado en dispersión y confusión, y obliga a adoptar una perspectiva amplia. Esta perspectiva, por una parte, debe asumir los desarrollos teóricos habidos hasta el momento y, por otra, analizar y sistematizar las nuevas propuestas. Para ello, en primer lugar, se exponen las tradiciones teóricas de la investigación sobre comportamiento informacional. Se parte de la concepción de los dos paradigmas de las ciencias sociales: paradigma objetivista y paradigma interpretativo. En segundo lugar, se describen los referentes teóricos más frecuentes a través del estudio de las citas de la investigación publicada entre 2000-2012 sobre comportamiento informacional. Este análisis refleja un panorama teórico dominado por un enfoque constructivista y/o cognitivo, centrado en el individuo. A continuación, se discuten otros presupuestos que cuestionan el papel y valor de los modelos teóricos propuestos hasta la actualidad, la consideración y el papel del usuario en la investigación especializada, la consideración del contexto social en dicha investigación y las críticas a los métodos empleados. Finalmente, se concluye que un panorama dominado por un enfoque constructivista-cognitivo trajo mayor rigor y una profunda reflexión sobre el objeto de investigación. Sin embargo, no ha sido capaz de abordar las implicaciones prácticas de los resultados de dicha investigación. Los nuevos enfoques teóricos que enfatizan en la importancia de lo social, todavía tienen pendiente mostrar cómo podrán sentar las bases de un dialogo más productivo con estos usuarios. El avance en la investigación se producirá si el debate se centra en los presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos y en el modo de integrar los resultados en el ciclo de gestión de los sistemas, unidades y servicios de información.*

Durante los últimos años del siglo XX y principios del siglo XXI, el estudio de los usuarios de la información ha sido uno de los campos, en el contexto de la Biblioteconomía y Documentación (ByD), donde mayores desarrollos teóricos ha habido. En parte, dichos desarrollos han obedecido a la necesidad de fundamentar una investigación empírica con resultados juzgados insatisfactorios por el uso de estrategias y procedimientos inadecuados, por la falta de rigor con el que éstos se aplicaron así como por la falta de aplicabilidad de sus resultados en la mejora de los sistemas, unidades o productos de información. Igualmente, esta búsqueda de fundamento teórico debe interpretarse en el contexto general de las ciencias sociales, con el giro producido desde una tradición positivista hacia otras formas de concebir la naturaleza de la realidad a investigar, la relación entre investigador y objeto investigado y los procedimientos utilizados para descubrir aquello que se pretendía conocer.

Actualmente, esta situación hace del estudio del usuario un campo especialmente dinámico que ofrece una ventana abierta a tradiciones teóricas de diversas disciplinas. Sin embargo, también provoca la existencia de un panorama disperso que, lejos de afianzar esta línea de investigación desde un punto de vista académico y lejos de favorecer la incorporación real de la perspectiva del usuario en la gestión de unidades de información, está dificultando la construcción y consolidación de conocimiento. Como afirma Vakkari (2008), la continua aparición de nuevas propuestas no permite la prueba y validación de los modelos teóricos anteriormente desarrollados. Igualmente, tal dispersión puede llegar a dificultar la articulación de un punto de vista crítico que permita discernir aquello que es adecuado para la investigación de aquello que se acepta únicamente por criterios de autoridad científica o, simplemente, por estar de moda en el contexto de la academia.

Así, ante un panorama abundante y rico en propuestas teóricas pero también disperso y confuso en ocasiones, es necesario adoptar una perspectiva amplia, por una parte, asumiendo los desarrollos teóricos habidos hasta el momento y, por otra, analizando los nuevos desarrollos que están surgiendo fruto de la abundante publicación sobre el tema. Esta perspectiva amplia debe ser el punto de partida para valorar, validar o hacer la necesaria crítica de las asunciones teóricas actuales, fundamentando todo ello en las aportaciones reales a la investigación y al conocimiento del usuario de cada una de las teorías, modelos o conceptos sobre las que se discute en la literatura especializada. En este contexto, este trabajo tiene como objetivo avanzar en esta dirección para lo cual se estructura en cuatro epígrafes. En el primero se exponen, en líneas generales, cuáles son las tradiciones teóricas presentes en el estudio del usuario de la información. A partir de este marco general, en segundo lugar, se analizan los referentes teóricos predominantes a partir de una serie de trabajos teórico-conceptuales con un alto grado de citación en el área con el fin de ofrecer una primera aproximación al mapa teórico real de los estudios de usuarios. En tercer lugar, se presentan algunas alternativas a esos referentes teóricos predominantes, orientados principalmente a reclamar lo social en el estudio del usuario. Y, por último, se valora la aportación que para la práctica profesional tienen los estudios de usuarios.

## **Panorama teórico general para el estudio del usuario de la información**

El artículo de revisión del *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) de Dervin y Nilan (1986) consiguió situar en el cronograma de la investigación sobre el usuario el hito de un llamado cambio de paradigma. De la misma manera, ese momento podría considerarse la línea de salida de una carrera que derivó en una auténtica explosión de propuestas teóricas para el estudio del usuario cuyos inicios tempranos tuvieron lugar, no obstante, en los años 70 y 80 del siglo XX (ELLIS, 2011). Además, este ímpetu teorizador estuvo favorecido por la puesta en marcha en 1996 de la serie de conferencias *Information Seeking in Context* (ISIC), cuyas comunicaciones han sido durante más de quince años la punta del iceberg de la investigación internacional en este campo.

Ha sido tal la explosión teórica con relación al estudio del usuario en los últimos veinticinco años, que algunos autores no dudan en calificar el panorama actual de auténtico bazar (FIDEL, 2012). Como en un bazar, la diversidad está asegurada por diversos motivos. En primer lugar, por el distinto grado de estructuración y desarrollo de las teorías, modelos o simplemente conceptos que los investigadores han propuesto como fundamento para la investigación empírica. En segundo lugar, junto con el grado de estructuración, la diversidad se traduce en la existencia de varias tradiciones que subyacen a los planteamientos propuestos. Éstas están fundamentadas en presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos diversos además de tener un origen variado en cuanto a las disciplinas en las que se originaron. Así, cada una de ellas responde también, al menos en origen, a problemas propios de ámbitos tan diversos como la antropología, la sociología, la pedagogía o la psicología

y son adaptadas al estudio del usuario de diversas formas no siempre siguiendo fielmente su fundamentación original. Por último, diversidad incluye también el grado de operacionalización alcanzado para el estudio del usuario y su desarrollo en la investigación empírica y, derivado de ello, su aplicación en la práctica profesional.

Uno de los primeros trabajos que presentó un diagnóstico del panorama teórico existente para el estudio del usuario fue el de Pettigrew, Fidel y Bruce (2001), clasificando las distintas propuestas como aproximaciones cognitivas, sociales o multifacetadas. Sin embargo, a la vista del panorama actual, esta clasificación simplifica en exceso la diversidad teórica existente. De hecho, esta misma investigadora años después (FISHER; JULIEN, 2009)<sup>25</sup>, en el último de los capítulos dedicados a este tema en el ARIST, se aleja de cualquier clasificación y simplemente enumera los desarrollos teóricos habidos en los cuatros años de alcance de la revisión. Por una parte, se menciona el uso de modelos y teorías propuestas en años anteriores que sirven de fundamento en la investigación de ese periodo. Entre otros, aparecen los modelos de Khulthau, Wilson, Leckie, Savolainen, Chatman, Belkin o Taylor. Por otra parte, se mencionan otras propuestas, hasta un total de diecisiete, que emergieron durante el periodo revisado, como por ejemplo, el modelo de Urquhart y Rowley (2007) sobre los factores que influyen en el comportamiento de los estudiantes al utilizar fuentes de información digitales o el de Hersberger, Murray y Rioux (2007) para el análisis de las comunidades online.

---

<sup>25</sup> Karen E. Pettigrew firma desde el año 2002 como Karen E. Fisher

Más recientemente, Case (2012) expone las teorías que han tenido importancia, desde su punto de vista, para la investigación del comportamiento informacional. Para ello, parte de la concepción de los dos paradigmas de las ciencias sociales y agrupa estas teorías bajo la denominación genérica de paradigma objetivista y paradigma interpretativo. En el primer caso, el paradigma objetivista, denominado también, según Vallés (1999), prevaleciente, clásico, racionalista o positivista, respondería a la idea general de que existe una sola realidad sujeta a leyes universales de la ciencia y manipulable mediante procesos lógicos. En esta categoría, Case (2012) agrupa teorías tan diversas como la ley del mínimo esfuerzo de Zipf que, originada en el contexto de la lingüística, ha sido utilizada fundamentalmente en los estudios métricos de la información; la teoría de usos y gratificaciones formulada en el ámbito de los mass media; la teoría de la esperanza propuesta desde el comportamiento organizacional, así como otras, como por ejemplo, la teoría de difusión de las innovaciones de Rogers.

En segundo lugar, junto con el paradigma objetivista, Case (2012) sitúa el paradigma interpretativo, denominado también emergente, alternativo, naturalista, constructivista, y que parte del presupuesto de que existen realidades múltiples con diferencias que no pueden resolverse por medio de procesos racionales o aumentando los tamaños muestrales (VALLÉS, 1999). Bajo este epígrafe este investigador presenta cuatro categorías: a) Constructivismo, teoría de la actividad y *sense-making*; b) Construcción social y análisis del discurso; c) Fenomenología y d) Otros paradigmas interpretativos.

En primer lugar, con relación al constructivismo, éste se ha basado en la idea general de que la realidad no es previa al conocimiento sino que es construida por el individuo a medida que es conocida por medio de determinadas estructuras cognitivas (SANTOIANI; STRIANO, 2006). Los referentes del constructivismo en el siglo XX fueron, entre otros, las investigaciones sobre la experiencia humana y la interacción humana con su entorno de John Dewey en el ámbito de la educación, la teoría del desarrollo cognitivo de Jean Piaget así como la teoría del aprendizaje sociocultural de Vygotsky en el ámbito de la psicología (CONSTANTINO, 2008). Este último, además es considerado como uno de los referentes para de la teoría de la actividad (WILSON, 2009).

En el contexto de la ByD, Bates (2005) considera el constructivismo como una de las metateorías más populares donde los individuos son vistos como constructores activos del conocimiento de sus mundos, muy influidos por los mundos sociales en los que operan. Por otra parte, para Tuominen, Talja y Savolainen (2002) el constructivismo ha enfatizado el papel del usuario como un procesador de información activo e imaginativo puesto que los usuarios no sólo reciben mensajes sino que inventan activamente un sentido para ellos. Así, para el *Sense-Making*, una de las teorías consideradas constructivistas al menos en sus orígenes, la información se concibe como aquel sentido o significado creado en un determinado momento (tiempo-espacio) por uno o más seres humanos. Derivado de ello, una situación de necesidad de información es definida como aquella en la que ha desaparecido el sentido interno y la persona construye uno nuevo (DERVIN, 1992).

La segunda categoría contemplada por Case (2012) es el *Construccionismo social y análisis del discurso*. Para el construccionismo social todo el conocimiento, y por lo tanto toda la realidad significativa como tal, está sujeta a las prácticas humanas, siendo construida dentro y fuera de la interacción entre los seres humanos y su mundo y desarrollada y transmitida dentro de un contexto esencialmente social (CROTTY, 1998). Burr (1995) siguiendo a Gergen (1985), considera que no hay una característica común que defina el construccionismo social y plantea que sus distintas corrientes responden, al menos, a alguno de los siguientes presupuestos: a) una postura crítica hacia el conocimiento que se da por sentado y hacia el hecho de que hay una visión objetiva de la realidad; b) la idea de que las formas en que solemos entender el mundo, las categorías y los conceptos que utilizamos son mediados histórica y culturalmente; c) plantear que el conocimiento se sustenta en los procesos sociales; d) la consideración de que el conocimiento y la acción social van de la mano.

Por otra parte, Talja, Tuominen y Savolainen (2005), consideran que el construccionismo social es sinónimo de giro lingüístico en ciencias sociales y humanidades, dada la posición central que para la investigación tienen los procesos lingüísticos. Así, la verdad no deriva de la observación objetiva del mundo, sino de los procesos y de las interacciones sociales en las que participamos en cada momento (BURR, 1995). En este contexto, algunos investigadores centrados en los usuarios de la información alineados en esta corriente, prefieren la denominación *prácticas de información* a la de *comportamiento informacional*. El motivo es que, para ellos, la primera denota una concepción del proceso de búsqueda de información constituido socialmente frente a la denominación de



*comportamiento informacional* que refleja el interés de la investigación por los procesos mentales, cognitivos e individuales de dicho proceso (SAVOLAINEN, 2007).

La tercera categoría dentro del paradigma interpretativo planteado por Case (2012) es la fenomenología. Wilson (2002), que ha estudiado esta corriente dentro del contexto del estudio del usuario define el objetivo de la fenomenología como

[...] el estudio de cómo los fenómenos humanos se experimentan en la conciencia, en los actos cognitivos y perceptivos, así como en la forma en que pueden ser valorados o apreciados estéticamente. La fenomenología trata de comprender cómo las personas construyen el significado y el concepto clave es la intersubjetividad. Nuestra experiencia en el mundo, sobre la cual se basan nuestros pensamientos sobre el mundo, es intersubjetivo porque experimentamos el mundo a través de los demás. Cualquiera que sea el significado que creamos tiene sus raíces en las acciones humanas y la totalidad de los objetos sociales y los objetos culturales se basan en la actividad humana. (WILSON, 2002, p.71).

Por otra parte, Gandra y Duarte (2012) exploran la contribución de la fenomenología a los estudios de usuarios y consideran que ésta comparte con el llamado paradigma social de las ciencias de la información, la visión de la realidad como una construcción intersubjetiva y la información como un fenómeno social, también construido intersubjetivamente y dotado de una dimensión dialéctica presente en la sociedad y en las relaciones que desarrollan los actores sociales.

Por último, Case (2012) agrupa bajo el epígrafe *Otros paradigmas interpretativos* una serie de teorías y teóricos. Entre las teorías dentro de este epígrafe se encuentra la teoría de *reader-response* así

como la teoría face threat de Goffman que vincula al interaccionismo simbólico. Además, junto con estos, este investigador menciona a Habermas y la teoría de la acción comunicativa, la estructuración de Giddens, la teoría del gusto o distinción y el concepto de violencia simbólica de Bourdieu, las comunidades de prácticas de Leave y Wenger y, por último, la práctica de la vida cotidiana de Certeau. Todos ellos, son merecedores de un capítulo en la reciente monografía *Critical theory for Library and Information Science* (LECKIE; GIVEN; BUSCHMAN, 2010) en la que, por otra parte, justifican la necesidad de una teoría crítica en ByD principalmente a través de tres argumentos: la tendencia de la disciplina a incorporar la teoría de otros campos sin un perspectiva crítica ni completa, la necesidad de que la ByD esté en sintonía con las tendencias teóricas de otras disciplinas y pueda participar en el debate teórico general y, por último, la necesidad de cuestionar y asumir una posición escéptica y crítica que permita dar una respuesta a los problemas de la práctica profesional, así como a la necesaria acción social.

### **Referentes teóricos predominantes: una primera aproximación**

El mapa teórico que Case (2012) ofrece, presenta un panorama general, quizás incompleto, pero al menos es un punto de partida que facilita la distinción entre las diversas tradiciones presentes en el estudio del usuario. Con ello, es posible abordar el análisis de los referentes teóricos más frecuentes sin partir de una línea del tiempo en la que unos planteamientos superen a otros o en la que se presenten tradiciones en pugna buscando su prevalencia. No obstante, de todas las teorías,

modelos o conceptos que podrían encuadrarse en las tradiciones antes mencionadas, algunas han tenido y tienen actualmente más peso como referentes en la investigación empírica del usuario. Para sacar a la luz tales referentes, puede ser de utilidad el estudio de las citas de la investigación publicada entre 2000-2012 sobre comportamiento informacional. A continuación se expone el método para su obtención y se describen los contenidos y tradiciones teóricas en las que se pueden enmarcar dichos trabajos.

### **a) Método**

A pesar de las limitaciones conocidas de un análisis de citación, como por ejemplo, el uso no sustantivo de la teoría que se cita, la imposibilidad de detectar la cita en negativo a una teoría o, incluso, los hábitos endogámicos de citación de algunos investigadores del área (DAVENPORT, 2010), entre otros, también es cierto que a partir de la citación es posible sacar a la luz las filiaciones discursivas de un autor, como señala Olsson (1999) o, por analogía, de un área, como en el caso que a continuación se presenta.

Para el análisis de los trabajos más citados por los investigadores del usuario de la información, se recuperaron en el *Social Science Citation Index* a través de la *Web of Science* los artículos científicos y ponencias a congresos publicados entre 2000 y 2012, que tuvieran en los campos título, resumen y palabra clave los términos *user studies*, *information behavior* e *information practice* (incluidas todas sus variantes), en publicaciones clasificadas dentro de la categoría temática *Information Science and Library Science*.

Se obtuvieron 1.232 documentos de los que se extrajo la información contenida en el campo CR (*Cited References*) y se obtuvo una lista de frecuencia de aparición de cada referencia. De esta lista, se homogeneizaron los ítems con, al menos, diez ocurrencias y se seleccionaron los trabajos teóricos que hubieran tenido 26 citaciones o más en el periodo de alcance de la búsqueda. Para el propósito de este análisis, se consideró como referente teórico que el trabajo citado hubiera recibido dos citas al año (26 en 13 años) por parte del total de trabajos recuperados.

Por otra parte, se consideró trabajo teórico aquél que presentara un marco de referencia teórico o conceptual para el estudio del usuario o aquel trabajo empírico cuyos datos fueran la base para describir una teoría, modelo o concepto. Así, se eliminaron tanto las revisiones bibliográficas como las monografías no orientadas exclusivamente al desarrollo de una teoría, debido a que complicaba la obtención de una imagen clara de los referentes teóricos. Igualmente se excluyeron del análisis los trabajos empíricos que no mostraran implicaciones teóricas. Por otra parte, también se omitieron los trabajos que hacían referencia a la *Grounded Theory*, bastante abundantes por otra parte, dado que en el campo del comportamiento informacional su uso está orientado más a los procedimientos de codificación textual que a otras consideraciones teóricas (GONZÁLEZ-TERUEL; ABAD GARCÍA, 2012).

Con todo ello, se obtuvieron 37 trabajos teóricos que fueron citados, al menos, en 26 ocasiones por los 1.232 trabajos recuperados (señalados con [\*] en el apartado de referencias bibliográficas). Posteriormente, estos 37 trabajos se agruparon según hicieran mención a una determinada teoría, modelo o concepto.

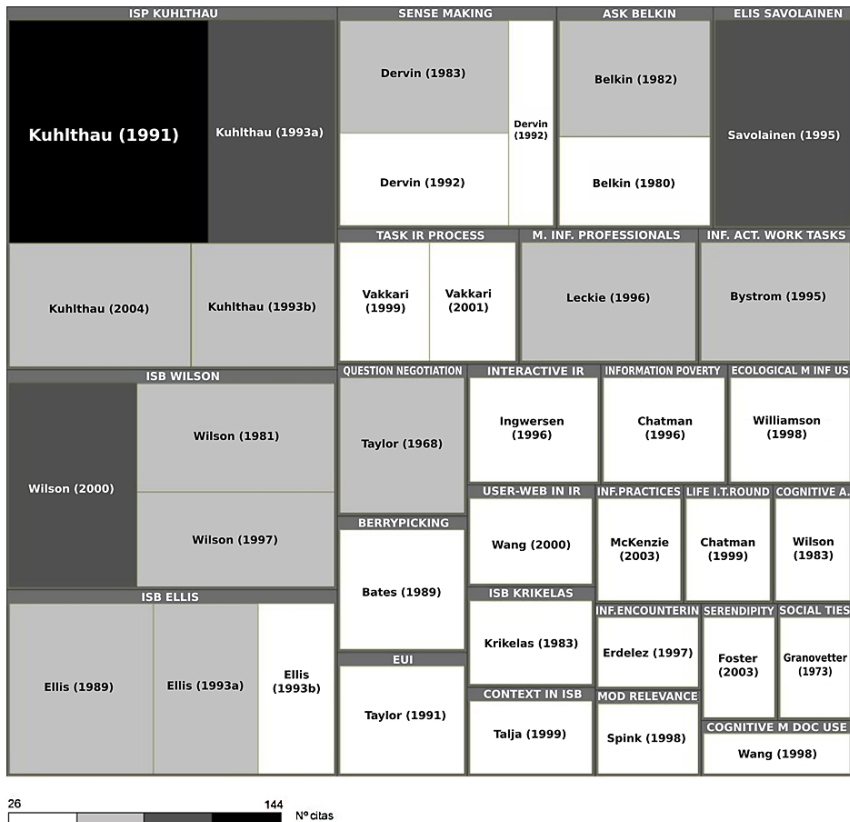
Tras la revisión de sus contenidos, se determinó que hacían referencia a 26 propuestas teóricas distintas. De esta manera, se generó la imagen que aparece en la figura 1, donde tanto el tamaño como el color reflejan el número de citas recibidas durante el periodo 2000-2012.

Para hacer una correcta lectura del gráfico es necesario tener en cuenta que aquellos trabajos publicados más recientemente, difícilmente podrán tener una citación igual a otro publicado en los años 80 o 90 del siglo XX. Así, los datos que se aportan son números absolutos de frecuencia de citación que no permiten observar aspectos tales como el impacto o visibilidad del trabajo, únicamente la presencia o ausencia de dicho trabajo.

### **b) Trabajos teóricos y/o conceptuales más citados**

El primer hecho que llama la atención de la lista de publicaciones más citadas por los trabajos recuperados (figura 1) es que en su totalidad son de investigadores pertenecientes al ámbito de ByD, con una única excepción, el artículo del sociólogo Granovetter (1973) donde presenta los fundamentos de la teoría de la fuerza de los vínculos débiles.

Figura 1 – Trabajos teóricos y conceptuales más citados por la investigación publicada sobre comportamiento informacional en el periodo 2000-2009, agrupados por teoría, modelo o concepto de referencia.



Junto con ello, destaca en primer lugar, el modelo *Information-Seeking Process* (ISP) de Kuhlthau (1991; 1993a; 1993b; 2004) que, junto con la teoría del *Sense-Making* de Dervin (1983; 1992; 1999), es considerado de orientación constructivista. En segundo lugar, aparecen los trabajos de dos investigadores pertenecientes a lo que podríamos considerar

la escuela de Sheffield, desarrollada al amparo primero del *Center for Research on User Studies* (CRUS) y después en torno al departamento de *Information Studies* de la Universidad de Sheffield. Se trata de los trabajos de Tom D. Wilson (1981; 1997, 2000) en los que presenta un marco de referencia para clarificar la investigación del usuario, de forma similar a lo que describen los trabajos de Krikelas (1983) y Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996). Junto con Tom Wilson, también aparecen los trabajos de Ellis (1989; 1993) y Ellis, Cox y Hall (1993) donde desarrollan un modelo que describe los patrones de comportamiento de búsqueda de los investigadores. En tercer lugar, llama la atención, la cantidad de referencias que aparecen a trabajos que presentan teorías, modelos o conceptos del ámbito de la recuperación de información desde un punto de vista cognitivo, como por ejemplo, el caso del *Anomalous State of Knowledge* (ASK) de Belkin (1980) y Belkin, Oddy y Brooks (1982), entre otros. Por último, destaca por una parte la existencia de planteamientos teóricos relacionados con el comportamiento informacional en el contexto laboral u organizacional como los expuestos por Byström y Järvelin (1995) y Taylor (1991). Por otra, destacan una serie de modelos que están relacionados con la búsqueda de información en el ámbito de la vida cotidiana como, por ejemplo, el modelo ELIS (*Everyday Life Information-Seeking*) de Savolainen (1995) o las distintas propuestas teóricas de Chatman (1996; 1998), entre otros.

A continuación, se describen cada uno de ellos, con especial hincapié en los propios referentes teóricos de cada uno de los trabajos en los que se presentan teorías, modelos o conceptos que, a su vez, pueden ser considerados referentes teóricos en el campo de la investigación del usuario.

En primer lugar, Kuhlthau (1991, 1993a) describe los referentes de su modelo situándolos en la figura de John Dewey que proporciona la base filosófica para una consideración del aprendizaje como construcción, George Kelly y su teoría de los constructos personales y Jerome Bruner y sus investigaciones sobre percepción. Junto con ellos, esta investigadora desarrolla el concepto de zona de intervención basado en la zona de desarrollo próximo de Vigotsky. Además, hace referencia a los modelos y conceptos de dos investigadores del ámbito de la ByD, que también figuran en la lista de los más citados. Por una parte, Belkin y sus colaboradores (1980; 1982) a través del concepto de ASK y, en concreto, la escala de los niveles de capacidad para especificar necesidades de información. Por otra parte, Taylor (1968) y la descripción del proceso cognitivo del usuario a través de cuatro niveles de necesidad de información denominados necesidad de información visceral, consciente, formalizada y comprometida.

Además del modelo de Kuhlthau, la teoría del Sense-Making también es considerada dentro del enfoque constructivista para el estudio del comportamiento informacional. Brenda Dervin, en el texto de 1983, de los tres que aparecen en la lista el más citado, agradece y reconoce las siguientes raíces teóricas: a) investigadores de la cognición que se han centrado en los enfoques cuantitativos sobre cómo las personas construyen significado (Bruner y Piaget); b) investigadores interesados en las limitaciones de la ciencia tradicional y sus alternativas (Bronowski, Kuhn y Habermas); c) investigadores arraigados en la teoría crítica (Ascroft, Beltrán, y Rolings); d) teóricos de la comunicación e investigadores que han adoptado un enfoque situacional, constructivista para el estudio de la comunicación (Carter) y e) teóricos de la terapia psicológica con un enfoque situacional y constructivista (Jackins y Rogers).



Junto con el ISP de Kuhlthau y el *Sense-Making* de Dervin, por una parte, destacan los distintos modelos de Wilson (1981; 1997, 2000) relacionados en gran medida con los de Krikelas (1983) y Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996), por otra, el modelo conductual de búsqueda de información de Ellis (1989; 1993) y Ellis, Cox y Hall (1993).

Sin duda, Tom Wilson es un referente en el estudio del usuario, junto con Kuhlthau y Dervin. En su trabajo de 1981, presenta tres modelos interrelacionados en los que, por encima de cualquier referente teórico, establece parámetros para clarificar la investigación sobre el usuario. Es decir, sobre todo son marcos de referencia para guiar la investigación y ahí reside precisamente su valor. Es el propio investigador el que años después (Wilson, 2005) establece las coordenadas teóricas de tales propuestas refiriéndose, por una parte, a diversas consideraciones *a priori* a cerca del comportamiento con relación a la información de los individuos y, por otra, a las observaciones derivadas del estudio INISS (*Information Needs and Social Services Departments*). No obstante, por citar a algunos, también menciona la teoría general de sistemas y la fenomenología, pero las influencias están abiertas. Más tarde, Wilson en un segundo trabajo (Wilson, 1997) en el que desarrolla uno de los modelos de 1981, introduce conceptos de otras disciplinas que pueden ser de interés para detallar qué ocurre en el proceso de búsqueda de información. Es el caso del concepto de stress-confrontación de Folkman, el de riesgo-recompensa de Alreck y Settle y el concepto de autoeficacia de Bandura. Por último, en su línea de clarificación de los aspectos y dimensiones de la investigación del comportamiento informacional, Wilson (2000) publica un trabajo conceptual en el que, define los conceptos de *information behavior*, *information seeking behavior*, *information searching behavior* e *information use behavior*.

En la línea de Tom Wilson en cuanto a la clarificación de aspectos relevantes para el estudio del usuario, entre los trabajos más citados, se encuentran dos que igualmente presentan una concepción del proceso de búsqueda de información con valor más como marco de referencia para guiar la investigación empírica que por el hecho de estar arraigados en sofisticadas propuestas teóricas. El primero es el modelo de Krikelas (1983) que examinó los distintos elementos del proceso de búsqueda de información y planteó un modelo general para observar a cualquier tipo de usuario. El segundo, es el modelo general de búsqueda de información de los profesionales de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996) que fue desarrollado a partir de la revisión bibliográfica de diversos estudios que presentaban resultados de la observación de los hábitos informativos de ingenieros, profesionales sanitarios y abogados.

En cuanto al modelo conductual de búsqueda de información de Ellis (1989; 1993) y Ellis, Cox y Hall (1993), éste está centrado en el estudio de los aspectos conductuales de los usuarios cuando interactúan con los sistemas de recuperación de información. Para ello, se proponen una serie de características conductuales individuales en la búsqueda de información que pueden constituir patrones de comportamiento. Dichas categorías están fundamentadas en los datos obtenidos a través de entrevistas analizadas siguiendo los principios de la *Grounded theory* (GT). En general, esta metodología da preferencia a los datos y al campo de estudio frente a los supuestos teóricos *a priori*. En la GT, éstos se descubren y se formulan al relacionarse con el campo y emergen de los datos empíricos que se extraen de él (GONZÁLEZ TERUEL; ABAD GARCÍA, 2011). Por otra parte, Bates (2005) encuadra este modelo en el contexto de una aproximación cognitiva dentro de las metateorías presentes en ByD.

Junto con las cuatro anteriores teorías, modelos y conceptos descritos, destaca igualmente la existencia de numerosos planteamientos que vinculan la investigación del comportamiento informacional con la de recuperación de información (*Information retrieval*). Todos ellos son considerados por Jarvelin e Ingwersen (2012) como modelos de recuperación de información cognitivos y orientados al usuario. Así, estos investigadores clasifican dichos modelos como de relevancia, de interacción online, de estructuras cognitivas y basados en tareas.

Entre los modelos de relevancia, en la lista de referencias más citadas, aparecen modelos basados en un concepto de relevancia dinámico y multidimensional como el de Wang y Soergel (1998) que describe el proceso de toma de decisiones en la selección de documentos de un sistema de recuperación de información. Igualmente, estaría dentro de esta categoría el modelo tridimensional de nivel de relevancia de Spink, Greisdorf y Bateman (1998). Con relación a los juicios de relevancia es importante destacar también, en la lista de referencias más citadas, el trabajo de Patrick Wilson (1983) en el que desarrolla el concepto de autoridad cognitiva. Se trata de un marco de referencia que tiene como objetivo determinar el modo en que los individuos juzgan la autoridad de las fuentes, por lo tanto su credibilidad y, finalmente, su relevancia.

Además de los modelos de relevancia, en segundo lugar, aparecen modelos que describen y analizan la búsqueda online como el *Berrypicking* de Bates (1989) que determina las características de diseño que deberían contemplarse para que los usuarios de los sistemas en línea logaran sus objetivos de búsqueda. Igualmente, dentro de esta categoría estaría el modelo multidimensional de interacción usuario-Web de Wang, Hawk y Tenopir (2000) que define cómo buscan información en un entorno Web

los usuarios y establece los factores cognitivos, afectivos y físicos que intervienen en ese proceso. En tercer lugar, siguiendo la clasificación de Jarvelin e Ingwersen (2012), están los modelos que presentan las estructuras cognitivas de los usuarios en el proceso de búsqueda de información, representados por el ASK de Belkin (1980) y el modelo de recuperación interactiva de información de Ingwersen (1996). Por último, se encontrarían los modelos basados en tareas representado por el *Task IR process* de Vakkari (1996) que explica las etapas de realización de tareas relacionadas con tipos de información buscada y su contribución a la búsqueda, factores relacionados con dicha búsqueda y evaluación de la relevancia y del uso de la información.

A parte de las teorías, modelos y conceptos descritos hasta ahora, la figura 1 presenta dos tipos de planteamientos teóricos. Por una parte, aquellos que están relacionados con la interacción del usuario con la información en el ámbito laboral y, por otra parte, los relacionados con la búsqueda de información en el ámbito de la vida cotidiana.

Con relación a los primeros, se observa el modelo general de búsqueda de información de los profesionales de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996) antes descrito, el modelo propuesto por Byström y Järvelin (1995) así como los Entornos de Uso de la Información (EUI) de Taylor (1991). Con relación al modelo de Byström y Järvelin (1995) éste está centrado en el estudio de la relación entre la complejidad de las tarea y el tipo de fuente de información utilizada. Con relación a los modelos de recuperación de información basados en tareas antes mencionados, representa un planteamiento más general no sólo centrado en sistemas de recuperación. Por otra parte, el modelo EUI de Taylor (1991) se desarrolla, no en el contexto del desempeño de tareas concretas sino,

con relación a los entornos en los que es utilizada la información. Taylor (1991) define estos entornos como el conjunto de elementos que afectan al flujo y uso de mensajes de información dentro y fuera de cualquier entidad definible (organización) y que determinarán los criterios mediante los cuales se juzgará el valor de estos mensajes. Talja, Tuominen y Savolainen (2005) sitúan las coordenadas del EUI en un enfoque colectivista que pretende reorientar la unidad de estudio desde el nivel individual del usuario hasta el nivel de las comunidades sociales, organizativas o disciplinarias.

Con relación a las teorías, modelos o conceptos relacionados con la búsqueda de información en el ámbito de la vida cotidiana, destacan el modelo ELIS de Savolainen (1995), los planteamientos teóricos de Chatman (1996; 1999), el modelo de prácticas de información en el ámbito de la vida cotidiana de McKenzie (2003) así como el modelo ecológico de uso de la información de Williamson (1998).

El primero de ellos, el modelo ELIS (*Everyday Life Information Seeking*) propuesto por Reijo Savolainen (1995) pretende establecer un marco de referencia general para la investigación del usuario más allá de su entorno laboral. Para ello introduce el concepto de *way of life* inspirado en el concepto de *habitus* de Bourdieu. El *habitus* es definido como un sistema estable de pensamiento, percepción y evaluación interiorizado por el individuo. A partir de aquí, Savolainen define el concepto de *way of life* como el orden de las cosas, que está basado en las elecciones que hacen los individuos, orientadas por los factores que constituyen *habitus*. Los factores que sirven para operacionalizar el concepto de *way of life* son: estructura del presupuesto de tiempo, modelos de consumo y naturaleza de las aficiones.

La segunda de las propuestas teóricas relacionadas con el ámbito de la vida cotidiana son las teorías *Information poverty* y *Life in the round* de Elfreda Chatman. Más que teorías aisladas, son parte del programa de desarrollo teórico centrado en el comportamiento informacional de poblaciones desfavorecidas, basado en sus propias experiencias vitales así como en un estilo de investigación etnográfico. El objetivo de la teoría *Information poverty* (CHATMAN, 1996) es conocer los factores socioculturales que determinan la pobreza informacional. Para ello esta investigadora se basó en los conceptos sociológicos *insider* y *outsider* a partir de los cuales definió otros (el secreto, el engaño, la asunción de riesgos y la relevancia situacional) para caracterizar una vida empobrecida desde el punto de vista informacional. Por otra parte, en la teoría *Life in the round* Chatman (1999), a partir de la observación de mujeres en una cárcel de máxima seguridad, establece cómo estas mujeres definen su mundo social para sobrevivir al encarcelamiento y el papel de la información en este contexto. Esta teoría parte de cuatro conceptos, tomados en parte igualmente de la sociología, que definen la vida en el círculo. Se trata de los pequeños mundos, las normas sociales, los tipos sociales y la visión del mundo. En general, las investigaciones de Elfreda Chatman podrían enmarcarse en una perspectiva etnográfica de la investigación (BATES, 2005). Pero además, tal y como afirma Case (2012), sus escritos están constituidos por citas a una gran cantidad y diversidad de referentes como, por ejemplo, Durkheim, Weber y Merton, Rogers, Katz y Foulkes, Erving Goffman, Alfred Schutz, Garfinkel y Harold, entre una larga lista.

Otro de los modelos en el contexto de ELIS es el de prácticas de información en el ámbito de la vida cotidiana de McKenzie (2003). Éste se deriva de un análisis del discurso construccionista de los resultados de las entrevistas realizadas a un conjunto de mujeres embarazadas. De hecho, el trabajo de McKenzie (2003) es una referencia obligada para ejemplificar la investigación empírica en el ámbito del construccionismo social en textos que siguen esta tradición, más allá de aquellos que discuten el potencial del construccionismo como una aproximación teórica y metodológica en la investigación del usuario, como por ejemplo el trabajo de Talja, Keso y Pietilainen (1999), que también aparece entre los más citados entre 2000 y 2012.

En dicho modelo, McKenzie (2003) presenta una concepción bidimensional de las prácticas de información considerando cuatro modos de búsqueda que pueden darse en orden variable y dependiendo de la situación así como dos fases en la que se interacciona con las fuentes de información. Así, esta investigadora, que parte del convencimiento de que los modelos actuales tienden a centrarse en la búsqueda activa de información, en detrimento de las prácticas menos dirigidas, pretende integrar aspectos que van más allá de una búsqueda intencional. En este sentido, ya Wilson (1997) al desarrollar sus primeros modelos incluyó las categorías de atención y búsqueda pasiva. Pero, además, la preocupación por el hecho de una búsqueda no intencional también está presente en otros trabajos que aparecen en la lista de los más frecuentemente citados. De esta manera, Williamson (1998) desarrolla el modelo ecológico de uso de la información a partir de la exploración del papel de la obtención de información accidentalmente en la búsqueda de información, Foster

y Ford (2003) estudian la naturaleza y los atributos percibidos de la serendipia y, finalmente, Erdelez (1997) introduce el concepto de Information encountering o encuentros de información desarrollando diversas categorías que tipifican a los usuarios de la información con relación a su percepción de la experiencias relacionadas con encuentros de información. No obstante, estos dos últimos se derivan, no de investigaciones realizadas en el ámbito de la vida cotidiana, sino realizadas en contextos académicos.

### **Enfoques teóricos alternativos**

El análisis de la frecuencia de citación anterior refleja un panorama teórico que, en general, está dominado por un enfoque constructivista y/o cognitivo centrado en el individuo con mayor o menor atención a su entorno como factor condicionante del proceso de búsqueda de información. No obstante, tal y como se ha mencionado anteriormente, la variedad y cantidad de propuestas teóricas no deja de aumentar. Tanto es así, que su estudio y sistematización se convierte cada vez más en una ardua tarea.

En la literatura especializada se publican textos que desarrollan presuntos nuevos o emergentes enfoques como el paradigma afectivo emergente o un nuevo enfoque evolutivo para el estudio del comportamiento informacional, por citar algunos. No obstante, de entre todas las propuestas, es importante resaltar aquellas que cuestionan los presupuestos dominantes para el estudio del usuario aportando nuevos enfoques que, en muchos casos, pueden resolver problemas



de investigación no resueltos como es el caso de la operacionalización del concepto de contexto. Desde el punto de vista de su aporte a la investigación, en términos generales, supondrían alternativas al individualismo y a la indefinición de lo social y su relación con la búsqueda y uso de la información, considerándolo no como algo ajeno al proceso y a la experiencia de los individuos sino como algo implícito construido a través de esos procesos sociales. De alguna manera, este planteamiento está siendo un revulsivo, pues aquello que no se cuestiona corre el peligro de considerarse como un hecho natural. Por otra parte, enmarcar estos planteamientos bajo una única etiqueta es problemático pues parte de investigadores que se identifican con posturas e influencias variadas. Quizá el apelativo de posmoderno englobaría a todos ellos, si partimos de la definición de Olsson (2008) en la que considera el posmodernismo en las ciencias sociales asociado con una variedad de enfoques de la investigación social, incluyendo el análisis del discurso, el posestructuralismo, el constructivismo social, la teoría crítica y las teorías feministas y *queer*, entre otros.

Desde esta perspectiva, el propio valor de los modelos teóricos que, como se ha visto, son referentes en la investigación del usuario, es cuestionado. En este sentido, Olsson (2012) considera que la emergencia de un nuevo fenómeno socio-técnico como son las redes sociales o las comunidades online, ha puesto en evidencia las deficiencias de los enfoques teóricos predominantes. Estos enfoques proporcionan pocas herramientas para el estudio de estos aspectos y apunta el hecho de que el estudio del intercambio de conocimiento que se produce en este medio, práctica tan antigua como la humanidad, se esté ignorando nuevamente como tradicionalmente ha ocurrido. Igualmente, Mckenzie (2003) considera

que los modelos recientes están limitados pues se refieren a aspectos limitados y representan búsquedas sucesivas para obtener información sobre un sólo problema, pero no dan cuenta de la gran variedad de prácticas de información, tales como el escaneado del entorno, los encuentros casuales y las búsquedas a través de intermediarios.

Por otra parte, Talja (1997) considera que el punto de vista cognitivo no ofrece soluciones concretas y obvia a la pregunta de cómo conceptualizar y estudiar el contexto socio-cultural de los procesos de información, aspecto ampliamente debatidos en la investigación centrada en los usuarios de la información. Así, Olsson (2009) considera que en su afán por generalizar situaciones de búsqueda de información, los modelos existentes se han convertido en ínter-contextuales. O, de otra manera tal y como afirma Courtright (2008), omiten el contexto o no representan adecuadamente la complejidad, variabilidad y las interacciones mutuas de los factores contextuales en el ámbito de las redes sociales, las tecnologías de la información y las prácticas organizacionales. Por el contrario, esta misma investigadora, al considerar el contexto desde una perspectiva social, describe cómo desde esta perspectiva el usuario y el conocimiento son considerados como actores y hechos sociales, respectivamente. De esta manera, los actores del proceso de búsqueda de información son seres sociales que construyen la información a través de la interacción, y no sólo dentro de sus mentes. Por lo tanto, dado que el lenguaje de los actores revela sus construcciones sociales de la realidad, la mejor manera de entender el contexto para la investigación es analizar el discurso de estos actores, en lugar de limitarse a observar sus comportamientos y registrar sus puntos de vista (COURTRIGHT, 2008).

Con relación a la perspectiva que se adopta, la centralidad del usuario también se cuestiona. A este respecto, Julien (1999a) observa el escaso interés que se ha prestado en la investigación al no usuario de los sistemas de información formales, algo que puede ser considerado como la centralidad del sistema frente al usuario. Así, Tuominen (1997) analizando las relaciones entre usuario y bibliotecario partiendo del modelo ISP de Kuhlthau, sostiene que el discurso centrado en el usuario no siempre está dirigido a servir a las necesidades de éste sino a las del sistema. Este discurso no libera necesariamente a dicho usuario de las limitaciones del sistema y, por lo tanto, no permite salir fácilmente de las relaciones de poder desigual que se establecen entre un bibliotecario experto y un cliente ignorante. Como Talja (1997) afirma, el objetivo de ayudar a las personas a desenvolverse en el entorno de conocimiento moderno está inevitablemente basado en una visión unilateral y limitada del conocimiento, la visión del sistema.

Sin embargo, Julien (1999b) también observa cómo, de forma irónica, generalmente el usuario que se ha considerado para la concepción de los modelos teóricos es el que pertenecía a una especie de élite académica o científica. Así, Mckenzie (2003) considera que muchos modelos que describen el proceso de búsqueda de información están derivados de estudios basados en académicos o profesionales. Por lo tanto, dichos modelos son útiles para describir un tipo de búsqueda sistemática que se produce en esos entornos, están centrados en el análisis de una necesidad actual y plantean un enfoque holístico que pretende abarcar cualquier comportamiento de información. No obstante, estos planteamientos no siempre son útiles para conocer el comportamiento o las prácticas de información en el ámbito de la vida cotidiana.

La cuestión de la relación de poder desigual entre usuario y bibliotecario se traslada igualmente a la relación entre investigador y usuario investigado en el ámbito de la metodología. Así, Davenport (2010) al analizar los métodos empleados para investigar al usuario en el contexto de su vida cotidiana, considera que ha habido poca reflexividad sobre la posición del investigador en las redes de poder que constituyen el trabajo académico. De esta manera, al analizar los métodos empleados, en concreto, el focus group, la técnica del incidente crítico y la entrevista lineal temporal, esta investigadora los califica de métodos confesionales porque están diseñados para que el investigador obtenga verdades o significados ocultos. Estos tienen en común, en primer lugar, pretender obtener información sobre las actividades y los estados mentales que no son directamente observables. Por lo tanto, tal y como afirma Olsson (2005), los resultados producen, no una representación de las estructuras cognitivas del usuario, sino de la interacción social entre investigador e informante. Además estos métodos, según Davenport (2010) implican a un investigador (una figura de autoridad o experto) y uno o más sujetos y por lo tanto no se producen interacciones entre pares y, además, su objetivo es la intervención que mejore un sistema, dar una especie de cura al enfermo. Así, Olsson (2009) considera que los modelos de búsqueda de información más destacados son producto de su contexto discursivo-social y son más construcciones de los investigadores que representaciones de la "realidad" del usuario. A este respecto, Carey, McKechnie y McKenzie (2002) observan que los investigadores en ByD han empezado a explorar un enfoque discursivo que busca identificar los medios por los cuales el conocimiento se genera y comparte dentro de un contexto social.

Este enfoque, además exige un pensamiento crítico acerca de la relación entre el observador y lo observado y sobre las maneras en que los investigadores construyen conjuntamente esta relación. Así, el cambio en la perspectiva que ofrece el punto de vista discursivo es una oportunidad para que estos investigadores reflexionen sobre el propio proceso de investigación así como sobre lo que este proceso intenta descubrir de las personas y de su implicación en el mundo que les rodea.

### **Dimensiones aplicadas en el estudio del usuario**

Si durante los años 80, el llamamiento común entre los investigadores del usuario de la información fue la necesidad de construir teoría en base a la investigación empírica anterior para guiar la futura, en la actualidad la riqueza en cuanto a propuestas teóricas es evidente. No obstante, a pesar de que los fenómenos estudiados podrían ser de interés para otras disciplinas, como afirmó Vakkari (2008), Fisher y Julien (2009) consideran que éste es precisamente el reto, hacerse conocido y relevante para la sociedad. Así, estas investigadoras señalan lo contradictorio que resulta que el campo del comportamiento informacional pretenda abarcar todos los fenómenos relacionados con la información y sin embargo casi ningún investigador ajeno a la ByD haga referencia a él o sea consciente de su existencia. Pero si esa falta de diálogo interdisciplinario puede resultar llamativa, no lo es menos la que existe a nivel intra-disciplinario entre los ámbitos académico y profesional.

Así, se puede afirmar que cada vez más la búsqueda de una fundamentación teórica para el estudio del usuario se circunscribe al ámbito académico, generando una brecha que impide ofrecer resultados de la investigación empírica a la mejor gestión de sistemas de información. Ocurre lo que Case (2012) resume en una sola frase: el nivel de erudición en los estudios sobre comportamiento informacional se correlaciona con el grado de inutilidad desde el punto de vista institucional. En este sentido, el distinto grado de uso de teorías en los trabajos centrados en el usuario de la información se evidencia al observar los resultados de dos revisiones bibliográficas. Así, mientras que McKechnie, Pettigrew y Joyce (2001) observan que el 58,9% de los trabajos publicados entre 1993 y 1998 sobre comportamiento informacional hacen mención a alguna teoría, en la revisión de Julien y Duggan (2000), para los años coincidentes con la anterior, la cifra estaría entre el 20 y el 30%. La diferencia entre la revisión de McKechnie y la de Julien es la muestra de trabajos que utilizan para su análisis. Mientras que los primeros basan sus resultados en los datos aportados por seis<sup>26</sup> de las revistas de mayor impacto según el Journal Citation Record (JCR), con una orientación en su mayoría académica, las revisiones de Julien se hacen en base a un muestreo de los trabajos sobre usuarios presentes en las bases de datos bibliográficas especializadas en ByD como Library Literature, y, por lo tanto, con artículos publicados tanto en revistas académicas como profesionales.

---

<sup>26</sup> IP&M, JDOC, LISR, JASIS&T, JELIS, LQ.

No obstante, a pesar del carácter académico que está adoptando el campo del comportamiento informacional, esto no significa que desde el ámbito profesional no interese su estudio sino que el modo de abordarlo es diferente y ello se evidencia en la literatura especializada (GONZALEZ-TERUEL, 2012). Por una parte, encontramos trabajos que siguen los presupuestos formales de la academia, que parten o generan teoría y prueban y validan metodología. Por otra, trabajos de corte profesional centrados en la descripción de procesos que tienen lugar en una unidad de información con el fin de informar y evaluar la actividad y carga de trabajo de esa unidad. La brecha es tan nítida que bien podría calificarse de orientación al usuario los primeros y al sistema los segundos pero en un sentido distinto al empleado para describir la evolución de este campo sino por el hecho de que responden a necesidades y motivaciones distintas que no acaban de inter-relacionar. En el primer caso, la motivación es la necesaria difusión de los resultados de investigación por medio de la discusión de conceptos o teorías potencialmente relevantes para el estudio del usuario, llegando en ocasiones a un nivel de abstracción tal, que es imposible su operacionalización. O, igualmente mostrando resultados de investigación empírica en la que no queda clara las implicaciones prácticas de tales resultados.

El segundo tipo de trabajos que es posible detectar, son estudios con un corte más profesional que, en general se hacen poco eco de los desarrollos teóricos y sus resultados difícilmente pueden ser acumulativos y explicativos pero sí útiles desde el punto de vista de una toma de decisiones en la gestión basada en la cantidad de uso de los recursos por parte de una comunidad de usuarios (evaluación de sistemas) más que en necesidades de información (planificación de sistemas). En

este sentido, Kingrey (2002) evidenció la deficiente cobertura que una serie de revistas profesionales americanas hacían de los conceptos y desarrollos teóricos en el ámbito del comportamiento informacional. Pero además, numerosos trabajos muestran la poca trascendencia que tenían los resultados de investigación en las prácticas profesionales. Así, Brown y Ortega (2005) mostraron cómo, para los bibliotecarios especializados en ciencias físicas, los recursos más valorados para guiar la práctica profesional eran la experiencia, la opinión de los colegas y los patrones de uso basados en la evidencia, por encima de los resultados de los informes de la investigación original.

Junto con todo ello, la situación en el seno de la academia tampoco favorece que esa brecha se disipe. Parece que se ha abierto una especie de veda para la propuesta y discusión de teorías y conceptos y su potencial utilidad para el estudio del comportamiento informacional. La sociología, la antropología, la lingüística o la psicología son algunas de las fuentes de las que beben los investigadores para hacer estas propuestas. Tales discusiones son, sin duda, enriquecedoras para fundamentar la tan ansiada teoría para el estudio del usuario. Sin embargo, en ocasiones estas discusiones no siempre están orientadas a la solución de problemas de investigación o de la práctica profesional. Sin duda, la visión interdisciplinar que está adquiriendo el desarrollo de la fundamentación teórica es tremendamente rica y está proporcionando presupuestos variados para investigar la realidad poliédrica del usuario en interacción con la información. Los departamentos de ByD se han nutrido de investigadores de las distintas ramas del conocimiento e incluso éstos nacieron y se desarrollaron en ámbitos tan distintos como una facultad de comunicación o de medicina.



Sin embargo, hay un aspecto crítico sobre el que sería necesario reflexionar. La ByD es una disciplina que tiene su origen en una práctica profesional, como tal alcanzó un grado de institucionalización sustentada por la existencia de sociedades y colegios profesionales y departamentos universitarios específicos. Tiene su razón de ser en la resolución de problemas en base a planteamientos teóricos, pero actualmente la investigación académica sobre el usuario ofrece menos soluciones de las deseables para la gestión de sistemas, unidades o productos de información, y por lo tanto, ofrece poco beneficio social.

En ocasiones ocurre lo que Fidel (2012) relata, y es el hecho de que en el seno de la academia se descubren nuevas perspectivas que son más bien de sentido común mientras que la familiaridad y el diálogo con la práctica profesional podría ayudar a los investigadores a distinguir entre las cuestiones que requieren una investigación sistemática y las que son obvias para los profesionales a través de su experiencia y no justifican la investigación empírica. En definitiva, ocurre que el diálogo entre el mundo académico y el profesional es actualmente una asignatura pendiente como ya lo fue en el pasado.

## **Consideraciones finales**

Un panorama dominado por un enfoque constructivista-cognitivo trajo a la investigación sobre el usuario de la información mayor rigor y una profunda reflexión sobre el objeto de investigación. Sin embargo, pasado el tiempo parece que no ha sido capaz de abordar las implicaciones prácticas de los resultados de dicha investigación. Mientras, surgen nuevos enfoques que todavía tienen pendiente mostrar en qué medida una conceptualización de los usuarios como sujetos conocedores y expertos culturales así como una conceptualización de los sistemas de información como sistemas de participación en la organización y sistematización del conocimiento social (TALJA, 1997) podrá sentar las bases de un dialogo más productivo con estos usuarios. Sin duda, el continuo aporte de nuevas propuestas teóricas abre interesantes posibilidades para la investigación, siempre que el debate se centre en sus presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos y en el modo de integrar los resultados en el ciclo de gestión de los sistemas, unidades y productos de información. Por el contrario, no habrá avance si no hay una reflexión sobre las implicaciones prácticas de la investigación o si el debate se centra en cuestiones nominalistas que únicamente muestran el deseo de legitimizar una postura sobre otra cuando, en la mayoría de las ocasiones, la investigación presentada bajo una etiqueta u otra, comportamiento informacional o prácticas de información, no difiere tanto desde el punto de vista de esos presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos y, mucho menos, en su claridad en cuanto a la exposición de las implicaciones prácticas de sus resultados.

## Referencias

BATES, M. J. The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface. *Online review*, v.13, n.5, p.407–424, 1989.

\_\_\_\_\_. An introduction to metatheories, theories, and models. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. E. F. (Ed.). *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today, 2005. p. 1–24

BELKIN, N. J. Anomalous State of Knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information and Library Science*, v.5, 133–143, 1980.

\_\_\_\_\_. ; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. ASK for information retrieval: Part I. Background and theory. *Journal of Documentation*, v.38, n.2, 61–71, 1982.

BROWN, C. M.; ORTEGA, L. Information-seeking behavior of physical science librarians: does research inform practice? *College & Research Libraries*, v.66, n.3, p.231–247, 2005

BURR, V. *An introduction to social constructionism*. London: Routledge, 1995.

BYSTRÖM, K.; JÄRVELIN, K. Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, v.31, n.2, p.191–213, 1995.

CAREY, R. F.; MCKECHNIE, L. E.; MCKENZIE, P. J. Gaining access to everyday life information seeking. *Library & Information Science Research*, v.23, n.4, p.319–334, 2002.

CASE, D. O. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 3.ed. Bingley: Emerald, 2012.

CHATMAN, E. A. The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, v.47, n.3, p.193–206, 1996.

\_\_\_\_\_. A. A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, v.50, n.3, 207–217, 1999.

CONSTANTINO, T. E. Constructivism. In: GIVEN, L. M. (Ed.), *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. Los Ángeles, CA: Sage, 2008. v.1. p. 116–119.

COURTRIGHT, C. Context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.41, n.1, p.273–306, 2008.

CROTTY, M. *The foundations of social research: meaning and perspective in the research process*. London: Sage, 1998.

DAVENPORT, E. Confessional methods and everyday life information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.44, p.533–562, 2010.

DERVIN, B. An overview of Sense-Making research: concepts, methods, and results to date. In: ANNUAL MEETING OF THE INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983, *Proceedings...* Dallas, TX: 1983.

\_\_\_\_\_. From the mind's eye of the user: the Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Ed.). *Qualitative research in information management*. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992. p. 61–84.

\_\_\_\_\_. On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing & Management*, v.35, n.6, p.727-750, 1999.

\_\_\_\_\_. ; NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.21, p.3–33, 1986.

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, v.45, n.3, p.171–212, 1989.

\_\_\_\_\_. Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. *Library Quarterly*, v.63, n.4, p.469–486, 1993.

\_\_\_\_\_. The emergence of conceptual modelling in information behaviour research. In: SPINK, A.; HEINSTRÖM, J. (Ed.). *New Directions in Information Behaviour*. [S.l.]: Emerald Group Publishing, 2011. v.1, p. 17–35.

\_\_\_\_\_. ; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, v.49, n.4, p.356–369, 1993.

ERDELEZ, S. Information encountering: a conceptual framework for accidental information discovery. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Ed.). *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. London: Taylor Graham. 1997. p. 412–421.

FIDEL, R. *Human information interaction: an ecological approach to information behavior*. Cambridge, Mass: MIT Press, 2012.

FISHER, K. E.; JULIEN, H. Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.43, p. 1-73, 2009.

FOSTER, A. E.; FORD, N. Serendipity and information seeking: an empirical study. *Journal of Documentation*, v.59, n.3, p.321-340, 2003.

GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. *Informação & Sociedade: Estudos*, v.22, n.3, p.13-23, 2012.

GERGEN, K. J. The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, v.40, n.3, p.266-275, 1985.

GONZÁLEZ-TERUEL, A. Investigación sobre usuarios y realidad de la gestión de unidades de información. Interacciones posibles y necesarias. In: MURGUIA, E.; RODRIGUES, M. E. F. (Ed.). *Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação: identidades, contrastes e perspectivas de interlocução*. Niterói: Editora UFF, 2012.

\_\_\_\_\_. ; ABAD-GARCÍA, M. F. Grounded theory for generating theory in the study of information behavior. *Library & Information Science Research*, v.34, n.1, p.31-36, 2012.

GRANOVETTER, M. S. The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, v.78, p.6, p.1360-1380, 1973.

HERSBERGER, J. A.; MURRAY, A. L.; RIOUX, K. S. Examining information exchange and virtual communities: an emergent framework. *Online Information Review*, v.31, n.2, p.135-147, 2007.

INGWERSEN, P. Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. *Journal of Documentation*, v.52, n.1, p.3-50, 1996.

JÄRVELIN, K.; INGWERSEN, P. User-oriented and cognitive models of information retrieval. In M. J. BATES (Ed.), *Understanding Information Retrieval Systems*. Boca Raton, FL: CRC Press; Taylor & Francis Group, 2012. p. 47-64.

JULIEN, H. Constructing “users” in library and information science. *Aslib Proceedings*, v.51, n.6, p.206-209, 1999a.

\_\_\_\_\_. Where to from here? Results of an empirical study and user-centred implications for system design. In: WILSON, T. D.; ALLEN, D. K. (Ed.). *Exploring the contexts of information behaviour*: Proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, London: Taylor Graham, 1999b. p. 586–596.

\_\_\_\_\_. ; DUGGAN, L. J. A longitudinal analysis of the information needs and uses literature. *Library & Information Science Research*, v.22, n.3, p.291–309, 2000.

KINGREY, K. P. Concepts of information seeking and their presence in the practical library literature. *Library Philosophy and Practice* (e-journal), v.4, n.2, 2002. Available at: <<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/36/>>. (accessed 12 January 2015).

KRIKELAS, J. Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, v.19, n.2, p.5–20, 1983.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v.42, n.5, p.361–371, 1991.

\_\_\_\_\_. *Seeking Meaning*: a process approach to library and information services. Norwood; NJ: Ablex, 1993a.

\_\_\_\_\_. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, v.49, n.4, p.339–355, 1993b.

\_\_\_\_\_. *Seeking Meaning*. A process approach to library and information services. 2nd ed. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2004.

LECKIE, G. J.; GIVEN, L. M.; BUSCHMAN, J. E. *Critical theory for Library and Information Science*. Santa Barbara, CA: ABC CLIO, 2010. p. 1–349.

\_\_\_\_\_. ; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, v.66, n.2, p.161–193, 1996.

MCKECHNIE, L. E. F.; PETTIGREW, K. E.; JOYCE, S. L. The origins and contextual use of theory in human information behaviour research. *The New Review of Information Behaviour Research*, v.2, p.47–63, 2001.

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.

OLSSON, M. R. Discourse: a new theoretical framework for examining information behaviour in its social context. In: WILSON, T. D.; ALLEN, D. K. (Ed.). *Exploring the Contexts of Information Behaviour*: proceedings of the 2nd Information Seeking in Context Conference. London: Taylor & Graham, 1999. p. 136–149.

\_\_\_\_\_. Beyond “needy” individuals. Conceptualizing information behavior. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, v.42, n.1, p.1–17, 2005.

\_\_\_\_\_. Post-Modernism. In: GIVEN, L. M. (Ed.). *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. Los Angeles, CA: Sage, 2008. v. 2, p. 655–659.

\_\_\_\_\_. Re-thinking our concept of users. *Australian Academic & Research Libraries*, v.40, n.1, p.22–35, 2009.

\_\_\_\_\_. Ciphers to this Great Accompt’ – the Shakespearian Social Sense-Making of Theatre Professionals. In: WIDÉN, G.; HOLMBERG, K. (Ed.). *Library and Information Science Bingley*: Emerald Group Publishing, 2012. v.5. p.17–42.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.35, p.43–78, 2001.

SANTOIANI, F.; STRIANO, M. *Modelos teóricos y metodológicos de la enseñanza*. México: Siglo XXI, 2006.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*, v.17, n.3, p.259–294, 1995.

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

SPINK, A.; GREISDORF, H.; BATEMAN, J. From highly relevant to not relevant: examining different regions of relevance. *Information Processing & Management*, v.34, n.5, p.599–621, 1998.

TALJA, S. Constituting information and user as research objects: a theory of knowledge formations as alternative to the information man-theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Ed.). *Information Seeking in Context: proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. London: Taylor Graham, 1997. p. 61–80.

\_\_\_\_\_. ; KESO, H.; PIETILAINEN, T. The production of 'context' in information seeking research: a metatheoretical view. *Information Processing & Management*, v.35, n.6, p.751–763, 1999.

\_\_\_\_\_. ; TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. "Isms" in Information Science: constructivism, collectivism and constructionism. *Journal of Documentation*, v.61, n.1, p.79–101, 2005.

TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 28, 178–194. (1968).

\_\_\_\_\_. Information use environments. In: DERVIN, B.; VOIGT, M. J. (Ed.). *Progress in Communication Sciences*. Norwood, NJ: Ablex, 1991. p. 217–255.

TUOMINEN, K. User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian. *Library Quarterly*, v.67, n.4, p.350–371, 1997.

\_\_\_\_\_. ; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. Discourse, cognition, and reality: toward a social constructionist metatheory for Library and Information Science. In: BRUCE, H. et. al. (Eds.). *Emerging frameworks and methods: CoLIS4: Proceedings of the Fourth International Conference on Conceptions of Library and Information Science*. Greenwood Village, CO: Libraries Unlimited, 2002. p. 271–283.

URQUHART, C. J.; ROWLEY, J. Understanding student information behavior in relation to electronic information services: Lessons from longitudinal monitoring and evaluation. Part 2. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v.58, n.8, p.1188–1197, 2007.

VAKKARI, P. Task complexity, problem structure and information actions: integrating studies on information seeking and retrieval. *Information Processing & Management*, v.35, n.6, p.819–837, 1999.

\_\_\_\_\_. A theory of the task-based information retrieval process: a summary and generalisation of a longitudinal study. *Journal of Documentation*, v.57, n.1, p.44–60, 2001.



..... Trends and approaches in information behaviour research. *Information Research*, v.13, n.4, 2008. Available at: <<http://informationr.net/ir/13-4/paper361.html>>. (accessed 12 January 2015).

VALLÉS, M. S. *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis, 1999.

WANG, P.; SOERGEL, D. A cognitive model of document use during a research project. Study I. document selection. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v.49, n.2, p.115–133, 1998.

..... ; HAWK, W. B.; TENOPIR, C. Users' interaction with World Wide Web resources: an exploratory study using a holistic approach. *Information Processing & Management*, v.36, n.2, p.229–251, 2000.

WILLIAMSON, K. Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, v.20, n.1, p.23–40, 1998.

WILSON, P. *Second-hand knowledge: an inquiry into cognitive authority*. Westport: Greenwood, 1983.

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

..... Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, v.33, n.4, p.551–572, 1997.

..... Human information behavior. *Informing science*, v.3, n.2, p.49–56, 2000.

..... Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. *The New Review of Information Behaviour Research*, v.3, p.71–82, 2002.

..... Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. E. F. (Ed.). *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today, 2005. p. 31-36.

..... Activity theory and information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.42, p.119–161, 2009.

### ***Theoretical frameworks and dimensions applied in the study of the user of information***

*Last years, the study of information users was one of the area, in the context of Library and Information Science (LIS), where has increased more the theoretical development. Currently, this abundance and richness of theoretical proposals take us to a dispersion and confusion, and forced to take a broad perspective. This perspective must therefore assume the theoretical developments that have taken place so far as to analyze and systematize the new proposals. To do this, first, this chapter presents the theoretical traditions of research on information behavior. It starts from the conception of the two paradigms of social science, interpretive paradigm and objectivist paradigm. Second, it describes the most common theoretical framework through study of citations of research published between 2000-2012 on information behavior. This analysis reflects a theoretical overview dominated by a cognitive constructivist approach, focusing on the individual. Below, we discuss other assumptions that question the role and value of the theoretical models proposed to date, consideration and the role of the user in specialized research, consideration of social context in the investigation and criticism of the methods employed. Finally, we conclude that an environment dominated by a constructivist-cognitive brought greater rigor and a profound reflection on the research object. However, it hasn't been able to address the practical implications of the results of such research. The new theoretical approaches that emphasize the importance of the social, still have yet to show how to form the basis of a more productive dialogue with these users. Progress in research will occur if the discussion focuses on ontological, epistemological and methodological assumptions, and how to integrate the results in the professional practice.*

## **PRÁTICAS INFORMACIONAIS:**

novo conceito para o estudo dos usuários da informação

*Carlos Alberto Ávila Araújo*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Referências

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# Parte IV

## **DAS INTERMEDIações**





## **Ciência, tecnologia, política e comunicação:**

o desafio da ação comunicativa dos museus ante as novas formas de produção e distribuição do conhecimento

*Luisa Maria Rocha*

*O campo temático do meio ambiente será objeto desta reflexão tanto por este envolver, na atualidade, a articulação da ciência, tecnologia, política e gestão, quanto por ser uma questão social voltada a uma integração que possibilite novas relações homem-natureza. Na medida em que o patrimônio ambiental não existe fora do conhecimento e da avaliação do estado dos recursos naturais e dos processos invisíveis, esta análise recai nos modos desta articulação no âmbito da comunicação em museus, em particular nas regras de legitimação e autoridade da produção social do conhecimento que institucionaliza disciplinas, especializações e campos. Os museus têm seu alinhamento conceitual de acordo com o modo de produção e difusão do conhecimento decorrente da temática a ser tratada e, ao mesmo tempo, da sua relevância e pertinência na sociedade, como um espaço social onde circulam conhecimentos, decisões e ações que fazem sentido para os diferentes grupos. Para tal, discutir-se-ão os conceitos de “regime de conhecimento” de Werner Rammert, de “representação” de Bruno Latour, de “mediação” de Jean Davallon e de “informação” de Maria Nélide González de Gómez.*

As mudanças na produção, disseminação e apropriação de conhecimentos têm um papel central nos processos comunicacionais das instituições voltadas para as relações ciência e sociedade.

Se na sociedade moderna, a racionalização, a explicitação e a codificação científica do conhecimento caminharam para os processos funcionais, nos quais as tecnologias digitais demandavam a padronização e formalização das informações, na sociedade contemporânea o conhecimento passa a ser produzido distributivamente em redes heterogêneas, nas quais as relações produtivas têm como esteio a informalidade e a confiabilidade. Estas características têm seu reflexo nos processos de construção das ações comunicativas dos museus, onde pessoas, pesquisas, objetos, instrumentos e máquinas participam de uma composição temática com o fim da promoção de integração social mediada pela linguagem e pela experiência de participação reflexiva com vistas à ação no mundo.

Entretanto, a organização do conhecimento dos museus, sob o ponto de vista comunicacional das exposições, tem seu alinhamento conceitual vinculado ao campo da museologia, mas também têm que lidar, em termos de conteúdo específico, com o modo de produção e difusão do conhecimento decorrente da temática a ser tratada. Tal situação traz maior compromisso da museologia em garantir a relevância e pertinência do conteúdo apresentado para a sociedade, gerando um espaço social de conhecimento e de experimentação onde circulem saberes, decisões e ações que fazem sentido para os diferentes grupos, o que os transforma em agências de inovação.



Neste sentido, a reflexão sobre os modos de articulação entre as esferas da ciência, tecnologia, política e comunicação no âmbito dos museus não pode prescindir da discussão sobre as regras de legitimação e autoridade de produção social do conhecimento que institucionaliza disciplinas, especializações e campos temáticos. No âmbito de museus, a reflexão sobre a temática central que o define se faz necessária tanto nas formas específicas que um campo produz, integra e dissemina seu conhecimento quanto nos modos de coordenação e apropriação para fins comunicacionais.

Neste caso, o campo temático do meio ambiente será objeto de reflexão tanto por ele, na atualidade, envolver uma operação de ciência, tecnologia, política e gestão, na medida em que o patrimônio ambiental não existe fora do conhecimento e da avaliação do estado dos recursos naturais e dos processos invisíveis, quanto por ser uma questão social. A última compreende as relações entre os humanos e os recursos naturais e os aspectos tangíveis e intangíveis da própria natureza humana, na qual pode sobressair a elaboração pelos sujeitos sociais de uma integração que possibilite novas relações homem-natureza, contemplando as suas múltiplas e complexas expressões e configurações. Desta forma, conceitos como representações sociais, esfera pública e patrimônio serão trabalhados sob o ponto de vista da área de ciências sociais e humanas.

No âmbito da mediação, noções como produção, coordenação e governança distributiva serão cotejadas à luz dos processos de mediação e comunicação em museus. Analisaremos o conceito de “terceiro simbolizante” a partir de Jean Davallon, e chegaremos à proposição de outros modos de mediação nos museus baseados em processos

múltiplos e fragmentados de redes heterogêneas. Ainda nos deteremos sobre a análise da informação ambiental produzida tanto nas esferas especializadas do conhecimento quanto naquelas estratégicas, de caráter econômico e político. Abordaremos este tema sob o ponto de vista da comunicação museológica que se ancora tanto na dimensão material quanto pragmática. Pois, na informação, se a sua dimensão material com seu conteúdo objetivado e mensurável possibilita a compreensão tanto do estado do conhecimento dos recursos naturais quanto dos conflitos políticos-territoriais, tornando-se efetiva nas esferas científicas e governamentais, a sua dimensão pragmática pressupõe um valor da informação partilhado pelos participantes e a possibilidade de ter um significado na sua ação no mundo.

Por fim configuraremos tanto o plano metainformacional dos museus, com a acumulação e gerenciamento de valores de informação, quanto o plano comunicacional, com a tentativa de enriquecer seu discurso com diferentes jogos de linguagens e negociações das práticas do mundo da vida, a fim de configurar uma “zona de mediação”, onde a heterogeneidade de agentes sociais de distintas culturas discursivas configura um quadro complexo que implica o acionamento de uma razão prática que se desdobra no seu uso pragmático, para além da dimensão epistêmica da razão.

### **Os regimes de conhecimento e os estilos de conhecer**

As mudanças de conhecimento envolvem tanto o regime de produção de conhecimento quanto o estilo do conhecer a ser cultivado. Segundo Rammert (2004b, p.1), o “regime de conhecimento” é constituído

pela relação específica entre a diferenciação da dinâmica de inovação científica, industrial e política e sua conseqüente institucionalização. Neste sentido, o surgimento de um novo regime de conhecimento torna possível identificar novos padrões de coordenação, mediação, integração social e difusão dentro e entre os três domínios de produção de conhecimento, além de analisar se eles têm um conjunto coerente de “regras do jogo”. Para o autor, os regimes de conhecimento “[...] diferem um do outro sob dois aspectos: qual o tipo de conhecimento privilegiado e como a produção, distribuição e uso do conhecimento são institucionalizados”.

Na perspectiva de Rammert (2004b, p.14), a sociedade moderna é caracterizada pelos processos de racionalização, explicitação e codificação científica do conhecimento, uma vez que precisa dar conta da diversificação do conhecimento produzido, como as leis da ciência, os procedimentos da tecnologia e os planos de negócios da economia. A própria tecnologia da informação com suas funções de processamento, produção, distribuição e reprodução de informações intensifica os processos de explicitação e formalização de conhecimentos.

Nas sociedades modernas, modernização significa explicitar cada vez mais as relações intrínsecas entre meios e fins e reorganizar as ações sob os imperativos de progresso, contabilidade e eficiência. O conhecimento explícito, como as leis escritas e codificadas, a contabilidade econômica ou explicação científica, é privilegiado em comparação com todos os tipos de conhecimento não-explícitos, como as tradições de jurisdição, a intuição econômica, a experiência técnica e as regras práticas. Formalização, codificação e explicitação científica marcam a sociedade moderna sob o aspecto cognitivo, assim como a especialização funcional sob o aspecto institucional. (RAMMERT, 2004b, p.15).

Esses processos geraram padrões de especialização funcional das esferas, valores e instituições que, se por um lado, aumentaram a produtividade científica, por outro, estabeleceram em cada esfera uma orientação autorreferencial que segue seu próprio código, com um sistema de auto-organização relativamente autônoma diante das demandas externas. Apesar dessa semelhança, a ciência, a tecnologia e a economia diferem sob o aspecto de sua contribuição especializada para a reprodução da sociedade, tanto no âmbito da ação quanto do conjunto de orientações. Soma-se a elas a esfera política, de grande importância para os gestores da ciência e das instituições de financiamento, estilos de gestão e estratégias consistentes para políticas institucionais.

Sob o ponto de vista dos padrões de coordenação, a estratégia adotada foi a manutenção de linhas de produção especializada entre as disciplinas científicas, a indústria e os domínios políticos. Um modelo de padrão combinava as diferentes contribuições em uma ordem sequencial. Esse regime de produção complementar e especializada de conhecimento surgiu como uma resposta institucional a esse tipo funcional de diferenciação social (RAMMERT, 2004b).

Contudo, o regime de produção de conhecimento se viu desafiado pelas demandas externas de resolução de problemas transdisciplinares que exigiam outros padrões de coordenação que propiciassem processos colaborativos entre as diferentes esferas. Isto gerou o surgimento de novos padrões de produção do conhecimento científico dentro e fora do campo acadêmico, como evidenciado pela mistura de culturas epistêmicas nos laboratórios, a rede de pesquisadores debruçada sobre os problemas da humanidade, o cruzamento de fronteiras disciplinares em torno de pesquisas de tecnologia ou ainda as comunidades interorganizacionais de práticas.

Como esclarece Rammert (2004b, p.4):

Mas no curso de especialização do conhecimento, a globalização da produção de conhecimento, e a aceleração do ritmo do tempo da inovação levaram a problemas inesperados de sincronização e ajustamento mútuo. [...] o modelo padrão de inovação é, em alguns lugares, dividido em pedaços. Os fragmentos dispersos são então colocados juntos, como um mosaico heterogêneo de inovação. Todas essas mudanças [...] revelam um padrão comum que indica o surgimento de um tipo fragmentário de diferenciação social e de um regime fragmentário afiliado da produção de conhecimento distribuído.

Aos poucos, desenvolveu-se um modo transdisciplinar de produção de conhecimento caracterizado pela “fragmentação”, operando a partir de um processo distributivo entre uma grande variedade de agentes<sup>27</sup> de diferentes esferas e lugares, agira reunidos na rede. A heterogeneidade destes agentes demandou um modo particular de coordenação e uma resposta institucional adequada para as questões suscitadas por uma distribuição fragmentária de pesquisa e ação (RAMMERT, 2004b).

Um tipo fragmentário de diferenciação social surge dividindo um todo heterogêneo em partes que parecem incluir quase a mesma mistura de elementos, como agentes humanos e instituições das diferentes esferas: científica, tecnológica, econômica e política. Um exemplo são os programas do campo temático do meio ambiente, que necessitam de métodos diferenciados de investigação científica e tecnológica e de diferentes tipos de conhecimento para subsidiar as análises socioeconômicas de risco ambiental, os procedimentos de conservação de áreas verdes ou ainda fundamentações legais e teóricas para as tomadas de decisões políticas.

---

<sup>27</sup> Agentes: humano e material.

Assim, como afirma Rammert (2004b, p.5), o novo tipo fragmentário traz o que está enraizado nas combinações de fragmentos de conhecimentos e competências heterogêneas, onde a qualidade dos resultados só pode ser assegurada por grupos de peritos heterogêneos e culturas epistêmicas mistas.

Nesse sentido, o meio ambiente não pode ser visto como uma disciplina fechada e unificada, ou como uma parte funcionalmente especializada de uma disciplina, mas como um campo transdisciplinar flexível de peças heterogêneas de conhecimento e competência onde a produção é distribuída sobre os campos heterogêneos de pesquisas (RAMMERT, 2004b).

Os campos de produção de conhecimento distribuídos ganham certa estabilidade ao desenvolverem práticas comuns na fronteira das atividades entre as disciplinas, denominada por Galison<sup>28</sup> (1997) “zona de troca”, além de compartilhar uma linguagem comum híbrida como tipo de comunicação. Nessa “zona de troca” não somente se estabelece o intercâmbio de teorias, mas também de instrumentos científicos e tecnológicos que, uma vez transferidos, podem desencadear um novo campo de investigação tanto na disciplina quanto entre as comunidades transdisciplinares.

No âmbito disciplinar, o cruzamento de fronteiras também altera o padrão hierárquico de cooperação interdisciplinar, essencialmente definido a partir da perspectiva de uma disciplina principal, para

---

<sup>28</sup> O físico Peter Galison (1997) elaborou o conceito de “zona de troca” para definir a interação entre integrante e numa ação que coordena as crenças. Galison estuda como essas zonas de coordenação funcionam numa colaboração entre ciência e tecnologia. Para tal, analisou a dinâmica das “zonas de troca” na física, mostrando que construtores de instrumentos, teóricos e laboratoristas reúnem-se para partilhar conhecimentos e coordenar os diversificados elementos da cultura científica: teorias, máquinas, evidências e argumentos.

um mais fluido e heterogêneo, alinhado com o padrão fragmentário de um campo mosaico com alternâncias entre os polos cooperacionais (RAMMERT, 2004b). Um exemplo citado pelo autor refere-se à previsão do tempo que, de uma especialidade da física termodinâmica, passou a combinar campos heterogêneos pela perspectiva ampliada de pesquisa climática, com aportes da paleoclimatologia e da tecnologia de simulação computacional.

Em um novo regime, esses cruzamentos de fronteiras implicam uma “zona de troca” entre sistemas especializados de diferentes esferas produtivas, como a academia, a indústria e o governo, além daqueles de difusão do conhecimento, como é o caso dos meios de comunicação e dos museus. Nessa “zona de troca”, pode-se perceber inclusive grande diversidade e complexidade sob os aspectos de elementos e relações estabelecidas entre as diferentes esferas. Nos campos que necessitam de agentes e unidades heterogêneas, como a biotecnologia ou o meio ambiente, as relações são flutuantes e as trocas, realizadas em sua maioria nas redes, se apóiam nas relações de confiança. Nesta lógica, a função de gestar ações de pesquisa, ensino, patentes industriais e empresas não pode prescindir do acoplamento de partes fragmentadas, por curto período de tempo, e de uma integração por uma coordenação interativa, composta por participantes heterogêneos “integrados por arenas” (RAMMERT, 2004b, p. 12).

No âmbito da difusão de conhecimento, reafirma-se a prática da “ágora híbrida”, onde não mais se separam os debates científicos dos públicos, e estes passam a constituir verdadeiros “espaços de transição” entre ciência e política, dando lugar a uma “[...] experiência socialmente distribuída” (RAMMERT, 2004b, p.12).

Esses dois regimes de conhecimento, especializado e fragmentário, podem ser encontrados tanto em disciplinas científicas clássicas quanto em campos de pesquisa interdisciplinar. A atribuição de um regime ou outro depende da intensidade e escala de contextos heterogêneos colocados em interação na produção de conhecimento. No campo tecnológico, Rammert (2004b, p.12) destaca a forte interação entre desenvolvedores, produtores e usuários, configurando um “regime híbrido” no qual os diferentes padrões e valores estão misturados.

Diante da fundamentação teórica de Rammert sobre os regimes e estilos de conhecimento nos propomos a analisar os padrões de coordenação, mediação, integração social e difusão nos museus, mais especificamente naqueles que têm como objeto o campo temático do meio ambiente. Esta análise tem como base conceitual da área de museologia e meio ambiente o livro *L'environnement entre au musée*, escrito por Jean Davallon, Gerald Grandmont e Bernard Schielle, no ano de 1992, no qual os autores propõem uma “museologia de relações” com base na constituição de um espaço público configurado pela articulação da ciência, da política e da mídia em torno de um meio ambiente socialmente definido.

### **A articulação ciência, tecnologia, política e comunicação nos museus**

A institucionalização de um campo disciplinar do conhecimento envolve o processo de formação de acervo o qual, ao ser musealizado pelos processos de conservação, documentação, pesquisa e comunicação, estabelece uma rede de intercâmbio científico, tecnológico, político e comunicacional, e subsidia um discurso museológico próprio que tende a espelhar as fronteiras deste campo. O mesmo processo ocorre na institucionalização de um campo temático como o meio ambiente e,



de modo similar, seu eixo estruturante reflete um momento histórico e político de consolidação de agendas nacionais e internacionais, mas agora sobre uma temática transversal que permeia as relações científicas, tecnológicas, produtivas, sociais e culturais, forjadas historicamente nas relações entre ciência, Estado e sociedade.

Contudo, ao contrário de institucionalizar estruturas paradigmáticas ou delimitar fronteiras do conhecimento, o meio ambiente aponta para um domínio mais amplo de produção de conhecimento, estruturado a partir de um conjunto de temáticas relacionadas à preservação da vida no planeta ancoradas em “[...] dimensões significativas da vida e do ser social, junto à rede complexa de agentes, relações, atividades, meios e recursos que intervêm em sua realização” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p.73).

Nesse sentido, Jean Davallon, Gerald Grandmont e Bernard Schielle (1992, p.34), a partir da ideia de um destino coletivo incerto e de um sentimento de urgência nas questões relacionadas ao meio ambiente, apontam para a necessidade de entrar para o domínio do conhecimento, da ação e do discurso exercido pela articulação das esferas da ciência, da política e da comunicação, que aposta na configuração de um “lugar” social pautado nos fluxos de comunicação entre ciência, Estado e sociedade, estimulado pela participação pública na discussão ambiental.

Ao estabelecer tal relação no âmbito dos museus, eles fornecem subsídios para reconfigurar os próprios elementos articulados constituindo uma nova abordagem museológica. De nossa perspectiva, essa articulação aproxima-se do conceito de representação de Bruno Latour, no qual o termo representação contém triplo sentido: a representação social, a representação das questões de preocupação de um mundo comum e a representação como composição ou mediação.

No primeiro sentido, destaca-se a importância dos procedimentos de legitimação e autoridade sob o ponto de vista de regras que possibilitem a agregação de diferentes perspectivas legitimadas em torno de uma questão. No segundo, lida-se com a representação das questões do mundo, procurando-se integralidade e precisão nas perspectivas abordadas que evidenciem a própria dinâmica de representação de um coletivo. A terceira referencia a própria forma de articular as três instâncias de representação: quem, o que e como. A composição constitui um dos significados do conceito de mediação e guarda estreita relação com o trabalho de construção de uma abordagem museográfica, que em nosso caso será enfocada a partir da temática do meio ambiente (LATOIR, 2004, p.384).

Nos espaços públicos as questões ambientais são representadas, autorizadas, legitimadas e trazidas à luz dentro de um conjunto relevante, suscitando diferenças e disputas que podem reconfigurar as três instâncias de representação, já que se repactuariam os procedimentos de autoridade e legitimidade, as questões caracterizadas pelas 'causas', ou seja, a *res* que congrega o público à volta, e a medição ancorada entre o conhecimento e a ação, a ciência e a sociedade, o singular e o plural.

### **Quem: as regras de legitimidade e autoridade**

*“...um espaço público, um espaço social onde conhecimentos, decisões e ações fazem sentido de acordo com pontos de vista que transcendem e incluem os científicos, os decisores, os grupos de pressão ou as empresas”. (DAVALLON et al., 1992, p.85, trad. nossa)*

Os museus têm papel tradicional significativo na legitimação e consolidação de áreas do conhecimento, em particular no âmbito disciplinar, uma vez que o processo de musealização tem cunho estratégico sob o ponto de vista institucional, epistêmico e social. Ao adotar determinado regime de produção e difusão do conhecimento, os museus fortalecem uma ou mais perspectivas do conhecimento e estabelecem redes colaborativas sociais e científicas.

Assim, os museus constituem um “lugar” privilegiado para compreensão da institucionalização de determinadas configurações do saber nas sociedades, pois o processo de musealização envolve um olhar coletivo que recorta um objeto de seu contexto social, político e cultural e o insere numa rede institucionalizada de práticas culturais com a intenção de sua permanência. Assim, trata-se de uma “[...] construção contextualmente específica que guarda as marcas de uma contingência situacional, e que não pode ser adequadamente entendida sem uma análise [...]” (KNORR-CETINA, 1981).

Em função da extensa cadeia de produção e difusão do conhecimento nos museus e por ser o tema “meio ambiente” de domínio mais amplo, compreendemos a demanda pela reconfiguração de um processo de construção do conhecimento museológico – conforme proposto pelos autores citados em epígrafe.

Evidenciar as marcas da institucionalização de uma área do conhecimento demanda refletir sobre os procedimentos de legitimação e autoridade sob o ponto de vista de regras que possibilitam a agregação temática de diferentes perspectivas em torno de determinado espaço e tempo e, portanto, regras que guardam estreita relação com as formas contemporâneas de produção social do conhecimento.

Assumimos, então, a importância de uma reflexão sobre o regime e os procedimentos de construção do conhecimento, uma vez que afetam não apenas a produção do conhecimento museológico como os processos de mediação comunicacional, todos com impacto nas questões de autoridade, validade e relevância da informação nos museus. Dentre as questões de produção de conhecimento apontadas por Rammert (2004a) e González de Gómez (2005), destacaríamos duas que têm reverberação na produção e difusão do conhecimento museológico: “[...] a relação entre o conhecimento formalizado em proposições e processos discursivos de argumentação e o conhecimento tácito ou incorporado” e a “[...] crescente importância de conhecimentos que requerem em sua produção e julgamento a participação de mais de uma comunidade de pares, organizações e por vezes, atores que não pertencem aos domínios científicos, como em muitas formas dos conhecimentos produzidos em rede” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2005, p.7).

Essas questões adquirem maior complexidade quando se leva em conta o campo denominado “meio ambiente”, o qual ainda se encontra em processo de constituição e legitimação, e demanda uma heterogeneidade de tipos de conhecimento, especialistas e técnicos reunidos por um princípio “semântico-territorial” em torno de “famílias de problemas” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p.73), ou ainda em “missão orientada” (RAMMERT, 2004a, p. 89).

Seguindo essa direção, a produção dos museus envolve rastrear a geração do conhecimento científico e tecnológico acerca de uma temática que busca evidenciar as teorias, práticas e experiências socialmente compartilhadas por cada grupo de pesquisadores, bem como o conhecimento tácito ou incorporado para revelar os diferentes “solos” culturais que fundamentam suas produções.

Essa ação se torna de grande relevância em função da complexidade das questões que envolvem o “meio ambiente”. Elas não se resolvem nem com “últimas palavras” nem com “verdades incontestes”, mas abrigam em seu cerne a noção de incertezas, evidenciando que o conhecimento científico pode ser insuficiente para compreender todas as alternativas possíveis para prever os efeitos de certas decisões e para formar uma ação racional. Assim, caberia aqui ampliar o escopo de abrangência do processo de produção do conhecimento museológico, evidenciando os caminhos e os solos dos quais se originam, por vezes, perspectivas conflitantes que caracterizam questões complexas que tendem a ser reduzidas para um ponto de vista dominante em detrimento dos outros (CALLON; LASCOUMES; BARTHER, 2009, p.16).

Assim, ao expor o que Wittgenstein denomina “formas de vida” ou “jogos de linguagem”<sup>29</sup> das comunidades científicas, estamos evidenciando as regras, convenções e objetivos próprios das teorias e práticas científicas e tecnológicas. Contudo, no âmbito comunicacional, exibir espacialmente as relações e articulações a respeito de um “problema ambiental” demanda uma nova cartografia de saberes, que a despeito de ter ações impulsionadas pelos princípios paradigmáticos e corporativos, deve contemplar novos conceitos e meios de produção e difusão do conhecimento.

Na análise de Werner Rammert (2004a), a complexidade da produção do conhecimento da sociedade contemporânea, quer seja pela multiplicação e dispersão dos lugares de produção e pelo uso do conhecimento explícito e não explícito, quer seja pela multiplicidade de atores institucionais e de

---

<sup>29</sup> Os diferentes contextos de uso com seus objetivos específicos e significados diversos são definidos por Wittgenstein como ‘jogos de linguagem’. Como o autor (1979, §23, p.18) menciona: “O termo ‘jogo de linguagem’ deve aqui salientar que o falar de uma linguagem é parte de uma atividade ou de uma forma de vida” (apud ROCHA, 2008, p.204).

redes construídas para interação, demanda a criação de novos mecanismos de coordenação baseados numa política de conhecimento que assegure uma infraestrutura institucional para o seu crescimento.

As formas modernas da produção social de conhecimentos têm como princípio a diferenciação funcional, e como instância os subsistemas ou as unidades funcionais integradas a partir de um regime complementar e especializado de produção ancorado na divisão disciplinar do conhecimento e na separação das esferas de ação em subsistemas, como o econômico, o político e o científico (RAMMERT, 2004a).

Esse regime moderno estaria convivendo com formas de produção elaboradas a partir de diferenciação fragmentada, na qual

[...] os conhecimentos são produzidos em redes longas e heterogêneas, onde não existe necessariamente um núcleo central e unificador da formulação conceitual e normativa, mas onde teorias, modelos, metodologias e critérios de validade são gerados em vários pontos da rede de forma distribuída. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2005, p.8).

No novo regime de produção de conhecimento heterogeneamente distribuído, as instituições funcionais especializadas e as disciplinas científicas permanecem como instâncias de produção no pano de fundo da sociedade fragmentada, mas a cada dia perdem espaço para as formas de organização em rede, de transdisciplinaridade epistêmica e da comunidade de peritos. Nessa produção crescem as pesquisas científicas por “missão orientada” nas quais a qualidade não está associada aos limites disciplinares, mas à articulação dos grupos heterogêneos de peritos e das culturas epistêmicas<sup>30</sup> (RAMMERT, 2004a).

---

<sup>30</sup> Knorr-Cettina denomina “cultura epistêmica” como “[...] aqueles amálgamas de arranjos e mecanismos – unidos pela afinidade, necessidade e coincidência histórica – que, em determinado campo, constituem a forma como sabemos o que sabemos” (1997, p.8).

Na perspectiva de Michael Gibbons et al. (1994, p.18, 24), um novo modo de produção de conhecimento construído sob a heterogeneidade e a transdisciplinaridade, criado em “contextos de aplicação” e “[...] caracterizado por um fluxo constante, num ir e vir entre o fundamental e o aplicado”, envolveria a articulação de componentes codificados e tácitos, sendo que a dimensão tácita do conhecimento dos cientistas permitiria reconfigurar o “[...] conjunto diverso dos recursos de conhecimento” disponível nas comunidades de profissionais de acordo com o problema em foco. Nessa linha, tanto os estudos das ciências já evidenciaram que as afirmações científicas, assumidas através dos efeitos dos instrumentos e interpretações de observação empírica, são embebidas em “estilos” de um pensamento coletivo, quanto Michael Polanyi<sup>31</sup> (1966) definiu o conhecimento tácito como um pensamento ligado e incorporado a um grupo de pesquisadores.

Assim, o regime distributivo de conhecimento compreende a emergência de aspectos implícitos e tácitos do conhecimento como provenientes de processos de “enculturação” na qual os participantes heterogêneos aprendem a reconhecer o conhecimento tácito dos outros, além de desenvolverem uma linguagem compartilhada e na qual encontram uma nova comunidade de prática.

Na visão de Gómez (2007), a transição para uma sociedade do conhecimento encontraria no conceito de cultura epistêmica de Knorr Cetina (1999) um substituto para o de disciplina e não apenas reuniria diferentes especialistas e conhecimentos científicos, mas indicaria “[...] a nova imersão da ‘máquina de conhecimento’ tanto na esfera da

---

<sup>31</sup> Na visão de Polanyi, o conhecimento tácito é “espontâneo, intuitivo, experimental, conhecimento cotidiano” (1966, p.82).

produção científica, na esfera produtiva e dos negócios, quanto nos contextos situados dos mundos da vida” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2005, p.8).

Compreendemos que essa transição é marcada por uma sociedade permeada de culturas do conhecimento, que engloba um conjunto de estruturas e mecanismos que servem ao conhecimento e se desdobram com sua articulação (KNORR-CETINA, 1997, p.8). Mais do que isso, os seus desdobramentos vão além e se realizam em arenas transepistêmicas, nas quais se estabelecem diferentes jogos de linguagem em um processo de negociação entre atores que buscam a legitimação e validação dos sentidos da sua produção do conhecimento.

Analisando esse processo de articulação, González de Gómez (2005, p.9) utiliza o termo “autoridade epistêmica distribuída”, para se referir “às condições e possibilidades de articulação social e epistêmica das diferentes culturas de evidência que participam da produção de conhecimento em redes sociais e digitais”.

Esse conceito pode subsidiar uma nova abordagem de meio ambiente pelos museus por permitir a ancoragem numa “zona de mediação” entre o social e o epistêmico, evidenciando a presença de interesses plurais, relações de poder e fragmentação de posições em torno de visões que podem prevalecer sobre pressupostos político-institucionais.

Os museus passam, assim, de uma instância de consolidação de políticas públicas alicerçadas na visão de uma racionalidade de processos que fornece as informações a um indivíduo ou a um coletivo, para importante arena política, marcada por articulações contingentes com o potencial de não somente evidenciar para o coletivo a complexidade dos contextos



de decisão, mas também de impactar a agenda pública. Ainda que de forma diferente do proposto por Davallon, ao assumir o papel de arena política, o museu toma posição.

Na dimensão social, os museus, por seu papel assumido desde 1972 (Mesa de Santiago do Chile), ou seja, aquele voltado para a inclusão social, têm o potencial de resgatar as práticas sociais excluídas ou ocultadas na tentativa de produção de um discurso homogêneo e, muitas vezes, explicitados na proposta de fixação de uma política a partir da ideia de sociedade como campo sedimentado de práticas.

Evidenciando mais uma vez que o processo decisório é contingente, na medida em que o oculto permanece como tal na totalidade, onde reside a própria falta de fundamento último<sup>32</sup> externo ao sujeito capaz de sustentar a decisão, a “autoridade epistêmica distribuída” também se inscreve nesta dinâmica em que a hegemonia de determinadas práticas articulatórias é igualmente precária, contingente e ameaçada por novos discursos. Essa operação, quando um significante assume o lugar impossível da totalidade, é denominada por Laclau e Mouffe (2004) “[...] hegemonia contingente e constitutiva”, por não ter referencial em nenhum fundamento *a priori*. Assim, as práticas que nela se estabelecem são movimentos articulatórios que garantem que o lugar vazio do universal siga preenchido e, com isso, mantenha-se o ordenamento do social. Este movimento é caracterizado pela disputa em torno dos sentidos.

---

<sup>32</sup> Na explicação de Macedo & Araújo (2009): “O exterior que garante a suposta objetividade é constitutivo, está inscrito nela, inviabilizando a sua definição como presença. Toda ordem é, portanto, dominada pela indecidibilidade, na medida em que lhe falta um fundamento último. Tudo sempre poderia (e poderá) ser diferente em matéria de política, o processo decisório é contingente”.

Nesse caminho, a subjetividade é um partícipe ativo nos processos decisórios, mas que podem ter seu apoio num conjunto de sentidos decorrentes da articulação contingente dos sujeitos num processo intersubjetivo discursivo. Ao propiciar esses encontros e fomentar a troca de discursos argumentativos originários de diferentes esferas e áreas de conhecimento, os museus inscrevem-se como espaços públicos de construção de práticas sociais que se ampliam na direção de um jogo hegemônico mais justo e ético.

Portanto, compreendemos as instituições públicas como os museus como espaços eminentemente políticos que, em vez de serem vistos a partir de um olhar racionalista, direcionam-se para o pluralismo de valores e para o jogo de disputas discursivas constitutivas das sociedades. A partir de Laclau e Mouffe (2004) e de Rammert (2004a), podemos analisar as ações destas instituições públicas como práticas articulatórias contingentes que, no nosso caso, organizam-se em torno de uma disputa hegemônica pelo discurso acerca do meio ambiente, ao mesmo tempo que procuram plasmar os discursos em jogo no campo social, numa totalidade precária. Assim, a hegemonia pode ser vista como uma categoria analítica, tendo em vista a característica constitutiva da disputa política entre diferentes discursos.

Nos museus, essa visão possibilita uma compreensão mais precisa sobre os processos articulatórios no âmbito da gestão que compreende desde a organização do conhecimento até a sua expressão no processo comunicacional. A própria dinâmica da construção de articulações provisórias inclui o caráter fragmentário e híbrido dos discursos, pois todo fechamento depende de um exterior constitutivo produzido pela equivalência de posições diversas. A produção discursiva dos

textos e representações dos museus depende da articulação em torno de um significante comum a todas essas posições, mas que guarda a singularidade do conhecimento formal e tácito de cada articulador. Um discurso adquire credibilidade, em termos de validade e relevância, quanto mais sua argumentação se estender em variadas direções, contanto que contribua para determinada configuração final (LACLAU, 2000, p.253). Logo, significantes cujos sentidos flutuam tendem a ser mais efetivos no jogo hegemônico, aproximando as posições diferenciais em torno de uma equivalência em relação a algo que lhes é externo. Refletir sobre os processos museológicos nessa perspectiva é considerar a complexidade desse contexto e a irredutibilidade de explicação de suas dinâmicas por concepções racionalistas. Por isso, significantes cujos sentidos flutuam tendem a ser mais efetivos também sob o ponto de vista da comunicação em museus.

Retomando Rammert (2004a), o regime heterogêneo de produção do conhecimento tem como base uma rede distributiva como forma de organização e no seu mecanismo de coordenação. Portanto, essa rede torna-se a unidade sociotécnica relevante de associação em que as fronteiras entre humanidades, ciências sociais e tecnociências são desconstruídas e possibilitam a integração dos subsistemas funcionais na produção do conhecimento, como o econômico, o político e o moral.

A coordenação se torna, assim, o ponto nevrálgico do regime distributivo, uma vez que a aceleração do tempo de produção do conhecimento causa problemas em relação à sincronização dos tempos das diferentes esferas e arenas, demandando uma coordenação de interação contínua e paralela entre os atores e os agenciamentos em diferentes níveis. Reconhecer os diferentes espaços institucionais e seus tempos de desenvolvimento mantendo abertos esses horizontes

constitui um atributo da coordenação apoiada essencialmente no trabalho de mediação (RAMMERT, 2004a).

Ao comparar essa forma de produção de conhecimento com a área de meio ambiente, percebemos algumas similitudes, como a complexidade do objeto de pesquisa em função da multiplicidade de elementos, agentes e relações, a heterogenia em termos da pluralização de perspectivas de atores e contextos institucionais, e o hibridismo proveniente do tipo de foco dirigido ao objeto (RAMMERT, 2004a, p.92). Nessa área ambiental, a questão dos diferentes tempos se mostra sensível aos processos, não mais lineares, mas cíclicos de conhecimento, produção, distribuição e consumo ante a necessidade de sustentabilidade.

A questão do tempo, tão bem explorada por Michel Serres em *O contrato natural* (1991), refere-se a como coordenar os tempos, uma vez que o conhecimento científico manifesto em artigos precisa de alguns anos para sua produção e circulação, a sua aplicabilidade técnica demanda mais uma década de testes e experiências, os projetos políticos estão circunscritos à duração dos períodos eleitorais, os administrativos lidam com o ano fiscal e as mídias têm na notícia diária seu esteio. Se pensarmos no processo do conhecimento e da produção, teremos um tempo mais alargado do que se trabalharmos com os períodos curtos dos tomadores de decisão, como a política, a administração e a mídia. Se pensarmos em mudanças necessárias envolvendo o regime de conhecimento ou mesmo de valores morais e éticos ante a crise ambiental, estaremos nos reportando a uma ou mais gerações. Estas considerações servem para colocar em perspectiva o desafio e a complexidade que a sociedade enfrenta, no presente, em relação às decisões sobre um patrimônio ambiental capaz de sustentar a vida humana no planeta.

## O que: meio ambiente e sociedade

*“A sensibilidade ecológica é um modo de pensar e de representação caracterizado pela pesquisa das relações entre as pessoas e o planeta, e cruza todos os campos da sociedade: domínio político, administrativo, grupos de interesse, negócios, economia, direito, etc.”*  
(DAVALLON et al., 1992, p.32, trad. nossa)

A sociedade contemporânea demanda de cada cidadão a compreensão de problemas complexos que desafiam a nossa vida. Convocado a se pronunciar sobre questões científicas e tecnológicas e as consequências de suas decisões, o cidadão se vê desafiado diante do conhecimento, das competências e habilidades necessárias para se posicionar ante as relações socialmente construídas com o meio ambiente.

Sem os repertórios adequados para lidar com a diversidade política e cultural associadas ao conflito de interesses entre os diferentes atores e grupos sociais, torna-se clara a importância do discurso da cultura científica, mas também de outros discursos, ideias, questões e representações sociais sobre meio ambiente, ou aquilo que Davallon et al. (1992) denominam “sensibilidade ecológica”.

Contribuindo para a formação de grandes quadros de inteligibilidade, capazes de subsidiar a compreensão, escolha e orientação nas ações da sociedade, as representações sociais adquirem sentido quando olhadas numa totalidade significativa, que tanto regem a relação com o mundo e os outros, como orientam e organizam a comunicação social.

O tema “meio ambiente” não se refere apenas a “coisas da natureza” – elementos visíveis (mineral, animal, plantas) – mas também de outros “invisíveis” definidos pelas relações, pelos processos, pelas trocas, pelo

fluxo de matéria e energia e suas dinâmicas e estratégias (DAVALLON et al., 1992, p.54). Trata-se de um “ser social” que se define através de questões ambientais colocadas e confrontadas em todas as esferas da vida. Faz-se necessário ampliar o campo do meio ambiente para que contemplem as inter-relações do natural com o social. Isto porque o meio ambiente possui outra dimensão social e humana, que não se refere à existência e ao conhecimento das coisas do mundo, mas permeia as relações do homem com a natureza.

As temáticas ambientais entraram nos museus de história natural em consonância com as transformações das disciplinas científicas relacionadas à natureza. Contudo, o olhar das ciências naturais não contemplava a complexidade das questões ambientais, motivo pelo qual Fortin-Debart (2003) afirma que os museus devem ir além desta abordagem para integrar um olhar sociocêntrico do meio ambiente. Neste, a dificuldade reside em como “[...] abrir a ciência às preocupações sociais, éticas, políticas”.

Alguns desses caminhos já foram apontados no âmbito do regime de conhecimento, suas regras e autoridade, outros mais afeitos às questões intrínsecas à constituição na relação homem/natureza encontram-se no próprio processo de representação desta relação no mundo e, portanto, estão associados com as controvérsias que envolvem as diferentes representações, atitudes, valores e ideologia dos protagonistas (SAUVÉ, 1997). Na perspectiva de Sauvé (1997) e de Fortin-Debart (2003), para se trabalhar nos museus com uma formação em meio ambiente que aporte conhecimento e competência científica, técnica e metodológica, necessariamente este deverá estar integrado “[...] às dimensões éticas e sociais do meio ambiente, ou seja, à capacidade de reflexão que permita

clarificar os valores subjacentes a qualquer escolha da estratégia ambiental” (CROIZIER; GOFFIN, 1998-1999, trad. nossa). Contudo, o que significa este desafio no mundo atual?

Passados 20 anos desde que Davalon et al. escreveram *L'environnement entre au Musée* (1992), o agravamento da crise ambiental pode ser notado na multiplicação e ampliação de problemas como a aceleração da perda da biodiversidade, a poluição dos ambientes, a devastação das florestas, além de outros desafios relacionados à água e à energia.

No bojo do enfrentamento dessas questões, o tema do meio ambiente cruzou as fronteiras do conhecimento e do território, entrou nas agendas da política internacional e passou a influenciar a configuração geopolítica mundial. O binômio conhecimento e território ganhou especial relevância no jogo do poder mundial em função tanto dos processos capitalistas de produção de bens de consumo quanto dos estoques de recursos naturais, disponíveis territorialmente, capaz de sustentá-los.

No âmbito do desenvolvimento sustentável, parece que o desafio continua sendo o de integrar de forma equânime seus três pilares: as dimensões ambiental, econômica e social. Contudo, os próprios modelos atuais de desenvolvimento têm gerado o oposto do almejado, ou seja, problemas em todos os pilares, como a perda de biodiversidade e a degradação social. Na conferência Rio+20, em junho de 2012, foi adotado pelo Brasil o termo “economia verde inclusiva”, reforçando o trinômio “crescimento”, “inclusão social” e “proteção da natureza”.

Entretanto, as noções de desenvolvimento e crescimento vêm constantemente sendo questionadas não apenas por estarem embebidas por uma visão colonizadora impregnada de uma ideologia de progresso em ciência e tecnologia, mas, sobretudo, pela impossibilidade de termos

uma “equanimidade”, em qualquer dos trinômios que adotemos, diante da exigência de um padrão de industrialização e consumo que, na visão de muitos, é insustentável.

Se, para Leff (2001), a complexidade dos problemas ambientais aponta para a necessidade de mudanças no regime de conhecimento, de valores e de comportamento vigentes na sociedade, a mesma complexidade, para Jacobi (2003, p.191), abre a oportunidade para compreender a gestação de novos atores sociais que se mobilizam para apropriação da natureza, para um processo educativo articulado comprometido com a sustentabilidade e a participação apoiada na lógica que privilegia o diálogo e a interdependência de diferentes áreas do saber. Ambos convergem para a necessidade de questionar valores e premissas que norteiam as atuais práticas sociais.

Nessa direção, a noção de “sustentável” teria que contemplar as dimensões socioculturais, as relações de poder existentes e as limitações ecológicas crescentes. Atualmente, as discussões relacionadas à questão da biodiversidade estão presentes nas agendas científicas e políticas e têm profunda relação com o desenvolvimento sustentável e seu impacto econômico, ambiental e social. Nesse caminho, a relação entre biodiversidade, ciência e tecnologia tem adquirido maior densidade, ao mesmo tempo que as demandas sociais ganham especial relevância. Surgem novos atores como integrantes de uma rede de discussão sobre as questões ambientais: cientistas, tecnologistas, empresas públicas e privadas, organizações não governamentais, comunidades locais, entre outros. Os próprios processos decisórios passaram a contemplar uma visão mais ampla que envolve não somente a ciência e a tecnologia, mas também a sociedade.



Temas como extinção de espécies, aquecimento global, mudanças climáticas, poluição, desmatamento, resíduos sólidos, desertificação, segurança alimentar, energia, água, biodiversidade e sustentabilidade abrigam em si mais de uma centena de questões que encontram sua complexidade no cruzamento entre todos os tipos de fronteiras, esferas e hierarquias. Consequentemente, as questões ambientais perpassam todos os campos da sociedade, congregando e dividindo determinado coletivo em torno de verdadeiras “causas”.

Assim, a necessidade de os museus abraçarem o tema do meio ambiente e se inserirem nas esferas sociais pública foi preconizada por Davallon et al. (1992, p.75), embora vários teóricos da museologia já viessem afirmando o fato desde a década de 1960. Os autores justificam essa recomendação, uma vez que o ciclo que vai do conhecimento à decisão não é unívoco e simples e encontra no âmbito social o espaço para a constituição das representações e das ações. O conhecimento dos recursos ambientais e sua gestão, a opinião, a tomada de decisão e a ação são operações envolvidas nas representações sociais que farão com que os atores, que são científicos, decisores ou cidadãos, possam se embasar para formar uma ideia, assumir uma posição, decidir e agir sobre uma realidade já mediatizada linguisticamente no campo social.

Dessa forma, a esfera pública existe precisamente para enfrentar questões de interesse coletivo, e nela os mecanismos de expressão propiciam aos membros de uma comunidade estabelecer uma discussão e eventualmente concordarem sobre qual o caminho a seguir. Como afirma Jovchelovitch: “É, de fato, na experiência da pluralidade e na diversidade de perspectivas diferentes, que ainda assim podemos levar a um consenso entre o público, que o sentido profundo da esfera pública se encontra.” (2000, p.49).

O termo ‘público’ significa, para Hannah Arendt, tanto aquilo que é público e pode ser visto e escutado por todos, quanto o mundo como algo que é comum a todos os seres humanos e se diferencia do lugar privado que cada pessoa ocupa nele (ARENDR, 1983, p.59-68). Este comum a todos os seres humanos seria “[...] um mundo de objetos entre aqueles que coletivamente o dividem. Como todo espaço ‘entre’, este mundo de objetos de uma só vez liga e separa os seres humanos. Daí que a esfera pública enquanto um mundo comum estabelece as linhas que tanto ligam, como separam, as pessoas [...]” (JOVCHELOVITCH, 2000, p.49).

Na qualidade de espaço da pluralidade humana, a esfera pública encontra sua expressão no diálogo e na ação comunicativa, e, portanto, em sua conexão com a alteridade. Nela se engendram encontros que fornecem as condições “[...] não apenas para estabelecer as preocupações comuns do presente, mas também para identificar o que o presente deve ao passado e quais as esperanças que nutre em relação ao futuro”. Daí sua importância para pensar o patrimônio meio ambiente no âmbito do museu, um espaço público que possibilita refletir no plano metacomunicacional sobre um patrimônio em projeto, englobando tudo que deve ser conservado, material ou imaterial, em função das gerações futuras. Assim, a esfera pública não existe para apenas uma geração, sua imortalidade “[...] reside em sua capacidade para produzir, manter e transformar uma história preservada em artefatos e em narrativas de ações humanas.” (JOVCHELOVITCH, 2000, p.50-60).

A vida pública, com suas instituições, rituais e significados, é o lugar no qual as representações sociais se desenvolvem e adquirem existência concreta, ao tempo em que também a constituem.

Qualquer pessoa está sempre reatualizando hábitos, modos de vida e sensibilidades herdadas de um passado sempre presente, de acordo com os significados históricos e culturalmente construídos a partir dos quais elabora suas representações (JOVCHELOVITCH, 2000, p.80).

As representações sociais são organizadas em campos que contêm redes semânticas relacionadas aos estoques culturais, que em cada sociedade definem os sentidos e as práticas que circunscrevem a ação e a fala de sujeitos sociais:

As representações sociais são inseparáveis da dinâmica do cotidiano, onde a mobilidade das interações do presente pode, potencialmente, desafiar tradições estabelecidas, abrindo novos sentidos para as tradições vindas do passado. Estes dois aspectos, constância e mudança, são integrais na formação das representações sociais [...] A capacidade para evocar realidades alternativas, através da reflexividade e do diálogo, marca os trabalhos das representações sociais. (JOVCHELOVITCH, 2000, p.176).

Fundamenta-se aí a necessidade de as representações serem consideradas pela museologia como um compartilhamento de saberes – estes observados em sua totalidade envolvendo seus processos socioculturais que compreendem o cognitivo, o moral, o afetivo e a ação. Esses elementos estão imersos nas “[...] formas de saber e fazer que circulam em uma sociedade” que mesclam os diferentes tipos de saberes, considerados recursos disponíveis para significar a realidade; as normas, vistas como prescrições que orientam a vida de um coletivo; o desejo e a paixão, portadores de sentido ao viver; e o agir, através de processos de falar, relacionar, construir e engajar-se num mundo coletivo (JOVCHELOVITCH, 2000, p.177).

Certamente, o campo teórico aberto nos museus pela possibilidade de trabalhar com representações sociais significa, ao mesmo tempo, a superação de uma visão cientificista e um avanço significativo na direção da compreensão da complexidade de que se reveste qualquer temática em tal espaço. Trata-se, então, da identificação das representações sociais a fim de contribuir para o entendimento das matrizes culturais das quais emergem os conjuntos de significados e ações relativas ao meio ambiente, uma vez que tanto “[...] as representações definem as práticas como essas (re)constroem novas representações” (JOVCHELOVITCH, 2000, p.177).

Na construção de campos representacionais, os sujeitos dão sentido à realidade pela apropriação e interpretação ao tempo em que “[...] dizem quem são, como entendem a si mesmos e a outros, como se situam no campo social e quais são os recursos cognitivos e afetivos que lhes são acessíveis em dado momento histórico” Nas relações da vida cotidiana, as interações entre Eu e Outro estão na base dos processos de construção representacional e identitária (JOVCHELOVITCH, 2000, p.176-177).

O desafio museológico reside em reconhecer e problematizar as representações sociais a partir do seu núcleo de racionalidade e argumentação, uma vez que estão presentes nos espaços institucionais. Essa problematização envolveria indagar acerca de quais elementos influenciam, determinam e condicionam as suas ações, tendo em vista que as representações constituem uma condição das práticas que, embora possam ser contraditórias, imprecisas e ambíguas, também podem se constituir em critérios de racionalidade e argumentação gerados e reproduzidos entre o público.

A noção de experiência como um campo em que se entrecruzam as representações e práticas faz com que qualquer temática abordada nas exposições dos museus possa ser vista como uma construção cultural. Se a sociedade confere a alguns de seus membros um “poder institucionalizador”, como no caso dos museus, estes, se fundamentados nos modelos gnosiológicos, podem se estender para além do conhecimento instituído, tomando sob sua guarda e reflexão as instâncias cognitivas, normativas, sociais e culturais. Em contrapartida, o sujeito, a partir de sua experiência, pode criar e recriar símbolos e significados acerca do seu mundo de vida, incluindo nele os espaços institucionais culturais.

A importância de o museu buscar explorar a forma como uma temática é elaborada culturalmente, reside na possibilidade de “desnaturalizar” uma vivência pelo descentramento do sujeito ante o melhor argumento de outros, num contexto tanto de experiência física, simbólica, representacional e histórica, quanto de justificação, com argumentos expostos circunstanciados a partir de traços identificadores.

Portanto, as representações sociais são um conjunto aberto, heterogêneo, um campo de acordos e de conflitos – em relação a outros tipos de conhecimentos – que é continuamente feito, ampliado, deslocado, transformado durante as interações dos sujeitos de uma sociedade. Essas representações também apresentam limites que se situam na generalidade do seu nível de análise – aspecto que pode ser superado incluindo a dimensão da experiência individual e coletiva dos sujeitos num mundo comum. Percebe-se, assim, a necessidade de articulação entre representações sociais e a experiência. “A ciência explica a experiência, mas não por isso a anula” (CANGUILHEM, 2002, p.160).

Fundamentada nesse argumento, a museologia, ao abordar o meio ambiente, aponta uma nova direção que contempla, simultaneamente, as interfaces entre as dimensões representacionais e vivenciais dos processos de compartilhar o mundo tematicamente. Para tal precisamos ainda compreender como as representações sociais permitem repensar a articulação ciência/mídia/política.

Na visão de Jovchelovitch (2000, p.177), as representações sociais são processos de mediação social ancorados no espaço de intersecção entre o objetivo e o subjetivo, no qual podemos identificar a origem das atividades simbólicas e das próprias representações sociais. O conceito de espaço potencial<sup>33</sup> como espaço de formação dos símbolos possibilita reconhecer uma realidade compartilhada – a realidade do Outro. É no espaço de mediação entre sujeito social e alteridade, no processo de dar sentido e entender o mundo, que as representações sociais emergem e circulam em espaços de realidade intersubjetiva.

Um dos elementos importantes para análise é a relação estrutural entre as práticas comunicativas da esfera pública, as representações sociais e os usos do poder. A constituição tanto das representações sociais quanto da esfera pública encontra nos meios de comunicação de massa, nas conversas e nas narrativas e subsídios informacionais para a elaboração de suas representações.

---

<sup>33</sup> 'Espaço potencial' é um conceito formulado por Winnicott (1965), elaborado a partir do desenvolvimento de uma criança na transição marcada pela identificação do eu e do não eu, quando o eu e a realidade interna começam a ser um em relação à realidade compartilhada de outros. No espaço potencial, a pessoa pertence aos dois momentos ao mesmo tempo, é o lugar da emergência dos símbolos baseada no reconhecimento da realidade dos outros. Desta forma, Leiman (1992) compreende que este fenômeno transicional pode explicar as transações entre os aspectos subjetivos e objetivos dos espaços intersubjetivos (JOVCHELOVITCH, 2000, p.72/73).

Estas estão sempre permeadas por relações de poder que expressam as lutas simbólicas presentes nas sociedades. Desta forma, o social é subjetivo e objetivo ao mesmo tempo; ele engendra, em sua dinâmica, determinantes históricos, políticos e econômicos que restringem e estreitam as possibilidades de ação humana, mas também abrem novas possibilidades pelo encontro entre o Eu e Outro, quando ao explorar identidades, construir símbolos e expressar afetos é possível “transcender fronteiras institucionalizadas e instituir novas fronteiras”. Assim o social é a arena do jogo entre o subjetivo e o objetivo, e entre a ação e a reprodução, que constituem o social, estando este no centro do processo de formação das representações sociais.

Uma representação é atividade de alguém, que constrói uma substituição mental de algo, que é alter, que é outro, em relação à coisa que está sendo representada. O sujeito e o objeto, portanto, não coincidem. Há uma lacuna entre eles, e, de modo a preencher esta lacuna, emerge a representação. Este processo envolve de uma só vez e pela mesma via um trabalho de ligação e um trabalho de diferenciação entre o Eu e a alteridade. A representação liga o sujeito e o Outro e pelo mesmo processo os separa, pois a representação é algo que ocupa o lugar de que faz as vezes de uma outra coisa. A representação, portanto é uma mediação que liga a presença e a ausência e uma fronteira que, ao separar o que está presente do que está ausente, permite a um sistema de diferenciações emergir. É na encruzilhada de identificações e diferenciações entre sujeito e mundo que as representações são formadas, e é precisamente por esta razão que elas retêm sua potencialidade imaginária e sua referencialidade em relação ao mundo. (JOVCHELOVITCH, 2000, p.181).

Ao mencionarmos, no início deste capítulo, a proximidade da articulação de Davallon et al. com o conceito de representação de Bruno Latour, percebemos que a definição de Jovchelovitch (2000, p.178-181) nos

permite traçar novas relações que reforçam a aproximação inicial. Neste caso, o termo representação também apresenta um triplo sentido: a representação social, que para Latour envolve as regras e processos de legitimação, também está presente nas representações sociais, uma vez que permeadas por relações de poder que expressam as lutas simbólicas, e por que não dizer de autoridade e legitimação presentes nas sociedades; na representação das questões de preocupação de um mundo comum definidas por Latour, também podemos ver no conceito de espaço potencial um lugar de reconhecimento de uma realidade compartilhada – a realidade do Outro <sup>34</sup> – um processo de dar sentido e entender o mundo, referenciando e argumentando sobre questões que separam porque unem, nestes espaços de realidade intersubjetiva; e na representação como mediação aquilo que “[...] liga a presença e a ausência e uma fronteira que, ao separar o que está presente do que está ausente, permite um sistema de diferenciações emergir”.

Nos espaços públicos, as questões ambientais são representadas, autorizadas, legitimadas e trazidas à luz dentro de um conjunto relevante, suscitando diferenças e disputas que, por isso mesmo, podem reconfigurar as três instâncias de representação, à medida que se repactuariam os procedimentos de autoridade e legitimidade, as questões caracterizadas pelas ‘causas’, ou seja, a *res* que congrega o público em sua volta e a mediação ancorada entre o conhecimento e a ação, a ciência e a sociedade, o singular e o plural.

---

<sup>34</sup> O lugar do Outro na construção da atividade simbólica emerge com o processo de descentramento do eu, conforme analisado por Piaget (1964/1968), no qual o próprio indivíduo constitui o resultado de um processo de socialização; a) em que medida as representações sociais se constroem sobre a atividade representacional do ser humano; e finalmente c) em que medida as representações sociais vão além, e, portanto, se diferenciam do trabalho individual de representação simbólica (JOVCHELOVITCH, 2000, p. 62-63).



A representação envolve um elemento ativo de construção e reconstrução que supera a divisão rígida entre os universos interno e externo. O ato representacional apresenta algumas características principais: o caráter referencial da representação, seu caráter imaginante e construtivo, sua natureza social, o fato de que as categorias que a estruturam e expressam provêm de uma cultura compartilhada e estas são as categorias da linguagem (JODELET, 1984b, p. 365 apud JOVCHELOVITCH, 2000, p.76).

O sujeito humano constrói, em sua relação com o mundo, um novo mundo de significados. De um lado, é através de sua atividade e de sua relação com Outros que as representações emergem, realizando a mediação entre o sujeito e seu mundo, um mundo que ele ao mesmo tempo descobre e constrói. De outro lado, a representação permite a existência de símbolos – estes pedaços de realidade social mobilizados pela atividade do sujeito para dar sentido e formar o meio ambiente que o rodeia (JOVCHELOVITCH, 2000, p.78).

Na perspectiva de Jovchelovitch (2000, p.78), os processos que dão forma e transformam as representações sociais estão intrinsecamente ligados à ação comunicativa e às práticas sociais da esfera pública: o diálogo e a linguagem, os rituais e processos produtivos, as artes e padrões culturais, em suma, as mediações sociais. Logo, a análise das representações sociais deve concentrar-se sobre aqueles processos de comunicação e vida social que não apenas as produzem, mas que também lhes conferem uma estrutura peculiar. Esses processos são todos processos de mediação social.

## Como: mediação distributiva

*“Trata-se de lidar com o fosso entre presente e futuro... a presença do risco e da incerteza, o sentimento de urgência da situação e a necessidade de tomada de decisão não pode prescindir da reflexão sobre a gestão dos recursos na qual a mediação possibilita apreender o fosso, compreender o risco, levantar a incerteza a fim de que possamos tomar decisões sobre este patrimônio, agora materializado nos aspectos visíveis e invisíveis de sua materialidade.”*  
(DAVALLON et al., 1992, p.80, trad. nossa)

Nos museus, o fosso entre presente e futuro envolve conhecimento, gestão e mediação de um meio ambiente pensado como patrimônio. Trabalhar a dimensão deste patrimônio tanto em relação à degradação do “mundo vivido” (passagem de rodovias, implantação de usinas, etc.) quanto os processos do “mundo conhecido” (poluição da água, destruição da camada de ozônio, efeito estufa, desaparecimento das florestas, etc.) tem como desafio lidar com a emergência do “mundo invisível” ao mesmo tempo e em relação com o “mundo visível”. Envolve explorar o paradoxo entre a visibilidade de certos objetos (as coisas da natureza) e a invisibilidade dos processos incluindo aqueles relacionados à apreensão e compreensão requeridas pela ciência e tecnologia, como a própria biotecnologia. Assim, o patrimônio meio ambiente é uma operação de ciência e tecnologia e de gestão na medida em que este não existe fora do conhecimento e da avaliação do estado dos recursos naturais e dos processos invisíveis (DAVALLON et al. 1992, p.74, trad. nossa).

O conhecimento torna-se uma questão social de duas maneiras diferentes e complementares: como ferramenta de gestão e como operador da representação do meio ambiente: “Como questão de decisão e questão de opinião: entre a expertise e o imaginário.”

Nessas condições, trata-se menos do conhecimento como forma de domínio da natureza, característico do modelo ocidental, do que como a construção, pelos sujeitos sociais, de um novo relacionamento homem-natureza que reporta à abordagem técnica e simbólica do meio ambiente como patrimônio (DAVALLON et al. 1992, p.74, trad. nossa).

A gestão se apresenta como um desafio tanto no plano patrimonial como no conhecimento. No último, a tendência a uma estrutura fragmentada e horizontalizada põe em xeque a sua efetividade, em particular pela especialização e pelo isolamento temático das questões do meio ambiente. O Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma) encontra-se, na atualidade, questionando sua estrutura fragmentar de secretariados especializados e voltados para seus temas (a camada de ozônio, a mudança climática, a diversidade biológica, etc.). A perda de interlocução e relação entre os temas e as equipes gera problemas de coordenação pela falta de integração dos conhecimentos produzidos necessários para a gestão do patrimônio material e imaterial. A mesma questão pode ser vista no conhecimento sobre a biodiversidade brasileira, quando diferentes instituições organizam listas de espécies ameaçadas de extinção de modo fragmentar, em que fauna e flora tornam-se um elemento isolado numa base de dados de consulta, mas se encontram e interagem espacialmente num mundo natural.

Nos regimes de conhecimento podemos identificar dois estilos diferentes de conhecer, um voltado para explorar o conhecimento e outro para exploração dos espaços de conhecimento com um interesse comum, a partir de diferentes perspectivas. O primeiro tende a desenvolver estruturas hierárquicas e corporativas, enquanto o segundo, por estar sempre em construção, propicia uma aprendizagem interativa aberta a novos agentes (RAMMERT, 2004b, p.12).

No regime da especialização e explicitação, o conhecimento está associado à “[...] capacidade de reproduzir ou replicar os resultados, produtos e processos”. Contudo, essa capacidade é influenciada tanto pelas pessoas que conhecem quanto pelos meios de comunicação que armazenam e processam informação. Portanto, “conhecer”, como afirma Rammert (2004b, p.15), “[...] refere-se ao fato de que o conhecimento emerge da interação entre o conhecedor e o conhecido”. O autor menciona ainda que “[...] nem colecionar livros nem navegar em arquivos digitais é uma operação suficiente para realmente conhecer alguma coisa”, uma vez que é necessário ser capaz de lê-lo, compreendê-lo e traduzi-lo em ação efetiva a partir da interação. Portanto, “[...] não existe conhecimento explícito sem uma relação enraizada de conhecimento tácito”.

Na sociedade de “explicitação”, percebemos que a cada transformação nos meios de comunicar e processar a informação uma nova dimensão tácita do conhecimento é exigida. Novos métodos, máquinas e meios de comunicação cuja utilização requer conhecimento tácito para tratar e interpretar esses meios, não é de domínio de boa parte da população, que desconhece seus códigos devido à fragmentação entre as diferentes esferas de produção de conhecimento. Assim, conhecimento explícito e não explícito são dois tipos de conhecimento que não podem ser substituídos um pelo outro, e se o primeiro cresce com a especialização, o segundo também, só que fechado nas esferas autônomas com suas regras e rotinas de domínio apenas de peritos altamente especializados. O “círculo de explicitação”, como denominado por Rammert (2004b, p. 16), resume-se na máxima: “Quanto mais conhecimento é explicitado por processos de codificação e de computação, mais aumenta a importância de se apropriar e integrar o conhecimento não explícito”.

Apesar de esse círculo não poder ser resolvido, como ressalta o autor, as sociedades desenvolveram diferentes estilos de saber para lidar com essa relação paradoxal. O regime de especialização funcional tem tendência à abstração, formalização e codificação do conhecimento através de pacotes padronizados de informação para intercâmbio entre as diferentes esferas de ação. O regime de distribuição se apoia no conhecimento situacional e associativo para o intercâmbio e aprendizagem entre os agentes heterogêneos. Segue o modelo de cultivar conhecimento e explorar as relações fluidas entre explícito e não explícito. Segundo Rammert (2004b, p.16):

Ambos os estilos têm em comum o fato de abranger tanto o tipo de conhecimento tácito quanto o explícito. Mas eles diferem na maneira como se relacionam com os dois: o estilo de explicitação é baseado em explicação excessiva e no conhecimento codificado, enquanto o estilo de exploração confia mais na circulação do tácito e na integração informal do conhecimento implícito e explícito.

O estilo de exploração se torna cada vez mais relevante ante o que Rammert (2004b) denomina “círculo das incertezas”, no qual a fragmentação nas áreas de produção do conhecimento limita as soluções padrão de como lidar com a incerteza. Quais as competências, rotinas e experiências necessárias? Quais os conhecimentos explícitos e não explícitos necessários para as soluções dos problemas? Estas perguntas sublinham o problema de incerteza e o fato de que a informação é sempre incompleta e tem de ser interpretada para se tornar conhecimento útil. Assim, ampliar a capacidade e habilidade de um “conhecedor” envolve trabalhar as relações com a diversidade de agentes e as suas perspectivas do conhecimento, além das conexões distribuídas pelas várias esferas de ação. Isto possibilita explorar os diferentes estilos de conhecimento compartilhando as incertezas e os riscos sempre presentes na esfera da ação.

Nesse sentido, agentes científicos, econômicos e políticos e seus diferentes códigos de ação e conhecimento se unem na heterogeneidade e interdependência, a fim de possibilitar a exploração de uma aprendizagem coletiva. Como menciona Rammert (2004b): “[...] o modelo exploratório de conhecimento que é caracterizada por um equilíbrio experimental entre o tácito e o conhecimento explícito torna-se uma condição necessária”.

No âmbito da mediação, o regime de conhecimento distributivo torna-se uma necessidade não somente em termos de produção do conteúdo temático museológico sobre uma questão ambiental a partir de uma “autoridade epistêmica distributiva” (conforme definido por GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2005, p.9), mas, sobretudo, em função de uma nova forma de mediação capaz de perpassar diferentes perspectivas e esferas sociais. Sem um ponto fixo ou uma ancoragem no domínio de uma área do conhecimento, a “autoridade distributiva” circula entre a rede colaborativa para contemplar uma heterogenia em termos da pluralização de perspectivas e práticas em torno do conhecimento.

Na visão de Rammert (2004a, p.97), nas difíceis condições da produção distributiva do conhecimento será necessária uma coordenação que mantenha a diversidade de atores e suas perspectivas e ao mesmo tempo crie uma cultura de confiança e cooperação capaz de subsidiar um tipo de “governança distributiva” apoiado em regras explícitas e em um modelo cultural implícito. Esse modelo não tem por base a acumulação, unificação e padronização racional do conhecimento, uma vez que considera a dispersão de lugares, a distribuição de atores e a pluralidade de perspectivas o que distingue, identifica e enriquece o regime distributivo.

Do ponto de vista de processos de mediação e comunicação em museus, isto implica rever os modelos do *terceiro simbolizante*<sup>35</sup> de modo que as ações ou práticas museológicas possam ter uma “governança distributiva” embasada na diversidade de profissionais e equipes a fim de contemplar tanto a pluralidade das áreas de conhecimento quanto de perspectivas advindas dos conhecimentos formais, tácitos e da experiência.

Na temática meio ambiente, caracterizada pelo agir na incerteza, caminhamos para um limite nos cálculos econômicos de riscos e benefícios, a partir de escolhas racionais entre bens cujo valor e custo podem se fazer explícitos. Apesar de o mercado criar estratégias de alianças e parcerias para compartilhar conhecimento e riscos, ele também sofre impactos advindos de múltiplas instâncias, como as políticas de regulação, as normas de segurança, acidentes ou mudanças de valores e estilo de vida (RAMMERT, 2004, p.96). Assim, o processo de gestão inclui evidenciar o risco e a incerteza na tomada de decisão, de maneira tal que conhecimento e patrimônio recebem o status de raro, arriscado e um bem transitório.

Na qualidade de um bem intangível e transitório, o conhecimento acerca do meio ambiente adquire maior valorização quando associado a um patrimônio material, como um recurso natural. Se for certo que o conhecimento intangível constitui um aspecto integral do significado de patrimônio, é igualmente certo que o bem intangível representado pelo meio ambiente é dinâmico e forma “[...] parte de uma conexão cultural viva existente entre passado e futuro que os modifica ao logo do tempo” (DECAROLIS, 2001, p.5). Então, o valor desse conhecimento

---

<sup>35</sup> O conceito de terceiro simbolizante será discutido mais adiante.

intangível cresce e se atualiza quanto maior for o seu uso e em mais diversificados aspectos, enquanto o uso dos bens tangíveis perde seu valor pelo consumo.

Uma política de conhecimento que encoraja a diversidade de atores e perspectivas, cultiva as diferenças dentro e entre as comunidades de práticas, facilita o cruzamento entre disciplinas do conhecimento e mantém abertos espaços e lugares em que a cooperação coletiva entre atores heterogêneos pode se desenvolver, por isso mesmo desafia os processos de mediação a manter e atualizar, de maneira criativa, as articulações provisórias que manifestam a diversidade de atores, opiniões e perspectivas em consonância com os códigos, modelos culturais e procedimentos incorporados sobre determinada questão semântico-territorial que perpassa diferentes arenas e esferas sociais.

Uma governança política do conhecimento, proposta por Rammert (2004a, p.94), ao aportar conhecimento e competência científica e técnica integrados às dimensões éticas e sociais de um tema ou questão, na mediação do museu atua mediatamente no âmbito da reflexividade e do diálogo ante as múltiplas relações reveladas numa totalidade precária, plasma circunstancialmente uma dinâmica da sociedade contemporânea e propicia uma reflexão sobre os valores subjacentes a qualquer escolha de estratégias de ação sobre uma questão no mundo da vida.

Portanto, a ciência entra no museu menos como um corpo estruturado de fatos e leis universais do que como um fórum aberto ao processo de debate e reflexão aprofundada, aproximando-se do museu como espaço de formação de uma opinião pública qualificada, como proposto por Davallon, Grandmont e Schiele (1992).



Mais do que isso, contempla ainda um olhar sobre os processos de gestão pública dos recursos e serviços ambientais, tema importante para os autores diante da complexidade da gestão do patrimônio ambiental para as futuras gerações.

Nessa linha, Fortin-Debart (2012, trad. nossa) exemplifica alguns meios de propiciar o debate e apresentar diferentes olhares sobre a realidade ambiental, que incluem a reconstrução de um parlamento (Exposição do Instituto Real de Ciências Naturais da Bélgica), a criação de um café-debate (Museu Nacional de História Natural de Paris e Museu Etnográfico de Neuchâtel) e a realização de “ilhas de expressão”, quando os visitantes manifestam por escrito as suas opiniões sobre questões controversas (Centro de Ciências de Montreal). Em sua visão, o que está em jogo nessas atividades é propiciar uma análise crítica das perspectivas e das ações para tratar as questões ambientais contemporâneas. Contudo, a autora alerta que a lógica fundamental da exposição de um museu reside na abordagem patrimonial: “Nesta perspectiva, encontrar um equilíbrio entre a dimensão patrimonial e a dimensão crítica constitui talvez o coração da problemática da museologia do Meio Ambiente”.

Na perspectiva de Yves Girault e Cécile Debart (2001, p.148), o museu não deve ser exclusivamente orientado para uma política de transferência de conhecimentos, mas para agir como um espaço público local, apresentando controvérsias, considerando o meio ambiente como uma preocupação social, caracterizado pelo conflito de usos e representações. Esta apresentação é para os autores o pré-requisito para a instauração entre o público de um espírito crítico e uma abordagem complexa das questões ambientais.

Na visão de Davallon et al. (1992, p.55-56), o museu, ao mobilizar a dimensão patrimonial do meio ambiente, tanto como “coisa” quanto como conhecimento, trabalha a sensibilidade ecológica através das representações. Nesse sentido, meio ambiente possui um status intermediário entre o que vai se ver e o que vai se dizer, entre as “coisas” da natureza e o discurso sobre elas. O “ser” do meio ambiente toma a dimensão de “realidade imaginária” através de uma mediação baseada na composição de coisas, processos e representações dentro de uma lógica patrimonial que segue a especificidade da instituição museológica alinhada com seu papel atual na sociedade da comunicação. As representações sociais geradas pelas próprias mediações sociais em todas as suas formas públicas tornam-se uma das dimensões da comunicação deste patrimônio, uma vez que:

[...] a comunicação constitui-se como mediação em um mundo feito de mundos infinitamente diversos, o trabalho constitui-se como mediação entre as necessidades humanas e o material bruto da natureza; o desenvolvimento dos ritos, dos mitos e dos símbolos constitui-se como mediação entre a alteridade e o mistério do mundo e da mente humana: todas estas mediações revelam, em maior ou menor grau, a aventura da busca humana para dar sentido e entender sua própria existência no mundo. (JOVCHELOVITCH, 2000, p.78).

A objetificação e a ancoragem são as formas específicas de mediação social das representações que transportam para um nível “material” a produção simbólica de uma comunidade. Tanto a ciência e a tecnologia quanto outras formas de saberes e práticas buscam objetivar como meio de condensar significados de maneira a torná-los “domesticados” ou “familiares”.

No processo, os sujeitos sociais “[...] ancoram o desconhecido em uma realidade já institucionalizada e deslocam a geografia de significados estabelecidos que as sociedades lutam para perpetuar” (JOVCHELOVITCH, 2000, p.80). Esse processo se materializa pela mediação nas instituições museológicas.

As representações sociais são forjadas por atores sociais para lidar com a diversidade e a mobilidade de um mundo em que cada um vai além das dimensões de sua própria individualidade para entrar em outra dimensão: a esfera pública. Assim, as representações sociais tanto surgem através de mediações como se tornam mediações sociais por expressar a relação do sujeito com a alteridade do mundo. A possibilidade do novo também se ancora nessa alteridade:

É importante ressaltar que as representações sociais, enquanto formas de saber social especialmente ligadas à ancoragem do que é novo, e da diferença implícita que todo novo contém, estão radicadas nas estruturas sociais da modernidade. Elas necessitam da confluência de perspectivas diferentes, dos conflitos, choques e encontros que ocorrem quando diferentes modos de vida passam a coexistir. Típicas, portanto, de esferas públicas des-tradicionalizadas, as representações sociais emergem como saberes que possuem flexibilidade para absorver racionalidades diferentes. (JOVCHELOVITCH, 2000, p.78-80).

Na atualidade, a mediação dos meios de comunicação de massa produz não somente um deslocamento na experiência pública como dá forma aos saberes possíveis que esta experiência desenvolve sobre si mesma. Na visão de Jovchelovitch (2000), esse tipo de comunicação informa e forma a esfera pública, de tal maneira que informação e representação sobre a esfera pública substituem toda e qualquer experiência na própria esfera.

Assim, a esfera pública se define pelas trocas entre informação e bens simbólicos produzidos pela mídia. Entretanto, outras formas de mediação e comunicação na vida social devem ser valorizadas, em particular aquelas que envolvem o encontro direto para o estabelecimento do diálogo que pertencem eminentemente ao mundo de vida.

No plano de um museu voltado para a temática meio ambiente, o desafio é propiciar espaços comunicacionais caracterizados por uma intensa “zona de troca” em que diálogo e experiência se fundem pela mediação social, que relaciona saberes, práticas, valores, expressões e representações pertinentes a diferentes “formas de vida”. Articulá-los é promover uma “composição” significativa dos diferentes olhares e propostas em torno de uma questão ambiental, evidenciando sua complexidade, que não pode ser resolvida sob o ponto de vista de um único argumento de autoridade ante seu caráter eminentemente social pela imbricação das múltiplas dimensões constituintes de uma realidade. Logo, uma mediação que contempla não somente a dimensão social, econômica e ambiental, mas também as questões morais, éticas e patrimoniais, adquire importância nesse feixe relacional de construir as forças que integram a totalidade de uma questão, ainda que de maneira precária e contingente.

No âmbito da mediação, Davallon (2007) identifica nas práticas de informação e comunicação um denominador comum da mediação representado por um “terceiro simbolizante”, em que as mediações designam tanto as operações de tecnicização (mediação técnica) quanto e, ao mesmo tempo, de intervenção da dimensão subjetiva das trocas e interações (mediação social).

Nos diferentes domínios de investigação, o “terceiro simbolizante” tem sua legitimidade advinda da “[...] pertença a um campo diferente dos que ‘mediatizam’ a informação ou os objetos, com vista à sua promoção” (DAVALLON, 2007). Quer seja uma mediação pedagógica, baseada na relação e regulação das interações educativas; uma mediação cultural, apoiada na dupla abordagem dos profissionais mediadores e da ampla mediação de conteúdos culturais; uma mediação institucional, que congrega uma concepção política e sociológica; uma mediação tecnológica, que envolve os processos de tecnicização e os de intervenção subjetiva nas praticas comunicacionais – o terceiro elemento constitui a sua marca distintiva.

Nessa análise, Davallon (2007) identifica quatro características acionais deste “terceiro”: 1) a produção de um ‘efeito’, não instrumentalizado, sobre o destinatário da comunicação; 2) a mudança no objeto, ator ou situação original da mediação devido à integração num outro contexto de uso; 3) o operador da ação, quer da ação humana quer do dispositivo, o que propicia reflexão sobre sua forma e natureza; 4) a ação do elemento terceiro gera impacto sobre o ambiente social no qual ela se situa. Como conclusão, o autor afirma que a noção de mediação surge quando existe a necessidade de descrever uma ação implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos, realizada pelo deslocamento da comunicação para um terceiro. Então a questão que se apresenta reside em qual é a forma e natureza desse terceiro.

Ao propor analisar as teorias de mediação à luz da concepção do “terceiro”, Davallon (2007) aponta três constantes: 1) a definição de mediação a partir dos componentes da intersubjetividade, da linguagem

e do político; 2) o princípio de que a comunicação social é um produto da mediação; 3) e que a mediação se constrói em torno de um ponto de fuga que intervém no processo de comunicação sem o que aqueles que nele participam possam ter controle sobre ele. O autor se apoia na figura do terceiro simbolizante de Louis Quéré e da sua preocupação com a exclusão da natureza simbólica da interação social das abordagens positivistas da comunicação social. Nessa linha, a operação social e simbólica deveria ser contemplada pela mediação tanto quanto aquela de caráter técnico. Sua crítica se dá em decorrência da crescente modificação da objetivação da mediação simbólica<sup>36</sup> que intervém em nossa sociedade na direção de ancorar-se em meios e instrumentos técnicos, estratégias e tecnologias sob a égide do caráter instrumental.

A despeito da questão da relação entre mediação simbólica e mediação técnica, segundo Davallon (2007), temos de reconhecer que a mediação se encontra de forma direta ligada ao funcionamento simbólico da sociedade, nomeadamente através do conceito do terceiro simbolizante.

A questão entre as duas mediações esboçadas por Quéré e Davallon merece, a nosso ver, outro olhar diante da sua importância nos museus. Assim, os instrumentos característicos da mediação técnica, como um audiovisual, criam espaços de imersão virtual caracterizado pela fruição sensorial que,

---

<sup>36</sup> Por “objetivação da mediação simbólica” deve-se entender “projeção de uma alteridade”, “[...] a constituição de um lugar outro que marque uma exterioridade do social a si próprio”, ou seja, de um espaço público (dito ainda de outra forma, de um dispositivo de mediação simbólica). A mudança deste processo indica que a objetivação da mediação simbólica já não se realiza sob o modo da opinião pública, mas sob o da cientificidade, ele “[...] assenta, assim, doravante em três suportes: meios e instrumentos técnicos (os do audiovisual, por exemplo); estratégias, cujo sucesso depende do domínio de regras de escolha racional e de um saber analítico que permita previsões condicionais; e tecnologias, isto é, fórmulas que definam as maneiras de proceder no quadro de uma ação racional em relação a um determinado fim, seja em que domínio for” (JOVCHELOVITCH, 2000, p. 108).

apesar de sua apurada estética, dificulta o estabelecimento de pontes com o mundo real, subtraindo a possibilidade de reflexividade nas ações cotidianas. Assim, no contexto do museu, o espaço de representação desengatado de experiências vividas na relação direta do homem com o mundo tende a se encher de fantasias, fechando-se para as exigências de um comportamento ancorado na realidade.

Isto ocorre porque o caráter construtivo e social do espírito humano se dá por meio de uma relação com o mundo mediada por um conjunto de manifestações e práticas acessíveis publicamente e compreensíveis intersubjetivamente. Nesse sentido, o modo como compreendemos a expressão e a ação simbólica é importante para decidir se existe ou não uma relação entre institucionalização e simbolização, e entre institucionalização e racionalidade. Essa questão implica a própria concepção de eticidade, uma vez que as formas de representação e as práticas das instituições contemporâneas podem ou não afetar os atores sociais. A preocupação consiste em saber se as representações simbólicas conseguem gerar deveres manifestos em ações, ou se elas apenas contribuem para que certas ideias obtidas pela razão lancem raízes de natureza essencialmente discursiva nos motivos e na consciência dos participantes (HABERMAS, 1990, p.85-87).

Na visão de Habermas (1990, p.88-89), a tendência de isolar certas impressões numa imagem simbólica opõe-se à tendência de conceituação que busca a generalização e a distinção. Mundos simbólicos, como o do mito ou da comunicação do dia a dia, resultam do jogo convergente de processos opostos, a produção de uma plenitude de sentido plástico e a exploração lógica de um universo de experiência, coeso e dividido em categorias.

No caminho da simbolização, entrelaçam-se dois processos que geram sentido: o primeiro tende à expressão; o outro ao conceito. Porém, nem sempre se estabelece um equilíbrio entre essas duas tendências ou formas simbólicas. Quando a tendência expressiva predomina, o sensível é fixado numa imagem, como é o caso do mito, quando a função enunciativa predomina, a categorização se impõe como abstração articuladora, como é o caso da ciência. Fugindo desses dois polos através do equilíbrio entre elas, a função da representação se instala como no mundo cotidiano e da arte (HABERMAS, 1990, p.88-89). Entre a força convencidora de normas fundamentadas discursivamente e a força de ligação de formas simbólicas, ao museu cabe trabalhar o equilíbrio entre a tendência expressiva e a conceitual, numa relação de complementaridade.

Nessa linha, se resguardarmos o espaço público das mediações simbólicas e argumentativas e compreendermos a mediação técnica como um recurso ou meio sob a égide de uma razão ampliada, podemos trabalhar a comunicação como uma interação complexa e articulada com a vida cotidiana, que envolve um conjunto de processos múltiplos e fragmentados de mediações multilocalizadas (CURY, 2005, p.370).

Ao analisarmos as mediações sociais e técnicas que participam na construção de uma comunicação, podemos identificar que se trata menos dos componentes do que de “[...] uma forma particular de construir a relação, com modalidades específicas de definir, de utilizar, de articular e de acumular as mediações” (DAVALLON, 2007). E como observa esse autor, “[...] a mediação dos saberes constitui um domínio quase específico, que reenvia, por um lado à mediação da informação e, por outro, aos aspectos sociais ou semióticos da comunicação”.



A compreensão dos processos de construção da relação entre o conhecimento e o público e, ao nosso caso, entre o tema meio ambiente e o público, passa por assumirmos que a articulação de “processos múltiplos e fragmentados de mediações” pode estabelecer um jogo mediacional de linguagens que, apesar de imerso numa rede heterogênea dos humanos e não humanos, traduz-se numa mediação multilocalizada baseada num terceiro distributivo, mas que encontra sua interseção numa totalidade contingencial formada pela agregação singular em torno de uma questão semântico-territorial. Nesse contexto, “a articulação dos elementos como um dispositivo singular” constitui em si o “terceiro”.

### **A informação ambiental na zona de mediação**

Na atualidade, o Estado passou a ter um papel normativo ante a proteção e os processos de degradação do meio ambiente. As instituições públicas vêm cada vez mais assumindo a gestão da informação sobre os recursos naturais. Contudo, a informação ambiental é produzida e circula em esferas especializadas, como a academia, a governamental e o setor produtivo, sendo de difícil apropriação pela população, que muitas vezes é a mais afetada localmente pela degradação do meio ambiente (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999).

Essa população tende a permanecer invisível nas políticas públicas que se fundamentam em racionalidades político-administrativas para definir seus programas de atuação nas diversas áreas. Desconhecendo as necessidades locais, as linhas demarcatórias de Estados e biomas separam e homogeneízam, quer seja pela invenção cultural ou natural, quer seja pelas realidades socioambientais. Essas demarcações balizam os planejamentos e programas de ação do governo.

No âmbito do meio ambiente, Albagli (1998) define a importância estratégica da biodiversidade na “[...] passagem de um paradigma técnico-econômico intensivo em recursos naturais para um outro baseado em informação e no uso crescente de ciência e tecnologia no processo produtivo” (ALBAGLI, 1998, p.17). A importância, para a autora, não reside na valorização da vida em si, mas na informação genética passível de ser utilizada como matéria-prima das biotecnologias. Portanto: “A biodiversidade investe-se, assim, de um duplo significado: elemento essencial de suporte à vida e reserva de valor futuro.” (ALBAGLI, 1998, p.17).

Apontando a existência de diversos projetos e estratégias para o meio ambiente e a biodiversidade, Albagli (1998, p.18) manifesta a necessidade de superação da “[...] noção exclusivamente biogeográfica do ambiente”, para tratá-lo como o proposto por Becker (1991; 1997, apud Albagli, 1998, p.18): “[...] resultado da interação da lógica da natureza e da lógica da sociedade”.

No entrelaçamento entre natureza e sociedade, Albagli (1998, p.18-20) propõe um olhar geopolítico para a biodiversidade, uma vez que essa expressa e é “[...] condicionada por diferentes pontos de vista e interesses, os quais projetam e manifestam-se espacialmente, refletindo-se em formas de intervenção igualmente distintas sobre o território, do mesmo modo que exerce influência sobre tais pontos de vista”. Esta abordagem subsidiaria uma análise geográfica de situações sociopolíticas de modo a guiar as ações necessárias de proteção e uso sustentável da biodiversidade, bem como das disputas por uma informação estratégica sobre a biodiversidade que, atualmente, se fazem presentes entre os países com tecnologias de ponta e aqueles detentores da diversidade natural.

A biodiversidade é, ao mesmo tempo,

[...] uma questão ecológica (fator relevante ao equilíbrio ambiental e à reprodução da vida) e técnico-científica (fonte de informação para a biotecnologia e a engenharia genética), caracteriza-se também como questão geopolítica (objeto de estratégias e conflitos que se projetam sobre o território). (ALBAGLI, 1998, p.18-20).

Para além de uma informação ancorada nas dimensões ecológica, técnico-científica e geopolítica, importantes para a gestão do patrimônio ambiental, torna-se relevante refletir sobre de que matéria é feita e de que trama social é entretida essa informação, quando vista do lugar comunicacional dos museus.

A gestão museológica do patrimônio meio ambiente, na perspectiva de sua integralidade, pressupõe reunir em uma “zona de mediação” tanto a sua materialidade quanto a sua imaterialidade caracterizada também pela dupla dimensão na informação, que compreende aquela de conteúdo objetivado e mensurável e a apropriada e ressignificada nos jogos de linguagem das práticas sociais (FERNANDES; SALDANHA, 2012).

A gestão dos recursos naturais e das coleções científicas correlatas demanda à informação um caráter estratégico, útil e “[...] passível de controle a partir de modelos estatístico-matemáticos, na perspectiva de unidade objetivada do conhecimento estruturado (o científico) e que, portanto, se presta ao estudo de regularidades.” (FERNANDES; SALDANHA, 2012, p.6).

A dimensão foi explicitada como objeto de gestão pelo governo federal na Agenda 21<sup>37</sup>, em 1997, ao propor algumas ações para a informação estratégica, dentre elas: melhoria dos métodos de avaliar e analisar os dados; estabelecer um arcabouço institucional, em níveis nacional e internacional, para possibilitar a integração entre informações ambientais e informações para desenvolvimento; e estabelecer padrões e métodos para o manuseio da informação. A preocupação foi estendida aos mecanismos de suporte para prover as comunidades locais e os usuários de recursos naturais com a informação e a experiência necessárias para gerir o ambiente e os recursos de maneira sustentável.

Tal orientação foi objeto de ações específicas no âmbito da gestão das coleções científicas do Instituto de Pesquisas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro. Em 2005, a instituição promoveu um avanço na extensão, organização e uso da informação a fim de propiciar a análise do estado do conhecimento sobre a biodiversidade. O Projeto de Informatização do Acervo do Herbário tinha como premissa o compartilhamento dos dados com outras instituições, congêneres ou governamentais, para uso em programas de conhecimento e conservação de nossa biota (JARDIM BOTÂNICO, 2012). Em 2008, a gestão dos recursos naturais caminhou para a criação de um Centro Nacional de Conservação da Flora com a responsabilidade de geração, coordenação e difusão de informação sobre biodiversidade e conservação da flora brasileira ameaçada de extinção.

---

<sup>37</sup> Em 1997, o governo federal criou a Comissão para o Desenvolvimento Sustentável e a Agenda 21 com a finalidade de elaborar estratégias e ações nacionais para o modelo de desenvolvimento sustentável (TAVARES; FREIRE, 2003).

A meta deste centro é “[...] organizar e gerenciar informações científicas disponíveis sobre espécies da flora brasileira, por meio de um sistema de informação voltado para conservação e capaz de subsidiar as avaliações de risco de extinção, bem como o processo de planejamento de ações.” (JARDIM BOTÂNICO, 2012). Um de seus objetivos era assegurar que a metodologia adotada permitisse a padronização dos esforços nacionais, dentro de um rigor científico para as análises. A lista das espécies ameaçadas de extinção obedece primeiramente a critérios biológicos para avaliação dos riscos de extinção das espécies, sendo posteriormente submetida a critérios econômicos, sociais e políticos, de modo a promover a instrução normativa de caráter regulatório, que reconhece a lista “vermelha” oficial.

Do ponto de vista da comunicação museológica acerca do patrimônio ambiental, a dimensão material com seu conteúdo objetivado e mensurável possibilita a compreensão tanto do estado do conhecimento da biodiversidade e dos processos vitais capazes de conservar a sua dinâmica ecológica quanto dos conflitos políticos-territoriais e da grandeza do desafio da humanidade na conservação das formas de vida do Planeta que, em última instância, suportam a nossa própria espécie. Promover a constante atualização das informações sobre a gestão dos recursos naturais significa também estabelecer um processo de confiabilidade com o museu a partir de uma objetividade sustentada pela dimensão cognitiva. Contudo, se essa informação no museu subsidia a elaboração de “escalas” e “gradientes” sobre os quais se torna possível mensurar a materialidade ambiental do mundo físico, pouco eficaz será nas outras dimensões da sociedade.

Apesar de a informação científica e tecnológica ambiental, proveniente das estruturas informacionais acadêmicas e governamentais, ter papel fundamental na conservação de ambientes naturais e artificiais e na produção de conhecimento científico, permanece ainda pouco permeável à sociedade e, sobretudo, às populações locais, objeto das políticas públicas ambientais. Do mesmo modo, essa informação como “reduzora de incertezas” para a tomada de decisão pela sociedade só será efetiva nas esferas científicas e governamentais, pelo fato de sua linguagem matematizante ser descolada de um contexto sociocultural permeável ao cidadão e passível de subsidiar sua ação no mundo (FERNANDES; SALDANHA, 2012).

Sem dúvida, os critérios de eficácia atrelados à produção de ciência e tecnologia conferem um valor à informação característico de um modo de racionalização que a reduz a uma mercadoria e a coloca como insumo para cadeias produtivas. Contudo, o “lugar” museu configura uma zona de mediação que abarca a informação no seu caráter de mediação, reconfigurando a sua materialidade e a imaterialidade sob o ponto de vista da relevância da sua integralidade na comunicação com o público, abarcando a compreensão, apropriação e ação no mundo da vida.

Nesse caminho, o conceito de informação se encontra relacionado aos modos sociais de sua produção e apropriação, perpassados por vieses éticos e políticos. Reconfigurar a linguagem matematizante da informação significa inseri-la em contextos socioculturais como, por exemplo, transformar a dimensão numérica de uma área de 1,3 milhão de m<sup>2</sup> em foto aérea do local com uma arte gráfica que evidencia que ela equivale à área de 12 complexos do Maracanã – dimensão essa possível de apropriação pelo público.

Na visão de González de Gómez (1996, p.84), é parte das condições comunicacionais a existência de um valor da informação partilhado pelos participantes, “[...] assim como é necessário à informação ‘fazer sentido’ nos contextos da vida e de ação dos destinatários da comunicação”. Logo, a comunicação resulta das dimensões das “[...] condições pragmáticas de aceitação e reconhecimento do valor da informação”. O último é construído nos contextos das práticas no mundo da vida, através das suas regras e dos processos de validação. Esse olhar coloca em xeque as ações comunicacionais desenvolvidas pelos museus de distribuição “[...] regulada, assimétrica e hegemônica da informação”, nas quais se atribui um valor à informação independente dos contextos das práticas (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1996; FERNANDES; SALDANHA, 2012, p.12).

Se é certo que os museus atuam na acumulação e gerenciamento de valores de informação no plano metainformacional, também é certo que nas ações comunicacionais buscam, através de uma “zona de mediação”, enriquecer seu discurso com diferentes jogos de linguagens e negociações das práticas do mundo da vida<sup>38</sup> característicos do plano informacional.

Nesse panorama, González de Gómez (1999) assegura que é necessário o “[...] entrelaçamento entre a esfera da vida privada e a esfera pública” o que tornaria possível a articulação e ancoragem dos “discursos de uma racionalidade político-administrativa e dos discursos existenciais e críticos da racionalidade intersubjetiva, expressiva, valorativa”.

---

<sup>38</sup> Segundo Fernandes e Saldanha (2012, p.14), a concepção wittgensteiana de “jogos de linguagem” fundamenta seu conceito de “valor de informação”. O termo, alternativamente à informação, aponta que o valor da informação depende de critérios que se estabelecem a partir de regras e normas de reciprocidade nas esferas de prática do mundo da vida, em diálogos e negociações, quer dizer, processos de significação negociados.

Para tal, a autora propõe a constituição de redes de comunicação e de intercâmbios capazes de articular os diferentes planos de ação e de discurso. Se pensarmos nos processos distributivos dessas redes, percebemos que elas guardam uma aproximação com o papel dos museus na contemporaneidade. Nas palavras da autora:

Essas ‘esferas de mediação do singular pelo coletivo’, passariam a formar redes densas e heterogêneas, como uma das instâncias fundamentais de entrelaçamento de perspectivas, sendo às vezes espaços coletivos e de copresença (praças, clubes, igrejas, associação de moradores) ou abstratos e extensos (jornais, revistas) ou digitais e interativos (como as listas de discussão na Internet). Essas esferas coletivas ou ‘públicas’ seriam não só transmissoras de conhecimento ou divulgadoras de conhecimento, mas também geradoras de conhecimentos. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999).

Contudo, tais instituições museológicas, pelo seu caráter público, são propensas não apenas a plasmar, mas sobretudo a instituir formas de “ser no mundo” que remontam às disputas hegemônicas políticas e éticas, por vezes distantes dos critérios socioculturais de valoração da informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1994). Na visão dessa autora (1995, p.84), o conceito de relação ganha ênfase pelos fluxos estabelecidos entre os planos informacionais, uma vez que uma ação de informação pode transitar pelos diferentes planos, sendo apropriada e recriada de acordo com as regras e relações tecidas em cada dimensão, ou ainda,

E é esse ‘desencontro’ da informação com ela mesma, o fato de que ela pode doar uma ‘alteridade’ a uma teia autossuficiente de significados – a custa de perder-se e recriar-se constantemente como forma do alter, o que fica aberto nos jogos substantivos das narrativas, como fluxos de dados e experiências de texturas intrincadas. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1990, p.121).



O conceito de relação também transparece ao ressaltar que a informação envolve as suas pragmáticas sociais, ou a metainformação e suas relações com a informação e, portanto necessita ser pensada num “[...] um conjunto de regras e relações tecidas entre agentes, processos e produções simbólicas e materiais” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1990, p.121).

Os subsídios conceituais fornecidos pela autora instigam à reflexão sobre o papel da informação na “museologia de relações”, proposta por Jean Davallon et al. (1992), para lidar com o patrimônio ambiental. Em nossa concepção, não cabe mais pensar em configurar uma “[...] trama resultante da relação entre fatos e heurística, informação e contexto”, mas na informação que parte de um “meio ambiente socialmente definido” para articular as suas múltiplas dimensões tendo como eixo a sua musealização.

Reunindo os processos, os estados e as representações sobre o meio ambiente, a “museologia de relações” possibilita também instaurar um processo de transformação no conceito de informação ancorado na sua dimensão material, para contemplar sua imaterialidade caracterizada por um “[...] conjunto de regras e relações tecidas entre agentes, processos e produções simbólicas e materiais”. Tal ampliação possibilita colocar em questão o valor dos artefatos de informação<sup>39</sup> museológicos através de ações comunicativas baseadas em processos argumentativos capazes de construir integração social (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009). Nos processos de mediação comunicacional, a construção de integração social passa pela negociação das questões de autoridade, validade e relevância da informação nos museus.

---

<sup>39</sup> A produção de um valor de informação se daria em um fluxo entre o plano informacional, o plano metainformacional e o plano dos dispositivos. O último reúne e medeia os estoques de informação empacotados, ou artefatos de informação, e deixa-os ao dispor para reutilização, com base em modelos técnicos que embutem critérios de valor (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000).

Na “zona de mediação”, a relação entre informação e cultura se torna cada vez mais evidente na contraposição de pontos de vista para a elaboração de uma abordagem museológica acerca de uma temática. Na construção da informação, as práticas e representações sociais dos agentes subsidiam a instituição de significados, os quais precisam estar circunstanciados histórica e culturalmente, a fim de evidenciar os lugares dos quais tanto cada agente constrói seus valores quanto a mediação produz uma “articulação significativa” dessa diversidade. É certo que a informação resulta da articulação das ações de mediação que tende a ocultar os critérios de seleção e ordenação de sentidos, mas que tem no seu objetivo informacional e comunicacional o seu fundamento maior. Assim, a possibilidade de “apropriação autoral” dessa informação, “[...] materialmente construída e perpassada por dimensões institucionais”<sup>40</sup> na forma do agir em contextos socioculturais justifica a produção de camadas de mediação, elaboradas através de processos de argumentação e negociação, e que encontra o mesmo destino nas “zonas de troca”<sup>41</sup> dos museus na busca pela sua resignificação e criação no mundo de vida.

As “zonas de troca” foram definidas por Rocha (2008, p. 268-273) como um espaço de interlocução nas exposições, espaço criado pelas ações comunicacionais e mediacionais em que predomina a intersubjetividade

---

<sup>40</sup> Expressão utilizada por Fernandes & Saldanha (2012, p.12).

<sup>41</sup> Marteleto (2010, p.39), citando Vecchi (2005), menciona a complementaridade dos processos de informação e comunicação, nos quais a informação corresponde ao aporte de um conteúdo novo por um emissor, e os dados informacionais uma vez reconhecidos e compreendidos por um receptor, provocam, em retorno, a emissão de novos dados nas mesmas condições e mediações mobilizadas no processo de compreensão. E define esse processo como comunicação, no qual as partes interessadas possuem entre si uma “zona de intercâmbio” na qual a comunicação se produz.

caracterizada pela produção cooperativa dos participantes, a qual produz a vinculação entre o uso comunicativo da linguagem nas suas diferentes dimensões e a responsabilidade com a ação social, uma vez que ancora a comunicação nas práticas do mundo de vida. Assim, através dela pode-se ir além da reificação das estruturas, dos agenciamentos, dos objetos e dos sujeitos, uma vez que é sempre uma troca no processo de vir a ser.

No processo de elaboração de uma temática expositiva, as “zonas de trocas” são viabilizadas nas exposições a partir do trabalho anterior de geração de “zona de mediação” definida aqui como um espaço de processos múltiplos e fragmentados de mediações articulados por um terceiro distributivo numa totalidade contingencial em torno de uma questão semântico-territorial.

Destacamos que Marteleto (2010) define um terceiro elemento nas comunicações das redes sociais, que denomina “zonas de mediações”, a partir de três dimensões:

(a) A dimensão propriamente social e comunicacional, que permite traçar os elos, as interações e as motivações dos atores em função do convívio (concreto ou virtual) e dos interesses e dos objetivos compartilhados.

(b) A dimensão linguística e discursiva, na qual se observam os diferentes recursos cognitivos e informacionais que os atores acionam no compartilhamento de questões e em suas soluções.

(c) A dimensão de produção de sentidos, que se visualiza quando os elementos interativos, comunicacionais, informacionais e cognitivos clareiam uma zona de encaminhamento das ações individuais e coletivas. (MARTELETO, 2010, p.39).

As dimensões das redes sociais possibilitam ampliar o olhar sobre essa “zona de mediação”, comunicacional e informacional dos museus, compreendendo as dimensões subjacentes às “múltiplas mediações” que buscam definir socialmente os elos, interesses e motivações dos diferentes agentes em torno de uma questão ambiental ao tempo em que plasmam museograficamente os recursos cognitivos e linguísticos como forma de evidenciar seus argumentos e vivências acerca do problema. Tudo isso com o propósito de ampliar a possibilidade de produção de sentidos pelo público buscando que os recursos informacionais disponibilizados sejam capazes de ser apropriados autoralmente a fim de refletir e conduzir suas ações no mundo.

Ressaltamos que muito se escreve sobre a necessidade de disponibilizar informação sobre o meio ambiente, mas pouco espaço tem sido dado para o devolvimento de competências críticas e éticas ambientais. O próprio ato de informar gera implicações éticas – em particular, quando situamos a informação no contexto das práticas sociais dos sujeitos.

Quando Freire (2010, p.7) pergunta se um homem mais bem informado é necessariamente um homem melhor do ponto de vista moral, ou ainda se uma sociedade mais bem informada é, com efeito, uma sociedade mais justa, não importa tanto as respostas dadas, mas constatar que subjaz às perguntas o pressuposto associativo da informação como insumo do conhecimento, inserido no contexto de um processo civilizatório que encontra na episteme e na razão os seus processos de valoração da verdade, mas que não constitui fundamento para as escolhas morais (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2010, p.148-149).

Ao se inter-relacionar nas “zonas de mediações” diversos agentes sociais, suas representações e valores sociais, seus recursos e ações oriundos de distintas culturas discursivas está-se apresentando um quadro complexo que implica o acionamento de uma razão prática que se desdobra no seu uso pragmático, ético e moral, não podendo mais se apoiar somente na dimensão epistêmica da razão.

No âmbito do meio ambiente, a complexidade das questões envolve a solução de problemas práticos, éticos e morais. Segundo Habermas (1989, p.5-6)<sup>42</sup>, os problemas práticos envolvem uma escolha racional dos meios, orientada para fins a partir das metas dadas ou de sua ponderação a partir das preferências já estabelecidas por desejos e valores. A informação empírica serve como apoio “sob a perspectiva da eficiência”. Como esclarece González de Gómez (2010, p.151), “[...] a informação entraria como recurso e deveria atender as demandas de confiabilidade e objetividade: a dimensão cognitiva pareceria predominar sobre preferências e valores morais”. Na visão de Habermas (1989, p.6), “[...] as decisões triviais ou fracas sobre a preferência não exigem fundamentação”.

Quanto aos problemas que demandam decisões fortes, eles demandam um autoconhecimento na resolução de uma questão ética: “saber que vida se gostaria de ter”, “que tipo de pessoa se é” e que tipo “se gostaria de ser”. Nessa autocompreensão, estariam mesclados tanto os “componentes descritivos da gênese da história de vida do eu” quanto “os componentes normativos do ideal do eu” (HABERMAS, 1989, p.6-7).

---

<sup>42</sup> Habermas profere uma conferência na Universidade de São Paulo (USP), em 1989, com o título “Para o uso pragmático, ético e moral da razão prática”.

Na perspectiva de González de Gómez (2010, p.151-152), isto envolve “[...] apropriar-se da biografia, das tradições e dos contextos culturais de formação de identidade” ao tempo em que a informação teria que manter as escolhas, a decisão de uma vida autêntica ou ilusória na direção de uma vida boa.

Nos problemas morais, as valorizações estariam ancoradas nos contextos socioculturais, mas “[...] as normas morais deveriam ter o caráter universal e incondicionado de um imperativo categórico”<sup>43</sup>, de tal forma que a moralidade transcende a definição da “vida boa” para estabelecer princípios de justiça (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2010, p.152).

Percebemos, assim, que o entrelaçamento da pragmática, da ética e da moral evidencia não somente a necessária permeabilidade entre essas dimensões, mas o potencial de a informação atuar como um “dínamo” que confere força, potência e circularidade na manutenção da dinâmica das ações coordenadas de caráter coletivo que perpassam diferentes planos e racionalidades. Essa propriedade qualifica a informação como uma instância relacional capaz de lançar pontes entre as diversas dimensões que subjazem à complexidade de uma questão ambiental.

Essas pontes também podem ser lançadas para articular, na “zona de mediação” diferentes representações sociais éticas acerca do meio ambiente que tem seu reflexo nos discursos e práticas educativas museológicas.

---

<sup>43</sup> O imperativo categórico, segundo o qual uma máxima é justa apenas se todos podem querer que ela seja seguida por cada um em situações comparáveis, é o primeiro a romper com o egocentrismo da “regra de ouro” (“Não faças a ninguém aquilo que não queres que te façam”). Cada um “tem de” (muss) poder querer que a máxima de nossa ação se torne uma lei universal.

Conforme elencado por Lucie Sauvé (1997, trad. nossa), o meio ambiente visto como a natureza que evoca os seus aspectos “originais” ou “intocados” para ser apreciado, experimentado, respeitado e preservado, do qual estamos dissociados e no qual devemos “[...] aprender a se relacionar para enriquecer a qualidade de ‘ser’”. O meio ambiente deve ser visto como recurso biofísico que sustenta a nossa qualidade de vida e que deve ter uma gestão patrimonial, característica das unidades de conservação, assegurando os recursos para a geração atual e para as futuras gerações. O meio ambiente visto como um problema para ser resolvido em função dos impactos gerados e da conseqüente perda de sua qualidade no suporte da vida. Processos de identificação, diagnóstico, análise, planejamento e solução evidenciam o enfoque pragmático desta abordagem. O meio ambiente visto como um lugar para se viver, o nosso ambiente caracterizado pelos seres humanos nos seus aspectos socioculturais, no qual devemos aprender a apreciar e desenvolver o senso de pertencimento ao local que habitamos. O meio ambiente visto como a biosfera, “[...] onde devemos viver juntos, no futuro”, objeto de uma consciência planetária que remete as múltiplas dimensões do mundo, e valoriza as cosmologias que revelam a profunda ligação do ser humano com a Terra. Por fim, o meio ambiente visto como projeto comunitário da coletividade humana que envolve a solidariedade, a democracia e a participação.

Assim, a autora destaca um Fórum das Questões Ambientais como o local propício para reunir os cidadãos em torno de um problema especial “[...] para identificar elementos de consenso que possam conduzir à elaboração e à implementação de soluções adequadas”. A autora menciona que para cada representação particular, o foco pode ser enriquecido por outra concepção, ou ainda “[...] pela combinação dos

elementos característicos de dois ou mais arquétipos. As seis concepções são eminentemente complementares e podem ser combinadas em diversos caminhos” (SAUVÉ, 1997).

Na zona de mediação, as representações sociais do meio ambiente ampliam o arsenal para a articulação singular da rede de relações entre as pessoas, a sociedade e o meio ambiente, rede esta voltada para uma ética da responsabilidade, como menciona Lucie Sauvé (1999, p.30), que favoreça a construção crítica dos conhecimentos e o desenvolvimento de ações relevantes. Essa visão encontra no entrelaçamento da pragmática, da ética e da moral, o substrato necessário para pensar sobre uma “ética das relações” como um princípio norteador das ações mediacionais.

Assim, ao longo do texto, procuramos apresentar algumas questões transversais aos museus e que mereceram uma reflexão de mapeamento de vasto território ainda por ser explorado na sua diversidade e integralidade. A última se aplica por entendermos que as variadas dimensões e perspectivas desta exploração e suas imbricadas relações podem levar a uma fertilização de modo a abrir em si outros territórios a serem desbravados.

Se o museu é um espaço de representação dos seres, das coisas, do mundo e das relações, como afirma Meneses (2002, p.23), o campo temático territorial do meio ambiente ao entrar nos museus o atravessa com feixes relacionais, contingenciais e transitórios, caracterizados por outro tempo e espaço, mais acelerado e distante, de produção e difusão de conhecimento, que traz desafios ao ritmo e à espacialidade dos processos museológicos. Se o conhecimento sobre as coisas, os processos e os estados possibilita trabalhar o imaginário do meio ambiente na



esfera social, aos museus cabe instaurar novos processos oriundos das múltiplas relações com o transitório, que estabelece diálogo com um passado, presente e futuro, mas que busca nos adensamentos dos fluxos sociais refletir sobre um conhecimento e patrimônio em constante devir.

Neste sentido, acreditamos que as questões delineadas deveriam incluir novos aspectos deste lugar institucional denominado museu, em particular, da densidade deste lugar num mundo cada vez mais fluido.

## Referências

ALBAGLI, S. *Geopolítica da biodiversidade*. Brasília: Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis, 1998.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal. 1998.

CANGUILHEM, G. *O normal e o patológico*. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

CALLON, M.; LASCOUMES, P.; BARTHER, Y. *Acting in an uncertain world, an essay on technical democracy*. Cambridge: MIT Press, 2009.

CROIZIER, C.; GOFFIN, L. Les relations entre éducation et formation en environnement: un champ de recherche. In: EDUCATION RELATIVE A L'ENVIRONNEMENT, REGARDS, RECHERCHES, REFLEXIONS. Luxembourg: Fondation Universitaire Luxembourgeoise, 1998-1999. v.1

CURY, M. X. Comunicação e pesquisa de recepção: uma perspectiva teórico-metodológica para os museus. *História, Ciências e Saúde*: Manguinhos, Rio de Janeiro, v. 12, supl., p.365-380, 2005. Museu e Ciência: 4º Congresso Mundial de Museus e Centros de Ciência.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo. *Revista Prisma.Com*, n. 4, 2007. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/645>>. Acesso em: 13 set. 2012.

\_\_\_\_\_. Le patrimoine comme référence? *Les cahiers du Musée des Confluences*, v.1, La Référence, 2008. p.41-49. Acesso em 10/04/2012. Disponível em: <[http://www.museedesconfluences.fr/musee/publications/publications\\_scientifiques/cahiers\\_museedesconfluences/cmdc\\_v1\\_p2\\_a1.pdf](http://www.museedesconfluences.fr/musee/publications/publications_scientifiques/cahiers_museedesconfluences/cmdc_v1_p2_a1.pdf)>.

DAVALLON, J.; GRANDMONT, G. ; SCHIELLE, B. *L'environnement entre au Musée*. Lyon: Presses Universitaires de Lyon, 1992. (Collection Muséologies).

DECAROLIS, N. *Patrimônio tangível e intangível, un delicado equilíbrio*. Buenos Aires : ICOFOM LAM, jun. 2001. Documento de trabajo n. 1, Encuentro XIII. Disponível em: <[http://www.ilam.org/ILAMDOC/sobi/Decarolis\\_Patrimonio%20tangible%20e%20intangible-Pat.pdf](http://www.ilam.org/ILAMDOC/sobi/Decarolis_Patrimonio%20tangible%20e%20intangible-Pat.pdf)>. Acesso em : 20 mar. 2012.

DECLARAÇÃO DO RIO SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. Rio de Janeiro: [s.n.], 1992. Trad. da Rio Declaration, United Nations Conference on Environment and Development, Rio de Janeiro, Brasil, 3-14 de junho de 1992. Documento não traduzido oficialmente pela Organização das Nações Unidas. Disponível em: <<http://ufpa.br/npadc/gpeea/DocsEA/DeclaraRioMA.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

FERNANDES, G.; SALDANHA, G. S. Contribuições de Marteleto e González de Gómez ao entendimento do informacional: diálogos com três aportes da informação. *PontodeAcesso*, Salvador, v.6, n.1, p.2-31, abr. 2012.

FORTIN-DEBART, C. Le Musée de Sciences Naturelles, un partenaire de l'école pour une éducation relative à l'environnement: du message scientifique au débat de société. *Vertigo: La Revue Electronique en Sciences de l'environnement*, v. 4, n. 2, octobre 2003. Mis en ligne le 24 novembre 2008. Disponível em: <<http://vertigo.revues.org/4494?lang=pt>>. Acesso em : 15 jan. 2012

\_\_\_\_\_. *Contribution à l'étude du partenariat école-musée pour une éducation relative à l'environnement: tendances et perspectives de la médiation muséale pour une approche critique des réalités environnementales*. 2003. Thèse (Doctorat en Muséologie) – Muséum national d'Histoire naturelle, Paris, 2003.

FREIRE, G. H. A. « Apresentação ». In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO. *Ética da Informação: conceitos, abordagens, aplicações*. 18 a 19 de março de 2010. João Pessoa: Ideia, 2010.

GALISON, P. Culturas etéreas e culturas materiais. In: GIL, Fernando (Coord.). *A Ciência tal qual se faz*. Lisboa: Ministério da Ciência e da Tecnologia, Edições João Sá da Costa Ltda., 1999.

GIBBONS, M. et al. *New production of knowledge*. London: Sage, 1994.

GIRAULT, Y. ; FORTIN-DEBART, C. Le musée forum, un difficile consensus: l'exemple du Muséum national d'Histoire naturelle. *Quaderni*, v.46, n.46, p.147-162, 2001.

GONZALEZ de GOMEZ, M. N. O objeto de estudo da Ciência da Informação: paradoxos e desafios. *Ciência da Informação*, v. 19, p. 117-122, 1990.

\_\_\_\_. Além do estado e do mercado: a busca de novos parâmetros de institucionalização da informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 118, n. 3, p.150-153, 1994.

\_\_\_\_. A Informação: dos estoques às redes. *Ciência da Informação*, v. 24, n.1, p. 77-83, 1995.

\_\_\_\_. Da organização do conhecimento às políticas de informação. *Informare*, v.2, n. 2, p.58-66, 1996.

\_\_\_\_. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. *Revista Internacional de Estudos Políticos*, Ano 1, n. 1, p. 67-93, abr. 1999.

\_\_\_\_. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. *Ciência da Informação*, v.32, n.1, p.60-77, 2003.

\_\_\_\_. A vinculação dos conhecimentos: entre a razão mediada e a razão leve. *Liinc em Revista*, v. 01, n.00, p. 1-21, 2005.

\_\_\_\_. A informação no pensamento contemporâneo: aproximações à teoria do agir comunicativo de Habermas. In: BRAGA, G.; PINHEIRO, L. V. R. (Org.). *Desafios do impresso ao digital: questões contemporâneas de informação e conhecimento*. Brasília: IBICT/Unesco, 2009. p.177-204.

\_\_\_\_. Perspectivas em ética da informação: acerca das premissas, das questões normativas e dos contextos da reflexão. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO. *Ética da Informação: conceitos, abordagens, aplicações*. Org. Gustavo Henrique de Araujo Freire. João Pessoa: Ideia, 18 - 19 mar. 2010.

HABERMAS, J. Para o uso pragmático, ético e moral da razão prática. *Estudos avançados*, v.3, n.7, 1989. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ea/v3n7/v3n7a02.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2012.

\_\_\_\_\_. *O discurso filosófico da modernidade*. Trad. Ana Maria Bernardo et al. Lisboa: Dom Quixote, 1990.

JACOBI, P. Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. *Cadernos de Pesquisa*, n.118, p.189-206, 2003. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/s0100-15742003000100008>>. Acesso em: 7 nov. 2014.

JARDIM BOTÂNICO. *Projeto de informatização do acervo do herbário do Jardim Botânico do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Jardim Botânico, [200-]. Disponível em: <<http://jabot1.jbrj.gov.br/jabot1.htm>> Acesso em: 12 set. 2012.

\_\_\_\_\_. *Centro Nacional de Conservação da Flora*. Rio de Janeiro: Jardim Botânico, [200-]. Disponível em: <<http://cncflora.jbrj.gov.br/>> Acesso em: 12 set. 2012.

JOVCHELOVITCH, S. *Representações sociais e esfera pública: a construção simbólica dos espaços públicos no Brasil*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

KNORR-CETINA, K. *The manufacture of knowledge: an essay on the constructivist nature of science*. [S.l.]: Pergamon Press, 1981.

\_\_\_\_\_. *Epistemic Cultures: how the sciences make knowledge*. Cambridge: Harvard University Press, 1999.

\_\_\_\_\_. Sociality with objects: social relations in postsocial knowledge societies. *Theory, Culture and Society*, v.14, n.4, p.1-30, 1997.

LACLAU, E.; MOUFFE, C. *Hegemonia y estratégia socialista*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2004.

LATOURET, B. From realpolitik to dingpolitik: or how to make things public. In: LATOURET, B.; WEIBEL, P. (Ed.). *Making things public: atmospheres of democracy*. Cambridge, MA: MIT Press, 2005a. Disponível em: <[http://www.ensmp.fr/~latour/articles/article/96-DINGPOLITIK2.html#\\_ftn2](http://www.ensmp.fr/~latour/articles/article/96-DINGPOLITIK2.html#_ftn2)>. Acesso em: 5 out. 2005.

LEFF, E. *Epistemologia ambiental*. São Paulo: Cortez, 2001.

MACEDO; E.; ARAÚJO, F. M. B. Notas para uma agenda de pesquisa sobre as arenas burocráticas nas políticas curriculares. *Currículo sem Fronteiras*, v.9, n.2, p.51-67, 2009.

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 3, n. 1, p.27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/26/56>>. Acesso em: 4 out. 2012.

MENEZES, U. T. B. O museu e o problema do conhecimento. In: SEMINÁRIO SOBRE MUSEUS-CASAS: pesquisa e documentação, 4., 2002. *Anais...* Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2002. p. 17-39.

POLANYI, M. *The tacit dimension*. London: Routledge and Kegan Paul, 1966.

RAMMERT, W. The rising relevance of non-explicit knowledge under a new regime of knowledge production. In: THE GOVERNANCE OF KNOWLEDGE, New Jersey: Transactions publishers, 2004a, p.85-102.

\_\_\_\_\_. Two styles of knowing and knowledge regimes: between “Explicitation” and “Exploration” under conditions of “Functional Specialization” or “Fragmental Distribution”. *TUTS-WP-3-2004: Working Papers*. Berlin: Technical University Technology Studies, 2004b.

ROCHA, L. M. G. M. Construindo novos planos de interatividade: proposta teórico-metodológica de ação comunicacional e informacional nas exposições dos museus de ciência. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Instituto Brasileiro de informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2008.

\_\_\_\_\_. *Musealizar o transitório: O adensamento das relações entre tempos e espaços*. Relatório (Pós-doutorado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de informação em Ciência e Tecnologia, 2012.

SAUVÉ, L. Educação ambiental e desenvolvimento sustentável: uma análise complexa. *Revista de Educação Pública*, v.10, jul/dez, 1997. Disponível em: <[http://www.ufmt.br/revista/arquivo/rev10/educacao\\_ambiental\\_e\\_desenvolvim.html](http://www.ufmt.br/revista/arquivo/rev10/educacao_ambiental_e_desenvolvim.html)>. Acesso em 12 set. 2012.

\_\_\_\_\_. Environmental Education Between Modernity and Postmodernity: Searching for an Integrating Educational Framework. *Canadian Journal of Environmental Education*, n.4, 1999.

SERRES, M. *O contrato natural*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1991.

SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO. *Ética da Informação*: conceitos, abordagens, aplicações. Organização: Gustavo Henrique de Araujo Freire, 18 a 19 de março de 2010. João Pessoa: Ideia, 2010.

TAVARES, C.; FREIRE, I. M. Informação ambiental no Brasil: para quê e para quem. *Perspectivas Ciência da Informação*, v. 8, n. 2, p.208-215, jul./dez. 2003.

WITTGENSTEIN, L. *Investigações filosóficas*. São Paulo: Abril Cultural, 1979. 222 p.

***Science, technology, policy and communication: the challenge of communicative action in museums facing new forms of producing and distributing knowledge***

*The thematic field of the environment will be the object of our reflection both for this involve, in actuality, the articulation of science, technology, policy and management, as to be a social issue facing the integration that enables new relations man/nature. As the environmental heritage does not exist outside of knowledge and assessment of the state of natural resources and invisible processes, our analysis lays in the modes of this articulation in museums communication, in particular the rules of legitimacy and authority of social production of knowledge which institutionalize the disciplines, specializations and fields. Museums have their conceptual alignment according to the mode of production and dissemination of knowledge arising from the theme to be treated and at the same time, its relevance in society, for being a social space where circulates knowledge, decisions and actions that make sense to different groups. To this end, we discuss the concepts of “knowledge system” Werner Rammert of “representation” of Bruno Latour, “mediation” Jean Davallon and “information” Maria Nélide González de Gómez.*

# Parte V

## **DAS TRANSVERSALIDADES**







## **APROPIACIÓN Y USO DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO EN EL CONTEXTO DE LAS ECOLOGÍAS INFORMACIONALES**

*Francisco Javier García Marco*

*Se analiza el concepto de apropiación de la información y el conocimiento desde un punto de vista psicológico y educacional, y también jurídico y sociopolítico. A continuación, se presenta el concepto de ecología como un instrumento para comprender aspectos del uso de la información que quedan desatendidos por otros paradigmas. Se deslindan los conceptos de información y conocimiento, mostrando sus implicaciones para una ecología de la información. Se desarrolla un análisis de la biblioteca desde el punto de vista ecológico-informacional, presentando su nicho ecológico dentro de la infosfera, y desarrollando como los cambios tecnológicos están modificándolo. Finalmente, se ofrecen perspectivas sobre el futuro desarrollo de las bibliotecas y los archivos dentro de la nueva ecología de la información, fundamentalmente, pero no solo digital. El empoderamiento de los usuarios en sus procesos de apropiación de la información y la asunción de las delegaciones de los clientes en un mundo desbordante en información son dos líneas estratégicas para asegurar el futuro de los profesionales y científicos de la información.*

## **Apropiación: más allá del uso de la información**

Quisiera comenzar este capítulo agradeciendo a los profesores María Nélica González de Gómez y Rodrigo Rabello la oportunidad de reflexionar sobre el uso y, particularmente, la apropiación de la información en el contexto de las nuevas ecologías informacionales; y sobre el papel de los científicos y los profesionales de la información como mediadores entre las demandas de los ciudadanos y las fuentes de información, entiendo dicha mediación especialmente en el sentido de ayudar a que las personas que necesitan información puedan conseguirla efectivamente y se sientan empoderadas en el proceso y en los resultados.

Me parece un tema muy relevante en estos tiempos de cambio tecnológico y social acelerado, en el que los ciudadanos sienten que pierden cada vez más el control de sus propias vidas y de las de sus comunidades, especialmente en las zonas del planeta más castigadas por la reciente crisis de la globalización.

Entendemos que plantear el problema de la apropiación de la información, significa hacer referencia al reto que cada persona – especialmente como individuo, pero también como miembro de diversas comunidades y colectividades – tiene de conquistar la información que necesita para desarrollarse, y de convertirse así en un ser más fuerte, más capaz de conseguir sus objetivos; y también apunta, complementariamente, al desafío de compartirla para ayudar a los demás en ese mismo camino, superando en el camino ventajismos y derrotismos.

La información es siempre un proceso de interrelación, de comunicación, en el que sus dos orillas son transformadas: el “mapa del mundo” del receptor y el significado del mensaje, y en ocasiones, los propios emisor y receptor. Sin embargo, esta relación de comunicación no es simétrica: no siempre pesan igual ambos lados de la balanza; por el contrario, frecuentemente sucede al revés, están desequilibrados. Por ello, el proceso de información puede resultar – al fin y al cabo – fundamentalmente pasivo o activo. Cuando este proceso es activo, se produce una apropiación del mundo por el sujeto; cuando el proceso es pasivo, el sujeto es, más bien al contrario, sometido.

Apropiação es el acto de apropiarse, una palabra que procede del bajo latín *appropriare*, resultado de añadir el prefijo *ad* – hacia – a la substantivación de *propprio* – próprio –, con el sentido de traer hacia uno, agarrar, hacer propio, tomar como propio, poseer. El diccionario de la Real Academia Española (2001) define apropiarse, en el sentido en que estamos utilizándolo, como “Dicho de una persona: Tomar para sí alguna cosa, haciéndose dueña de ella, por lo común de propia autoridad”.

Utilizar el concepto de apropiación en relación con la información es tanto más necesario porque la relación moderna del ciudadano con la información es cada vez más una relación de dominio del emisor sobre el receptor, una relación de dominio que, para aquellos que creen que las personas deben alcanzar una similar dignidad, no resulta aceptable, aunque tampoco sea posible permanecer ciegos ante la complejidad de una naturaleza y una sociedad que crean este gradiente a través de la diferencia en los recursos cognitivos y de otro tipo que resultan de factores como la edad, la educación, el auto-cultivo o la posición dentro de la sociedad, y que resultan de difícil nivelación.

El carácter pasivo del proceso informacional lo apreciamos frecuentemente en la relación de los ciudadanos con los medios de comunicación y en la enseñanza, que contribuyen a informar en el sentido aristotélico del concepto – in-formare, dar forma a una materia–, esto es, a dar forma a la conciencia de los ciudadanos.

En las sociedades modernas, el dar forma a las conciencias de los ciudadanos – muchas veces uni-formar – se ha convertido a la vez en un requisito de la cohesión social – que persiguen gobiernos de las más diferentes ideologías – y en un mecanismo de poder social de unas personas y colectivos sobre otros, que la mayor veces no es un poder-servicio que busca promover a todos, sino una ventaja competitiva para obtener más bienes materiales, prestigio y poder.

Frente a esa presión del medio, que puede resultar alienante, es necesario fortalecer a los ciudadanos, para que sean capaces de apropiarse críticamente de la información y de los medios necesarios tanto para documentarse – recibir información – como para hacer llegar su mensaje a los demás – proporcionar información. A diferencia de lo que se implica en el sentido jurídico del concepto de apropiación – que examinaremos en el apartado siguiente –, en este sentido del que hablamos, el ciudadano no se apropia de la información y del conocimiento para hacerlos suyos con exclusividad, eliminando a otras personas, sino que entendemos apropiación como un proceso de autorrealización (MASLOW, 1954) que resulta en su crecimiento, desarrollo y empoderamiento, sin perjuicio de que otras personas también puedan utilizar esa misma información para conseguir los mismos fines.

## Las dimensiones políticas, sociales y económicas de la apropiación

En derecho, el concepto de apropiación toma un sentido más técnico, como una forma de adquirir el dominio sobre un bien mueble que no pertenece a nadie o se encuentra abandonado. Esta es una acepción interesante cuando se aplica a la información, porque, efectivamente, el significado de la información no es de nadie, no puede ser poseído, y no se gasta porque sea alcanzado por más personas<sup>44</sup>. Lo cierto es que – en la medida en que el conocimiento puede ser liberado de la forma, de la información concreta que lo porta – el conocimiento humano está en el dominio público, y lo importante es dotar a los ciudadanos de la capacidad para entenderlo y hacerlo suyo, y darles instrumentos conceptuales y tecnológicos que faciliten ese proceso de apropiación.

Sin embargo, en las sociedades industriales y postindustriales sí puede ser objeto de propiedad su forma – esto es, la información propiamente dicha – y de hecho la propiedad de las formas producto de la creatividad humana es uno de los pilares de la economía contemporánea.

Ciertamente, la información tiene – en un contexto industrial – importantes consecuencias económicas, que se concretan, precisamente, a través de la replicación de los modelos de servicios y productos para su licencia temporal o venta permanente. En concreto, el derecho de la propiedad intelectual protege, por un lado, el fruto de la invención en forma de prestigio social – el reconocimiento de la autoría –; y, por el otro, las formas concretas y específicas ligadas a una materia o un proceso material, a través de patentes, modelos de utilidad, marcas y el depósito legal.

---

<sup>44</sup> Aunque sí muchas veces la ventaja competitiva que puede proporcionar.

La reserva del derecho de copia es un derecho propio de las sociedades industriales, que se encuentra contestado por una tradición inmemorial de difusión libre de las innovaciones, y esa contestación se nota permanentemente en el debate público. Debido a esa novedad – que, al fin y al cabo solo se apoya en la práctica de unos pocos cientos de años, frente a una costumbre que se remonta a los albores de la especie humana –, la legislación busca un compromiso declarando el derecho intelectual como algo temporal, que protege al creador – o a aquellos que adquieran su derecho – de la copia durante un tiempo limitado, pero permitiendo durante dicho plazo que la creación pueda constituir una actividad profesional y económica remunerada.

Ahora bien, el contexto económico en el que se creó la propiedad intelectual ha cambiado, y ha puesto en cuestión su propia viabilidad infraestructural. En la época propiamente industrial, el derecho de copia estaba también protegido en la práctica por la necesidad de un capital importante para el desarrollo de los medios de producción necesarios para la producción y comercialización de las copias. Este hecho ha ligado en el imaginario colectivo los conceptos de propiedad intelectual, derecho de copia y capitalismo. Como consecuencia, los intelectuales y partidos defensores de los derechos de las clases populares y de los desposeídos se han posicionado normalmente de una forma crítica frente a él.

Sin embargo, la revolución de la información y las telecomunicaciones han hecho extraordinariamente fácil y barata la copia y difusión masiva de mensajes protegidos legalmente. Como resultado, la barrera de entrada de capital y conocimientos que en la práctica protegía el derecho de copia en las sociedades industriales ha quedado derribada.

Esta situación ha acervado los conflictos también entre países, ya que, aunque los países desarrollados en general dominan los canales de comercialización, los países en vías de desarrollo son capaces de producir copias a un precio mucho más bajo y, como sus economías están centradas en la producción de materias primas y las actividades industriales, no se encuentran tan interesados en respetar los derechos intelectuales. Por su parte, los países desarrollados, volcados en la creación y marketing de productos y servicios, han desarrollado un outsourcing amplio de las actividades productivas primarias y secundarias, y, por tanto, necesitan proteger los derechos de copia y su monetarización.

En conclusión, el concepto de apropiación tiene también una dimensión política y económica; y, de hecho, constituye una dimensión importante de los procesos de apropiación informacional que acontecen hoy en día. Desde la perspectiva del funcionamiento sociopolítico, la apropiación de la información puede entenderse como el proceso por el cual los que no son propietarios de las formas del contenido, toman posesión de ellas al margen de la legislación vigente nacional o internacional. Empoderados por la Internet – una tecnología de origen militar que paradójicamente, por su necesidad de superar las amenazas de derrumbe de un sistema de comunicación centralizado, es distribuida y difícil de controlar – y la facilidad de copia que ofrecen las tecnologías digitales, millones de usuarios se han lanzado a un proceso de apropiación de contenidos digitales protegidos por derecho de copia. Algunos de esos ciudadanos lo hacen también con conciencia política, tanto desde posiciones marxistas como anarcoliberales.

Sin menospreciar la importancia del enfoque socioeconómico y político de la apropiación de la información – antes al contrario, pues tiene una extraordinaria relevancia social y económica –, en este capítulo nos centraremos en la utilización del concepto de apropiación en el sentido de hacer propia la información, integrándola en nuestro sistema de conocimientos, sin menoscabo de él, de una manera activa y que conduce a la realización de lo mejor que hay en nosotros. Esto es, tomaremos un aproximación más cercana a la sociopsicología y la pedagogía.

### **La aplicación del concepto de ecología al campo de la información**

La ecología estudia los organismos en relación con su ambiente, y, más específicamente, la estructura y evolución de las configuraciones de organismos y elementos inorgánicos que coexisten dentro de espacios concretos, en los que interaccionan. Supone, si se quiere, estudiar los mecanismos de la evolución natural en entornos espaciales específicos, poblados de otros seres vivos y conformados también por estructuras de materia inanimada.

Un aspecto importantísimo del pensamiento ecológico es que su poder explicativo no queda limitado al estudio de las comunidades vivas inferiores, sino que puede aplicarse al estudio de la evolución natural y cultural del hombre – la ecología humana (CAMPBELL, 1995) –, y a sus diferentes entornos y creaciones. Esto no resulta tan extraño si se considera que la ecología tiene sus raíces en la ciencia social, concretamente en la economía<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> La relación entre biología y economía es estrecha y antigua. Ya el botánico y taxonomista sueco Karl Linnaeus –por cierto, un referente también para la teoría de la organización del conocimiento– planteó una teoría de la economía de la naturaleza, que es también una de las fuentes principales de las que bebió Charles Darwin.



Aunque la formulación concreta de las ideas de Malthus (1798) ha sido muy discutida, este padre de la ciencia moderna estableció con claridad la tensión que existe entre un organismo, su comunidad de congéneres y el medio ambiente, en el que destacan sus recursos y competidores. En particular, formuló la tendencia que tiene cualquier población viva a reproducirse en proporción geométrica, con los únicos límites de los recursos que es capaz de reunir, sus conflictos con otros congéneres – guerras – y otras especies – enfermedades –, y determinadas restricciones culturales – “morales”, en su terminología.

Charles Darwin y Alfred Russel Wallace (1858) construyeron sobre estas ideas su teoría de la selección natural, que básicamente se puede resumir en tres puntos: a) nacen muchos más individuos de los que pueden sobrevivir; b) de ellos, sobreviven aquellos que mejor se adaptan a su ambiente, porque presentan características que les otorgan ventajas competitivas; y c) en esta tensión – la selección natural – se va produciendo la evolución orgánica. Pocos años después – en 1866 –, en el marco de la teoría evolucionista, el biólogo alemán Ernst Haeckel acuñó el concepto de *Ökologie*. Pronto el evolucionismo – y la ecología con él – trascendieron las fronteras de las ciencias de la vida, y se convirtieron en un paradigma para comprender al ser humano y su vida social, cultural y política, con amplias ramificaciones dentro de las ciencias sociales y humanas. El impacto de la industrialización y, más recientemente, el impacto de la crisis del petróleo, el debate sobre los límites del crecimiento y la extensión del movimiento de protección de la naturaleza han conferido a la ecología un lugar central en el debate científico, cultural y político de nuestros tiempos.

Por otra parte, la ecología comparte una perspectiva epistemo-lógica estrechamente vinculada con la ciencia de la información. Ambas son ciencias con un enfoque profundamente comunicacional e interactivo; y, además, comparten una perspectiva sistémica (ROSNAY, 1975; SEBASTIÀ, 2008).

Es cierto que la perspectiva usual en ciencia de la información es en muchas ocasiones más mecanicista, ligada a sistemas informáticos y a modelos muy simplificados del funcionamiento cognitivo, de modo que la aproximación al comportamiento de los usuarios<sup>46</sup> y al uso de la información es muchas veces de tipo behaviorista (WILSON, 2000). Por su parte, la perspectiva ecológica atiende más al nivel interactivo en ambientes de relación complejos, si se quiere, en ecosistemas; y en eso tiene mucho que aportar a la ciencia de la información.

La perspectiva ecológica no puede ni quiere renunciar al análisis y comprensión de la complejidad que es central en la teoría de sistemas: los niveles integrativos – desde los genes a la biosfera –, la interacción en el hábitat, la dinámica de los nichos específicos y de las poblaciones, las características, procesos de regulación y cambio de los ecosistemas y biomas... En suma, el centro de la ecología es el estudio de la biodiversidad, mientras que en ciencia de la información predominan modelos de carácter focalizado, con escasa atención y apreciación de la diversidad, aunque en la práctica bibliotecaria,

---

<sup>46</sup> Es muchas veces una atención a la diversidad como respuesta a grupos de presión y reivindicaciones políticas, pero no siempre se asume como una característica general, que no existe un usuario “típico” y luego usuarios “especiales”, sino que la diversidad es inherente al concepto de usuario: No hay un usuario tipo, sino “el” usuario, que está encuadrado en su peculiar “nicho” personal dentro de las diferentes estructuras de la sociedad, en una imbricación compleja de sistemas.

por ejemplo, sea uno de los temas actuales a los que se da especial importancia<sup>47</sup>.

En este sentido, hacer la ciencia de la información más ecológica – en un sentido epistemológico – es un reto importante para hacer más relevantes nuestras investigaciones y nuestro trabajo, que se aprecia, por ejemplo, en los esfuerzos que se están realizando ya desde hace unos años por distinguir en las investigaciones sobre el uso de la información las peculiares culturas de investigación que se han ido surgiendo históricamente en las diferentes comunidades disciplinarias (física, química, ciencias sociales, humanidades, biomedicina...).

Los comienzos de la aplicación del concepto de ecología a los sistemas de información están precisamente ligados al estudio de sistemas de información reales – el mapeo de recursos y flujos de información – (HORTON, 1978; HARRIS, 1989); y, en la década siguiente, al impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento de los procesos de información en las organizaciones (HASENYAGER, 1996; DAVENPORT, 1997; ALBRECHTSEN; JACOB, 1998) y en la sociedad en su conjunto (CAPURRO, 1998). En su momento, supusieron precisamente un esfuerzo por comprender los aspectos culturales, sociales y psicosociales que subyacen a los procesos de cambio tecnológico, y, en definitiva, por abordar los sistemas de información y documentación en toda su complejidad (NARDI, 1998). A partir del cambio de siglo, el enfoque ecológico se ha aplicado con éxito al estudio de campos más específicos, como la información en la World Wide Web

---

<sup>47</sup> Por ejemplo, en culturas que se valora mucho la interacción cara a cara, la introducción desconsiderada de la formación a distancia puede plantear complicaciones graves a los alumnos más desfavorecidos.

(HUBERMANN, 2001; SHIM, 2006), las bibliotecas digitales (HAWKINS, 2001), las comunidades sociales en Internet (FININ, 2008) o el gobierno electrónico (GRAFTON, 2006).

El enfoque de la ecología jerárquica y el análisis de niveles integrativos ofrece grandes posibilidades a la ciencia de la información para ampliar su perspectiva. Ya no se trata solo de administrar unidades de información y de emplear tecnologías para mejorar su funcionamiento, sino comprender realmente como funciona el sistema de información en el que se trabaja a partir de la comprensión de sus diferentes niveles: medio ambiente, económico, social, político y cultural. Por poner un ejemplo sencillo, no se produce de la misma manera el consumo y uso de información entre los jóvenes en Finlandia, Argentina o Kenia (TAYIE et al., 2012). El enfoque ecológico en información presta especial consideración a los sistemas reales de información, y, aunque no descarta tampoco el intervenirlos y desarrollarlos, supone un aprecio sincero – o al menos atento – por la forma en que las personas intercambian la información y los motivos por los que lo hacen .

Una dimensión muy importante de la ecología informacional es la atención a la parte conflictiva de la comunicación y la información humana (y animal). El discurso normal en las disciplinas de la información imagina la información como algo ontológicamente bueno que tiene un efecto positivo en el receptor en todas las ocasiones, y asume que la información porta un mensaje verdadero y adecuado. Pero esto está lejos de ser cierto en el mundo real y en la experiencia cotidiana. La información se produce en el marco de la relación existente entre los agentes, y su objetivo puede ser no solo informar, sino también desinformar, contrainformar o subinformar con la intención de modificar el marco de comprensión

de un competidor o una víctima e influir en su comportamiento para conseguir un beneficio no consentido. Esto pasa todos los días en los medios de comunicación, y sucede continuamente, de manera también encubierta, en bibliotecas y archivos, a través del control de los procesos de adquisición y acceso.

Por tanto, referirse a las ecologías informacionales, supone interpretar el contexto de los procesos de creación, uso y eliminación de la información desde una perspectiva ecológica, esto es como procesos de convivencia entre agentes, recursos y características del ambiente, que implican procesos complejos de interacción en las que unos ganan y otros pierden (tabla I).

Tabla I — Tipos de relaciones o interacciones entre agentes biológicos, sociales y psicológicos<sup>48</sup>

Tipo de interacción	Algunos nombres	Ejemplos en el mundo de la información
Coexistencia	Neutralismo	Bibliotecas frente a radio
Ganar/ganar	Mutualismo, cooperación, colaboración, simbiosis	Relación entre autores y bibliotecas en la promoción de la lectura, puntos de intercambio de libros
Ganar	Comensalismo	Digitalización de obras huérfanas
Ganar/perder Neutro/perder	Parasitismo, predación Amensalismo	Fotocopia ilegal, precios en monopolio Teléfono móvil y nuevos medios sociales frente a uso de la biblioteca
Perder/perder	Competición, competencia	Edición digital frente al papel
Perder		Descuido en la preservación

<sup>48</sup> Por ejemplo, en culturas que se valora mucho la interacción cara a cara, la introducción desconsiderada de la formación a distancia puede plantear complicaciones graves a los alumnos más desfavorecidos.

## **La investigación sobre el uso de la información: el comportamiento informacional**

Desde una perspectiva ecológica, el trabajo de los científicos y profesionales de la información debería consistir en cinco fases sucesivas: primero, comprender bien el sistema social e informacional sobre el que se pretende trabajar; en segundo lugar, iniciar procesos de arbitraje en los almacenes de memoria, mecanismos de difusión y flujos de información; en tercer lugar, automatizar y optimizar en lo posible y deseable esos procesos; en cuarto lugar, facultar a los agentes; en quinto lugar, evaluar y, si es posible, retirarse, favoreciendo el funcionamiento autónomo de los agentes y del sistema. La fase primera es, como hemos visto, la más netamente ecológica desde el punto de vista epistemológico, pues se centra en comprender y explicar, antes de intervenir <sup>49</sup>.

La investigación sobre cómo se usa realmente la información constituye uno de los campos de investigación más prometedores de la ciencia de la información. En realidad, es un campo interdisciplinar en el que contribuyen investigadores de muy diferentes disciplinas, como la informática social (social informatics) o la bibliometría. Dentro de la ciencia de la información, estos problemas son tratados por una subdisciplina específica, el comportamiento informacional o 'information behaviour'. Wilson (2000) define el comportamiento informacional como

---

<sup>49</sup> La labor de intervención que realiza el profesional de la información – un ser humano más, inmerso en los conflictos de su tempo – no es neutra, que muchas veces tomará partido. De hecho, incluso no tomarlo – proporcionando información equilibrada y veraz a las partes – produce un efecto inevitable, que es la nivelación del juego social en lo que se refiere a la disponibilidad de información para soportar decisiones – y, finalmente, comportamientos – eficaces.

[...] the totality of human behavior in relation to sources and channels of information, including both active and passive information seeking, and information use. Thus, it includes face-to-face communication with others, as well as the passive reception of information as in, for example, watching TV advertisements, without any intention to act on the information given.

Aunque otros autores – como Case (2006) – consideran que se trata una definición muy amplia perjudica la claridad del objeto científico, nosotros pensamos que ese es precisamente el enfoque correcto. La ciencia y las profesiones de la información existen porque los seres humanos tienen como una característica fundamental de su desempeño el comportamiento informacional, esto es, buscan, procesan, sintetizan, aplican y difunden información. Y, lo mismo que han hecho en otras dimensiones de su existencia, han desarrollado tecnologías para apoyar su ‘función informacional’. Entorno a esas tecnologías se han desarrollado comunidades humanas que las soportan y difunden; y esas comunidades diferentes – con servicios y productos informacionales distintivos – cooperan y compiten entre sí. Este ambiente de cooperación y competencia entre diversos agentes se puede conceptualizar ciertamente como un ecosistema informacional, que puede ser fructíferamente abordado con los conceptos y métodos de la ecología.

Por lo tanto, el abordaje ecológico puede contribuir a dar una perspectiva más amplia y un marco teórico más interdisciplinar al estudio del comportamiento informacional, que integre los excelentes modelos que se han ido proponiendo durante su desarrollo como disciplina científica.

## Información, conocimiento y comunicación

Un problema muy importante dentro de la ciencia de la información – y, en general, dentro de la ciencia contemporánea – es precisamente el significado de información. ¿Cómo definir que supone usar la información – y aún más apropiarse de ella – sin tener claro de qué se está tratando?

La información puede ser definida de muchas maneras (GARCÍA MARCO, 1998a, 2011a, 2012). De hecho, actualmente, ‘información’ es un concepto transdisciplinar, que se utiliza prácticamente en todas las ciencias. Sin embargo, no significa lo mismo en todas ellas:

- **En la filosofía clásica**, es el proceso por el cual se dota de forma a una materia;
- **en física**, es una propiedad inversamente relacionada con la entropía; y también directamente relacionada con la capacidad que experimentan las partículas de funcionar conjuntamente sin intercambio de materia o energía;
- **en matemáticas**, está ligada a la probabilidad de que suceda algo – por ejemplo, de que una señal destaque sobre el ruido, o de que un mensaje sea verdad – y, específicamente, la medida en que un mensaje reduce la incertidumbre;
- **en psicología**, el proceso por el cual la información proporcionada por los sentidos se convierte en un modelo capaz de gobernar la acción del sujeto inteligente;
- **en derecho**, es el proceso por el cual el juez obtiene evidencias e indicios que le permiten entender el caso y llegar a una sentencia;



- **en economía**, conocimiento del mercado y del valor de los productos y servicios;
- **en teoría de los medios de comunicación**, el proceso de comunicar una noticia;
- **en documentación técnica y gestión del conocimiento**, el proceso de expresar los conocimientos en un mensaje, fijándolo en un documento;
- **en biblioteconomía y archivística**, el proceso de facilitar el acceso a los documentos y a los datos contenidos en ellos;
- **en telecomunicaciones**, el proceso de transmitir un mensaje desde un emisor a un receptor;
- **en computación**, el número de dígitos – normalmente binarios, según la base que se utilice – necesarios para transmitir una información...

Ante esta diversidad de definiciones, se plantea la duda razonable de si se puede desarrollar una teoría general de la información, y específicamente, que puede significar apropiación de la información en un contexto tan diverso. En la tabla 2 se han desarrollado distintas apropiaciones que se pueden derivar de las diferentes aproximaciones disciplinares.

Tabla 2 — Apropiedades de la información según diversas aproximaciones disciplinares

Disciplina	Proceso	Posible apropiación
Filosofía clásica	Dotar de forma a una materia	Desarrollar la capacidad de creación y adaptación de la realidad externa e interna
Derecho	Acumular evidencias e indicios	Hacer transparente y participativo el proceso
Psicología	Crear conocimiento	Desarrollar herramientas metacognitivas
Economía	Conocer el mercado	Tener información sobre el valor de los productos y servicios y su evolución
Telecomunicaciones	Transmitir un mensaje	Promover el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación
Comunicología	Comunicar una noticia	Filtros críticos
Publicidad	Motivar a través de un mensaje	Filtros críticos
Documentación científica	Proporcionar las referencias y documentos relevantes para un problema de investigación	Desarrollar capacidades de información científica (alfabetización informacional)
Documentación técnica	Documentar un conocimiento	Desarrollar la capacidad
Biblioteconomía y archivística	Facilitar el acceso a los documentos	Alfabetización informacional
Matemáticas	Reducir la incertidumbre	Reducir la incertidumbre
Computación	Codificar y procesar digitalmente	Capacidad de codificar y procesar
Física	Entropía negativa, entrelazamiento cuántico	—

Una posible respuesta es ordenar el fenómeno de la información según la pirámide ontológica: sistemas físico-químicos, biológicos, sociales, culturales, etc. Es la propuesta, por ejemplo de los defensores de la ‘science of information’ – no ‘information science’ –, como ámbito de estudio transdisciplinar (MARIJUÁN, 1998; NAFRÍA, 2008).

Mi aproximación personal es una versión de la organización piramidal de los saberes científicos, pero asumiendo el punto de vista de la ciencia cognitiva y una perspectiva humanística, es decir, centrando la información como un proceso eminentemente humano (figura 1) (GARCÍA MARCO, 1998, 2011b, 2012). Básicamente,

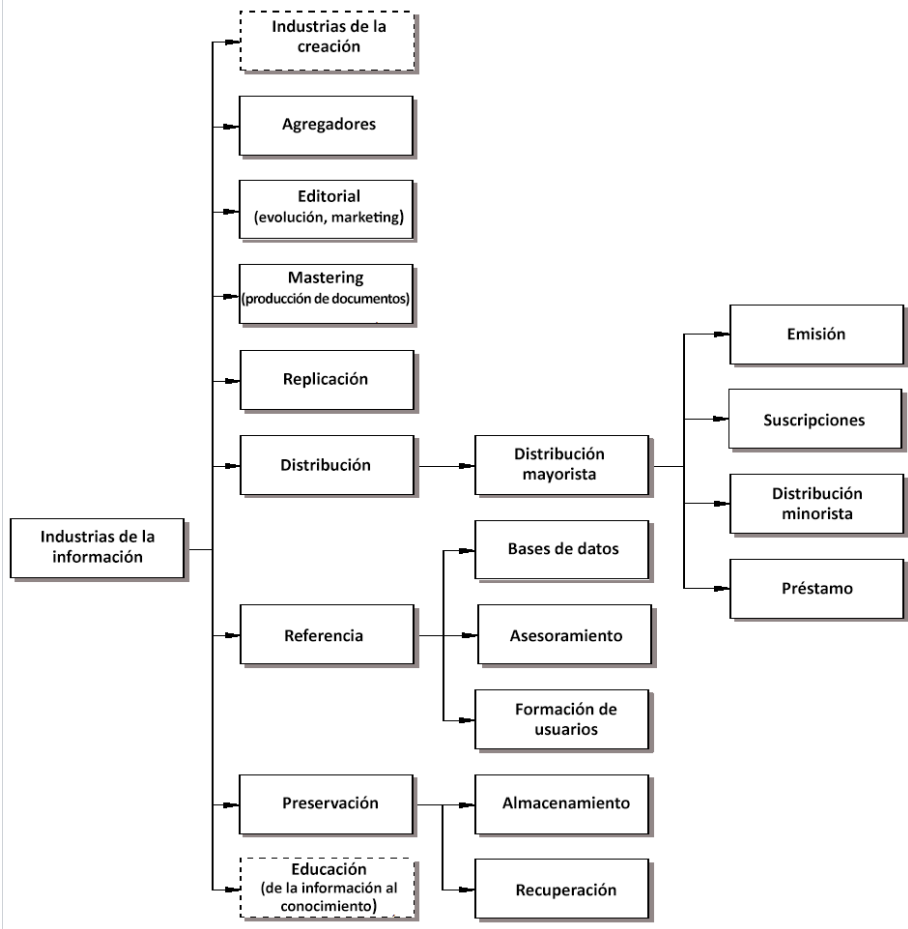
- a) el ser humano selecciona invariantes de la estructura informacional del mundo real;
- b) la representa internamente en estructuras manipulables y relacionables – los conocimientos a nivel psicológico, y la cultura a nivel social –;
- c) los codifica en secuencias de información para su transmisión con otros sujetos, los mensajes;
- d) ha desarrollado tecnologías para la representación externa de los mensajes – documentos y, en general, medios de comunicación – y su transmisión independiente; y
- e) ha creado tecnologías “metadocumentales” para permitir la localización y manipulación eficaz y eficiente de los mensajes codificados. Todos los niveles son información, y los niveles superiores permiten, hasta cierto punto, el manejo de los inferiores.

Figura 1 — El modelo piramidal de la información



Las tecnologías de la información actúan sobre diferentes puntos de esta pirámide intentando hacer más eficaz y eficiente el procesamiento de la información en los diferentes niveles. Como resultado, han surgido numerosas industrias que se ocupan de facilitar la circulación del conocimiento en la sociedad (figura 2), que se pueden ordenar según el ciclo del conocimiento.

Figura 2 – Las industrias de la información



Hoy en día el panorama ha llegado a ser ciertamente complejo, aunque inteligible. En primer lugar, se sitúan las industrias de la creación de los contenidos – y los documentos que los contienen –; y, seguidamente, un conjunto de industrias que se encargan de

combinarlos de forma que se maximicen beneficios y se minimicen precios – los agregadores primarios<sup>50</sup> de contenidos. Después se sitúan quienes valoran los contenidos desde el punto de vista de su calidad, coste, mercado y potencial beneficio, y planean las estrategias de venta – los editores. Luego están las industrias que producen los másteres a partir de los cuales se replicarán los documentos para su distribución – maquetadores en la industria del libro, masterizadores en la de los audiovisuales... Luego están las industrias que se encargan de la replicación – imprentas, duplicadores de soportes ópticos, servicios de distribución física de documentos digitales (servidores).

En sexto lugar, se sitúa el sector de la distribución. Primero, se distingue en él la distribución mayorista; y seguidamente, la distribución minorista, esto es, al usuario o consumidor final, que se realiza mediante cuatro modalidades: emisión – en televisión, radio, Internet, cine...–, suscripciones – servicios de vídeo, publicaciones periódicas –, distribución minorista de paquetes – librerías – y préstamo – bibliotecas públicas, alquiler de paquetes.

En el séptimo eslabón, se posicionan las industrias de la referencia, que en general están ligadas como un servicio más a la distribución minorista en sus diferentes modalidades, pero que también se concretan en nichos de mercado exentos muy importantes, particularmente los distribuidores de bases de datos de referencias, las empresas que se dedican a la formación de usuarios y los documentalistas especializados.

---

<sup>50</sup> Primarios por contraposición a los agregadores que actúan sobre los contenidos ya editados y masterizados, para distribuirlos en bloques.

Seguidamente, están las industrias del almacenamiento – archivos, bibliotecas, museos, repositorios digitales, etc. –, que normalmente proporcionan otros servicios, pero que también funcionan como nichos especializados en muchos casos, como el archivo de documentos de empresa o como ocurre con muchos archivos de la administración pública. Lógicamente, un servicio de almacenamiento requiere paralelamente uno de recuperación, y también existen industrias que se encargan de proveer estos sistemas de recuperación y gestión del almacenamiento, normalmente empresas y fundaciones. Entre todas el resto de las industrias de la información, la biblioteconomía y la archivística se ocupan de la preservación de la memoria social y de su retroalimentación en los procesos de utilización y creación de conocimiento (GARCÍA MARCO, 2010, 2011a).

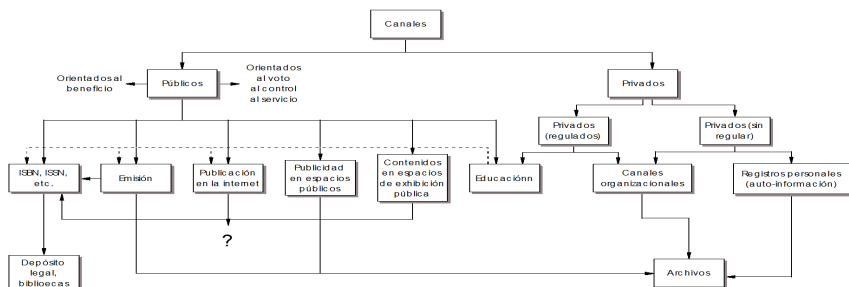
Por fin, la enorme industria de la educación se encarga de movilizar el conocimiento contenido en registros de conocimiento bajo la forma de información y ayudar a los estudiantes a transformarlo en conocimiento personalizado para alcanzar estándares de competencia en ámbitos generales y en dominios específicos.

### **El ejemplo de la biblioteca dentro de la ecología de la información**

Así pues, la función de transferencia del conocimiento no es exclusiva de las bibliotecas y archivos. Hay todo un universo de canales alternativos a través de los cuales circula el conocimiento en la sociedad, y un conjunto completo de industrias que compiten entre ellas por mantenerlos.

La figura 3 muestra los principales canales, que pueden dividirse, a grandes rasgos, en canales privados y públicos. La información pública puede ser definida como aquella información a la que todo el mundo tiene derecho a acceder sin restricciones, sea de forma gratuita o pagando.

Figura 3 — Los canales de la información y la preservación de los registros del conocimiento



Los principales canales de información pública son la distribución comercial de libros, bibliotecas y otros documentos; la emisión; las suscripciones; la publicación por Internet; el anuncio en espacios públicos; las exhibiciones públicas; y la educación. Poseen propósitos y modelos de negocios semejantes, pero también con cualidades netamente distintivas, lo que explica por qué unos progresan en el favor de los usuarios y consumidores y otros disminuyen. Posteriormente estas comunicaciones son preservadas mediante varias estrategias, como el depósito legal, las bibliotecas o iniciativas privadas como el famoso Internet Archive, Google Books, iTunes, etc.

Por el contrario, el sector privado está formado por todas aquellas comunicaciones privadas entre individuos dentro de los diferentes grupos e instituciones en los que se integran. La información privada solo puede ser usada por los emisores y destinatarios de la comunicación, y, si existen, por las instancias de control y evaluación. Muchas de estas comunicaciones están también en la práctica reguladas, y deben ser almacenadas durante un plazo de tiempo – o, incluso, en beneficio e interés de la institución o de la sociedad en su conjunto, de forma permanente en archivos.



En medio, entre la información pública y la privada, se encuentra frecuentemente la información de instituciones públicas, que, a pesar de su carácter público en origen, en la práctica es objeto tanto restricciones en el acceso, por diferentes motivos, como la seguridad nacional o el derecho a la protección de datos personales, como de regulaciones que garantizan también el acceso a la misma bajo determinadas condiciones.

Cada canal puede ser visto como un nicho ecológico específico con propiedades idiosincrásicas y ventajas y desventajas evolutivas. Difieren en su grado de formalidad, extensión, intensidad, regulación, permanencia y costes, y son especialmente adecuados para una determinada audiencia, propósito o contenido.

Como se puede observar en la figura 3, las bibliotecas y los archivos tienen un papel subsidiario en relación a los canales de comunicación primarios. Son sistemas para almacenar documentos y ofrecer servicios complementarios posteriores a la difusión primaria de los mensajes. En un sentido amplio son memorias sociales.

Históricamente, las bibliotecas en particular se ha desarrollado en relación con el canal de distribución comercial de documentos, y, por ello, han sido puestas en cuestión por la emergencia de la Internet, el nuevo omni-canal. En cuanto que canal secundario, las bibliotecas constituyen un interfaz entre las editoriales y los usuarios, y realizan una serie de actividades de valor añadido en beneficio de ambas partes.

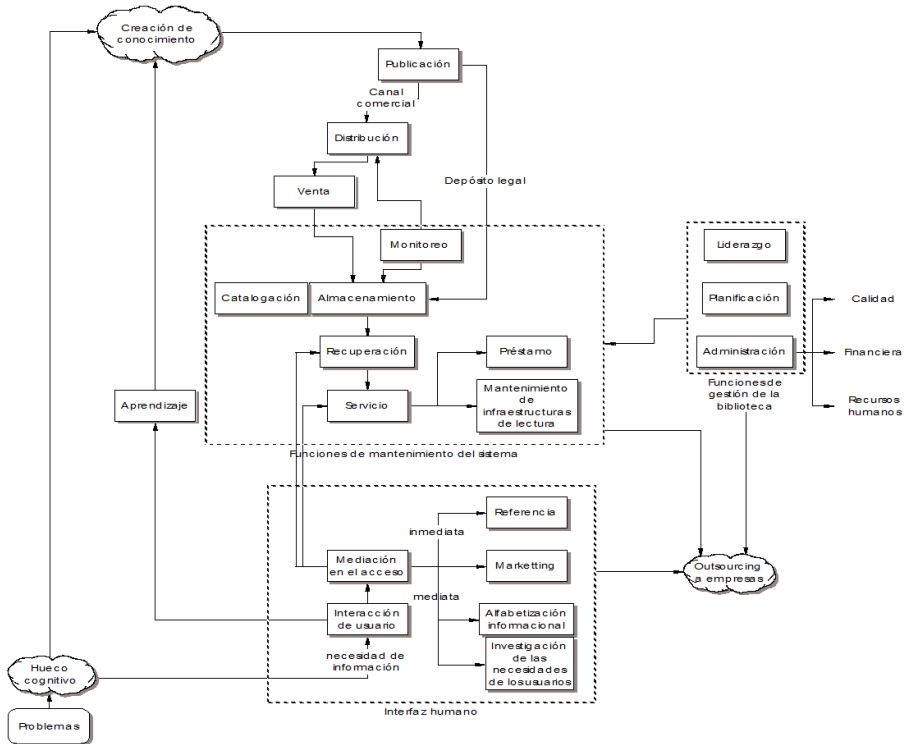
Por otro lado, la publicación en Internet no posee todavía un sistema de almacenamiento permanente; y esta debilidad constituye, sin duda, una gran oportunidad que está siendo satisfecha ya parcialmente por algunas organizaciones interesadas. Por otro lado, esta grave disfunción frena la

consolidación de Internet como alternativa a los canales que tienen bien establecida y probada su capacidad de preservación permanente.

Este ciclo ocurre en el marco de otro más general, situado entre los polos opuestos de las necesidades de información y la creación de conocimiento; o, si se quiere, entre las preguntas y las respuestas. De hecho, las bibliotecas agregan diversos componentes proporcionados por otras industrias para cumplir con su función: sistemas de recuperación y gestión de la información, bases de datos de referencias, colecciones electrónicas, etc., que no son producidas por ellas. Como resultado, cada vez son más distribuidores de recursos y servicios y menos gestoras de colecciones.

En resumen, la función de las bibliotecas es facilitar la transferencia de conocimiento a través de la preservación y organización efectiva de los documentos públicos – de los registros públicos de conocimiento – para asegurar su disponibilidad y utilización social de forma que el conocimiento sea efectivamente transferido en el medio y largo plazo. Para ello, proporcionan servicios de monitoreo, almacenamiento y recuperación de información, así como de potenciación de los usuarios, y mantienen una estructura de gestión que asegura que esas funciones se desarrollen bajo un liderazgo, planificación y administración adecuados (figura 4).

Figura 4 – Las funciones bibliotecarias



### Los vientos del cambio: revolución digital y la alteración de la infosfera

Decíamos en páginas anteriores que el ser humano se caracteriza por desarrollar instrumentos culturales – simbólicos y físicos – que le ayudan a conseguir sus fines. Las diferentes olas en la invención de nuevos instrumentos han configurado las grandes revoluciones que jalonan el avance de la humanidad: los utensilios y herramientas; el

fuego y los avances en el procesamiento y conservación de los alimentos; el dominio de las especies animales y vegetales – la agricultura y la ganadería –; el control sobre otras personas y el desarrollo de la vida social – el comercio, la vida urbana, el esclavismo, el imperialismo... –; la automatización del trabajo físico – la industrialización –; la comunicación y el control de masas; la automatización del procesamiento de la información – revolución de la información –; y el dominio de los tejidos y procesos genómicos – la biotecnología.

El momento que vivimos está caracterizado por las dos últimas. La que nos interesa ahora – la revolución de la información – está progresando a un ritmo imparable y su impacto en las unidades de información está resultando masivo y radical, como no podría ser de otra manera, dada la naturaleza de ambas (GARCÍA MARCO, 2011c). Comenzó con el procesamiento de datos simples; progresó con el de los documentos – incluyendo la digitalización de todos los medios<sup>51</sup>– y la digitalización de la comunicación de mensajes – la Internet y la telefonía digital –; dio un paso de gigantes con la revolución de la Web 2.0 – la democratización de la publicación –; y está proyectándose ahora hacia el futuro con la Web semántica – la identificación y procesamiento automático de los datos dentro de estructuras informacionales complejas en redes distribuidas.

A lo largo de este proceso, la Internet – potenciada en sucesivas oleadas por la Web, las tecnologías sociales y la Web semántica – se

---

<sup>51</sup> Hoy la radio, la reproducción musical y la televisión son digitales. Incluso industrias de la información en las cuales la relación personal es muy importante, como la educación, se están viendo cada vez más afectadas por la digitalización, como muestra el fenómeno de los cursos masivos y la creciente competencia entre educaciones de institución superior en la red, especialmente debido al proceso que se ha producido en los últimos años de intenso crecimiento de las matrículas y los costes de estudios.

ha convertido en una plataforma global que permite la transmisión de cualquier medio, y, lo que no es menos importante, el establecimiento de relaciones entre todos ellos, con una disponibilidad cada vez mayor de agentes automáticos para el procesamiento de la información. El propio carácter de la Internet como tecnología de difusión e interconexión mundial de la información facilita la rápida extensión y nivelación de sus tecnologías, de manera que los proyectos cerrados terminan por quedar orillados, y las propuestas exitosas se difunden con extraordinaria rapidez facilitando la nivelación tecnológica.

Además de los desarrollos propiamente tecnológicos, no hay que despreciar el efecto de la simple acumulación masiva de contenidos digitales en la red. En los últimos años, se ha producido un proceso imparable de digitalización de los documentos en otros formatos, que se están incorporando de forma masiva a la red. Además, las administraciones y las universidades y fundaciones públicas han asumido en la mayor parte de los países con capacidad suficiente el reto de hacer disponible al menos una parte de la gran cantidad de información producida y manejada por el sector público, dentro del movimiento que se conoce como datos abiertos.

El carácter masivo y mundial de la red ha favorecido la aparición de agentes globales que intentan organizar esa información y sacar partido de ella. Destacan especialmente las iniciativas de la empresa Google Inc., cuyo enunciado de misión es particularmente ambicioso, nada más y nada menos que “organizar la información del mundo y hacerla universalmente accesible y útil” (Google, 1998-2013). Obviamente, si un agente informacional tuviera éxito en un objetivo semejante, desplazaría totalmente de la infosfera a todo el resto de

agentes que compiten con esa misión. Evidentemente, siempre habrá nichos para servicios específicos, pero Google ha hecho precisamente de la personalización una de sus líneas estratégicas, con la intención de evitar que otros agentes puedan introducirse en el mercado fácilmente y sin un servicio claramente superior.

Google no está solo en ese gambito por el control de la infosfera. Otros grandes gigantes de los servicios informáticos se han introducido también en el campo de las bibliotecas y la edición, como Apple o Amazon. Elsevier o Thomson compiten como gigantes de la información científica con herramientas cada vez más sofisticadas y de alcance mundial, mientras que deslocalizan sus servicios de edición, mantenimiento de bases de datos y programación, convirtiéndose en empresas globales. Estas empresas actúan bajo la estrategia de primero actuar y luego pedir disculpas, obligando a todos sus competidores, más tradicionales, a un rápido proceso de ajuste que les sitúa bajo una enorme presión competitiva. Ejemplos de esta estrategia son la actuación de Google en el campo de la difusión de noticias de empresa o su proyecto de digitalización masiva de libros (PLANAS I SILVA, 2012).

El último – pero, como dice el tópico, no el menor – factor del cambio global que se está produciendo – además de la tecnología, los contenidos y los nuevos mediadores – son los propios usuarios, cuyo papel en el mundo de la información está cambiando completamente. El enfoque social de la Internet empodera al usuario para que cada vez sea capaz de realizar más cosas de la forma más sencilla posible. De hecho, la misión de muchas compañías del sector – no de todas, claramente – es la informática personal, que consiste precisamente incorporar a los ciudadanos a la revolución informática, para que sean capaces de usar

todo su poder. Los propios sistemas operativos ofrecen cada vez más funciones documentales – por ejemplo, la indización en texto completo–; y los grandes productores de bases de datos se empeñan – para no ser sobrepasados por Google y otras empresas semejantes – en ofrecer sistemas de búsqueda cada vez más sencillos y asistidos, que ahondan en el proceso, ya señalado hace años (GARCÍA MARCO, 1998) de la desintermediación. Más aún, la gestión de la información está dejando de ser algo sólo de bibliotecarios, archiveros y documentalistas para convertirse en una habilidad transversal del ciudadano del siglo XXI, a la que se concede creciente importancia en los planes de estudio, desde primaria a doctorado. Sencillos programas como Library Monster ponen en manos de un usuario normal funcionalidad hace poco reservadas a las grandes bibliotecas, para gestionar su información personal y sus colecciones de documentos digitales y personales. Finalmente, aprovechando toda la oferta tecnológica dirigida a los usuarios personales, un sector importante de los ciudadanos se ha convertido no solo en consumidor y organizador de información, sino que publica contenidos y crea servicios de diverso tipo para su conciudadanos.

En fin, el acelerado proceso de cambio tecnológico en el mundo de la información está trastocando todas las industrias creadas sobre la infraestructura del papel y el celuloide. Gracias a ellas, los documentos se convierten en algo inmaterial – que ocupa cada vez menos espacio – y de inmediata y baratísima replicación y difusión con un alcance mundial. Las fronteras de difusión de la información se han roto completamente y el control que los poderes tradicionales ejercían sobre los procesos de comunicación documental se están desbaratando completamente. Es un contra-proceso esperanzador que se contrapone al esfuerzo que están

llevando a cabo también muchos poderes públicos y corporaciones para aprovechar el potencial de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos de control y poder social.

### **La mediación informacional como trabajo orientado a facilitar la apropiación en la infosfera digital**

Como es lógico, un proceso de cambio tan fuerte como el que conlleva la revolución digital tenía que afectar necesariamente de una forma radical a las unidades de información y a los profesionales de la información. Al fin y al cabo, las bibliotecas, los archivos y otras unidades de información son sólo una parte más de la infosfera, células especializadas de mediación de la memoria y el intercambio de información dentro del cuerpo social, y por lo tanto están siendo drásticamente transformadas por las tecnologías digitales, en maneras que tan sólo estamos comenzando a anticipar, a pesar de los cambios tan notables que ya se han producido.

Por ello, las bibliotecas y otras unidades de información y documentación<sup>52</sup> tienen que refundarse y reconceptualizarse en un ambiente caracterizado por un “infoma” digital de alcance planetario con el que tienen que colaborar y competir; un “infoma digital” que amenaza con ocupar la mayor parte de la infosfera, y, por supuesto, sus nichos más activos y rentables. Está surgiendo un ambiente a la vez más transdisciplinar y por otro lado, más exigente en cuanto a la especialización.

---

<sup>52</sup> Los archivos se funden cada vez más con el proceso de datos y las unidades de información de las organizaciones, empresas y administraciones públicas.



¿Cuáles son los procesos de cambio en marcha y las estrategias posibles de cara al futuro? Desde hace años está claro que la progresiva automatización irá disminuyendo el número de profesionales dedicados a los procesos técnicos tradicionales, que en una biblioteca o un archivo totalmente digital se pueden realizar de forma totalmente automática, con la excepción de la determinación de políticas, los procesos de selección o acceso discrecionales y el mantenimiento de las ontologías. En una segunda fase, el almacenamiento, el mantenimiento de los sistemas informáticos y gran parte del proceso técnico no será realizada por los centros, sino que se realizarán en la nube por parte de las empresas distribuidoras internacionales (Elsevier, Google, Amazon, Thomson, etc.). Una vez abierto este proceso, el potencial para la eliminación de redundancias hacia sistemas integrados de alcance mundial constituirá un proceso imparable.

Siendo que las unidades de información han dedicado gran parte de su trabajo a esos procesos técnicos y al mantenimiento de las infraestructuras de almacenamiento físico e informático, ¿cuál será su papel en este nuevo escenario?

Probablemente, la preservación seguirá siendo una función importante de las bibliotecas y, especialmente, de los archivos; en parte, porque esta función está todavía mal desarrollada en el mundo digital, y sí que cuenta con una tradición muy precisa en el mundo del papel, que se está transfiriendo al nuevo contexto. Durante un largo periodo de tiempo, las bibliotecas y archivos se encargarán precisamente de gestionar el proceso de digitalización del patrimonio documental, incorporándolo a la Internet. Además, en cuanto que las legislaciones nacionales les confieren la función de la preservación a largo plazo, lo lógico es

pensar que estas instituciones a nivel nacional serán transformadas para realizar esta función en la nueva infosfera digital, aunque no es insensato imaginar que, si las cosas siguen al ritmo actual, se conviertan en instancias de control, y que sean las grandes empresas de servicios digitales las que terminen por realizar en la nube los procesos relacionados con las operaciones concretas.

Por otra parte, las unidades de información tienen una gran función por delante como servicios de proximidad que sirvan de relé entre las comunidades y organizaciones y la Internet en su conjunto. Esto ha sucedido previamente en casi todas las grandes industrias que se han industrializado de forma masiva, pero que requieren una estrecha cercanía a las comunidades locales de consumidores. Es lo que ha ocurrido, por ejemplo, en la industria automovilística, en la que muy pocas empresas producen, pero hay todo un conjunto de empresas locales que se encargan de ajustar la oferta mundial y la demanda local. En particular, bibliotecas, archivos y otras unidades de información tienen un gran futuro como servicios de proximidad, como responsables de agregar otros servicios disponibles de forma masiva en Internet y combinarlos y ajustarlos específicamente de cara a las necesidades concretas de sus usuarios. Además, bibliotecas y archivos ofrecen espacios reales en los que los usuarios pueden estar e interactuar, y conectar con el patrimonio cultural, con una experiencia directa y material. También tienen un gran futuro como publicadores de la información “local” en la Internet – de sus comunidades u organizaciones –, ayudando a los agentes de su institución a difundir su patrimonio y su actividad a nivel global, y a gestionar la preservación de esos esfuerzos de publicación.

Por supuesto, dentro de esa función de relé o intermediación, pueden desarrollar un gran papel, colaborando con otros agentes – particularmente el sistema educativo – en el empoderamiento de los usuarios en cuanto a sus competencias informacionales, a través de la formación, la asesoría y la asistencia. Es llamativo como, en los últimos años, cobra otra vez importancia el servicio de referencia, como instrumento para conectar a los usuarios con un universo de información que, aunque es cada vez más accesible, se convierte en desbordante y limitado en cuanto a los canales efectivos de acceso<sup>53</sup>. Es curioso como este renovado interés por la referencia conecta con la visión que planteó Vannevar Bush (1945) de una nueva profesión de trazadores y buscadores de sendas en el hipertexto global, en la que cada vez más se insertan educadores, periodistas, bibliotecarios, archiveros y otros profesionales, lato sensu, de la información y la comunicación.

Finalmente, el anclaje particular de archivos y bibliotecas con la materialidad del documento, les permitirán seguir siendo receptivos a las necesidades de la cultura no digital y de los autores y usuarios refractarios a estas tecnologías, y servir de interlocutores entre ambos mundos, colaborando así también a reducir la brecha digital. En cualquier caso, el esfuerzo por adaptarse al nuevo ecosistema digital no puede abocar a un desprecio o abandono de las culturas, manifestaciones y usuarios que no están integrados en el enfoque de la comunicación mediada por nuevas tecnologías.

---

<sup>53</sup> Como el mundo de la información y las tecnologías resulta cada vez más desbordante, los usuarios acceden a la infósfera a través de portales concretos, y no son capaces de utilizar alternativas más adecuadas para fines y tareas específicas.

En fin, conviene asumir el miedo a la desintermediación y a la obsolescencia profesional y científica; y transformarlo en energía para el cambio, desde la convicción de que el trabajo informacional será siempre una intermediación o mediación basada en el servicio, no en la defensa de un nicho que ha quedado evolutivamente obsoleto. El cambio digital puede poner en cuestión las modalidades históricas en las que se ha proporcionado este servicio, pero la posibilidad de ofrecer un trabajo válido en el campo de la información para un conjunto de usuarios, para organismos concretos y aún para las sociedades permanecerá siempre. Obviamente, el papel de los archivos, bibliotecas y otras unidades de información y documentación tendrá que ser permanentemente reinventado desde su misión como instituciones de la memoria conforme se vayan produciendo cambios significativos en la infósfera, entendida como el ecosistema de todos los ecosistemas informacionales. En este esfuerzo de permanente reenfoque, el empoderamiento del usuario constituye uno de los caminos seguros, pero requiere obviamente que los profesionales y científicos de la información busquen y recorran el camino primero. Además, dada la creciente importancia de la información en las sociedades postindustriales, el trabajo informacional bien hecho seguirá siendo necesario en multitud de nichos para todos aquellos usuarios – cada vez más – que, por eficacia o eficiencia, prefieran delegar el trabajo informacional en profesionales, lo que requerirá de nuestra parte, necesariamente, una alta profesionalización.

## Agradecimiento

Esta publicación se ha realizado como resultado del proyecto de investigación financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España en su convocatoria del 2009 con la referencia CSO2009-07619, cuyo acrónimo es Infoscopos y cuyo nombre completo es “La nueva ecología de la información y la documentación en la sociedad del conocimiento: desarrollo de una métrica sistémica, planificación de un observatorio para su seguimiento e identificación de tendencias básicas y retos estratégicos (infoscopos.com)”.

## Referencias

- ALBRECHTSEN, H.; JACOB E. K. Classification systems as boundary objects in diverse information ecologies. *Advances in Classification Research*, v.8, n.1-16, 1998
- BAKER, K. S.; BOWKER, G. C. Information ecology: open system environment for data, memories, and knowing”. *Journal of Intelligent Information Systems*, v.29, n.1, p. 127-144, 2007
- BUSH, V. As we may think. *Atlantic Monthly*, n.176, p. 101-108, 1945
- CAMPBELL, B. *Human ecology: the story of our place in nature from prehistory to the present*. 2nd ed. New York: A. de Gruyter, 1995
- CAPURRO, R. Towards an information ecology. In: WORMELL, I. (Ed.). *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p.122-139.
- CASE, D. O. Information behavior. *ARIST*, v.40, n.1, p.293-327, 2006
- COOK, M.H.; HERNANDEZ, J. J.; NICHOLSON, S. *Numeric data products and services*, Washington: Association of Research Libraries, 2001. Disponible en: <<http://www.arl.org/bm~doc/spec263web.pdf>>. Acceso en septiembre de 2009.

CURRÁS PUENTE, E. *Ciencia de la información bajo postulados sistémicos y sistemáticos*. Caracas: Edición personal, 2008.

DARWIN, C.; WALLACE, A. R. On the Tendency of Species to form Varieties; and on the Perpetuation of Varieties and Species by Natural Means of Selection. *Zoology 3: Journal of the Proceedings of the Linnean Society of London*, p.46-50, 1858,

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Information ecology: mastering the information and knowledge environment*. New York: Oxford University Press, 1997

DÍAZ NAFRÍA, J. M.; SALTO ALEMANY, F. (Ed.). ¿Qué es información? In: ENCUESTRO INTERNACIONAL DE EXPERTOS EN TEORÍAS DE LA INFORMACIÓN: Un Enfoque interdisciplinar, 1., 2008. *Actas...* León (Spain); Sierra-Pambley: Universidad de León November 6th-8th, 2008.

FININ, T; JOSHI, A. et al. The information ecology of social media and online communities. *AI Magazine*, v. 29, n. 3, p. 77-92, 2008

GARCÍA MARCO, F. J. El concepto de información: una aproximación interdisciplinar : I : Hacia una definición objetiva. *Revista General de Información y Documentación*, v.8, n.1, p.303-326, 1998a.

\_\_\_\_\_. Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas tecnologías. In: Actas de las X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 10., 1998b. *Actas...* Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998b. p.9-51

\_\_\_\_\_. El libro electrónico y digital en la ecología informacional: avances y retos. *El profesional de la información*, v. 17, n. 4, p. 373-389, 2008

\_\_\_\_\_. Las instituciones de la memoria ante el cambio digital: una propuesta sobre la articulación interdisciplinar de las ciencias de la documentación. *Pliegos de Yuste: revista de cultura y pensamiento europeos*, v.11, 2010

\_\_\_\_\_. Libraries in the digital ecology: reflections and trends. *The Electronic Library*, v.29, n.3, 2011a

\_\_\_\_\_. La pirámide de la información revisitada: enriqueciendo el modelo desde la ciencia cognitiva. *El profesional de la información*, v.20, n.1, 2011b.

\_\_\_\_\_. La revolución silenciosa: once tendencias de cambio en la ecología de la información. *Ibersid*, v.5, p.13-21, 2011c. Disponible en: <<http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3936/3615>>.

\_\_\_\_\_. What is information? An enquiry beyond information science from a systemic point of view. In: CURRAS, E.; LLORET ROMERO, N. (Ed.). *Systems Science and Collaborative Information Systems: Theories, Practices and New Research*. Hershey: IGI Global, 2012. p. 17-36.

GOOGLE, I. (1998-). *Empresa, Google*. Available at: <<http://www.google.com/about/company/>>. (2013-05-10).

GRAFTON, C. The information ecology of e-government. *Social Science Computer Review*, v.24, n.1, p. 132-134, 2006.

HAECKEL, E.; DARWIN, C. A. *Generelle Morphologie der Organismen: allgemeine Grundzüge der organischen Formen-Wissenschaft, mechanisch begründet durch die von C. Darwin reformirte Decendenz-Theorie*. Berlin: [s.n.], 1866.

HARRIS, K. Information ecology. *International Journal of Information Management*, v.9, n.4, p. 289-290, 1989.

HASENYAGER, B.W. *Managing the information ecology: a collaborative approach to information technology management*. Westport, Conn.: Quorum Books, 1996

HAWKINS, B.L. A view on the ecology of information. In: MARCUM, D.B. (Ed.). *Development of digital libraries: an American perspective, librarianship and information science contributions*. Westport, Conn.: Greenwood Press, 2000. p. 187-210.

HORTON, F.W. Information ecology. *Journal of Systems Management*, v.29, n. 9, p. 32-36, 1978

HUBERMAN, B.A. *The laws of the Web: patterns in the ecology of Information*. Cambridge, Mass.: MIT Press. 2001.

MALTHUS, T. R. *An essay on the principle of population*. Mineola, N.Y.: Dover; Newton Abbot: David & Charles [distributor]. [1789, 2007].

MARIJUAN, P. C. Second conference on foundations fo information science: the quest for a unified theory of information. *Biosystems*, v.46, n.1-2, p.1-7, 1998

MASLOW, A. H. *Motivation and personality*. 1st ed. New York: Harper, 1954.

NARDI, B.A. Information ecologies: highlights of the keynote address. *Reference and User Services Quarterly*, v. 38, n.1, p. 49-50, 1998.

PLANAS I SILVA, C. Cookie cloudy, cooked Google: ¡Al loro, bibliotecas en la nube! *Ibersid*, v.6, p.31-43. 2012. Disponible en: <<http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3967/3681>>.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. 22<sup>a</sup>ed. Madrid: Real Academia Española, 2001. Disponible en: <<http://http://lema.rae.es/>>.

ROSNAY, J. *Le macroscope: vers une vision globale*. Paris: Éditions du Seuil, 1975.

SEBASTIÁ, M. La ecología de la información: un nuevo paradigma de la infoesfera. *Pliegos de Yuste*, v.7/8, p. 24-36, 2008. Disponible en: <<http://www.pliegosdeyuste.eu/n78pliegos/n78pag23.htm>>. Acceso en septiembre de 2009.

SHIM, S.; LEE, B. Evolution of portals and stability of information ecology on the Web. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ELECTRONIC COMMERCE: THE NEW E-COMMERCE: innovations for conquering current barriers, obstacles and limitations to conducting successful business on the Internet, 8, 2006. *Proceedings...* New York: ACM, 2006. p. 584-588.

TAYIE, S.; PATHAK-SHELAT, M.; HIRSJÄRVI, I. Young People's Interaction with Media in Egypt, India, Finland, Argentina and Kenya. *Comunicar*, v.39, p.53-63, 2012. DOI: 10.3916/C39-2012-02-05.

WILSON, T. D. Human information behaviour. *Informing science*, v.3, n.2, p.49-55, 2000.



***Appropriation and use of information and knowledge in the context of informational ecologies***

*The concept of knowledge and information appropriation is analysed from two points of view: the psychological and pedagogical one, and the juridical and socio-political. Thereafter, the concept of ecology is presented as a tool to shed light on several aspects of information use and behaviour that remain unattended by other paradigms. The concepts of information and knowledge are delineated, showing their implications for an ecological theory of information. An analysis of the library from an information-ecological point of view is unfolded, showing its ecological niche in the infosphere, and showing how the technological changes are modifying it. Finally, some perspectives are offered on the future of libraries and archives in the frame of the new “information ecology”, which is increasingly digital, but not only. Empowering users in their processes of information appropriation and assuming their delegations in an information world that is becoming overwhelming are proposed as two strategic lines that can contribute to a brilliant future for information scientists and professionals.*

Org: Maria Nélida González de Gómez / Rodrigo Rabello  
**Francisco Javier García Marco**

## **Consumo e uso da informação na Web:**

pragmática informacional na modernidade líquida

*Luciana de Souza Gracioso*

*Sem nos darmos conta, ao acessarmos a Web na busca por uma informação temos assumido múltiplos papéis, que se configuram a partir de variáveis culturais, psicológicas, econômicas. Neste contexto, parece que estamos ficando fragilizados e sem recursos para nos defendermos das investidas econômicas que modelam os sistemas de informação, sejam eles virtuais, digitais ou mesmo impressos. Ao mesmo tempo estamos cada vez mais dependentes dos recursos econômicos para nos mantermos informados. Diante disto, discutimos em que medida o uso da informação produzida e mediada via Web tem se reconfigurado por conta desses fenômenos. Os esclarecimentos sobre o cenário global vigente de produção e consumo da informação serão descritos a partir dos aportes das obras de Z. Bauman. Como contrapeso às análises apresentadas pelo pensador polonês sobre a condição, ou ainda, o mal-estar dos processos de comunicação e do uso de tecnologias na sociedade líquida, apontaremos certas orientações de J. Habermas, sobre a função propedêutica da teoria da ação comunicativa enquanto teoria de ação social que enfatiza o papel do uso da linguagem como constitutiva da ação comunicativa, e esta como constitutiva das ações sociais. A partir disto pretende-se tecer apontamentos sobre a possibilidade de compreensão e análise sobre o uso da informação da Web a partir da compreensão da linguagem enquanto uso, proposta pela Pragmática de L. Wittgenstein, sinalizando alguma possibilidade de orientação sobre a condução do processo de busca da informação na rede.*

***i-mundo***

*(Bento Prado Júnior, Revista Olhar, 2008)*

## **Consumo e uso da informação na Web**

O que se falta dizer sobre o uso da informação na Web? Ao mesmo tempo em que nos parece já se ter explorado todas as alusões, questionamentos e problematizações relacionadas a esse campo de mobilidade virtual da informação, sentimos ausência de respostas concretas que formatem, direcionem, resolvam e sistematizem os entraves relacionados ao uso dos conteúdos disponíveis na rede – e isto é bom. As respostas relacionadas às questões que envolvem esse referente mobilizável precisariam adquirir a mesma composição das perguntas que se tem suscitado a partir desse ambiente. Elas tenderiam a ser voláteis, distribuídas, em rede, movediças até.

A noção sobre o conceito Web que temos se aproxima do que Moreiro (2007) denominou ciberespaço, caracterizando-o como “[...] o ambiente que nos permite inúmeras possibilidades com o real, é um universo virtual plástico, fluído, carregado de devires. [...] é uma máquina abstrata, semiótica, social, onde se realizam trocas simbólicas”. Não se trata de um espaço que contém suas substâncias palpáveis. Lidamos nesse campo de energia com a não substância. No entanto, é real. “Não podemos sequer afirmar que o ciberespaço está presente em computadores, tampouco as redes [...]. É este caráter fluído do ciberespaço que o torna virtual.” (MOREIRO, 2007).

Dito isto, indicamos no momento inicial que trataremos a Web, a Internet, a rede, como fora caracterizado esse ciberespaço, e que nosso enfoque sobre o uso desse espaço será o que diz respeito aos processos comunicativos e de uso da linguagem, na busca por informação. Procuraremos caracterizar o momento contemporâneo

de produção e circulação de conteúdos e saberes na rede, de modo generalizado, sem nos atermos às especificidades políticas e geográficas que diferenciam as práticas de uso da Internet. Nosso enfoque é dado às ocorrências mais comuns da vida de cotidiana, permeada, agora, pelas tecnologias da informação. E, para tanto, intentaremos caracterizar inicialmente como as práticas da vida em sociedade têm se estabelecido nas últimas décadas.

Os adjetivos que caracterizam o ciberespaço caracterizam também a sociedade na qual ele é estabelecido. As obras de Z. Bauman nos ajudaram a nomear e concatenar as ideias sobre esse terreno, ou ainda, território, mais pontualmente seu livro *Modernidade líquida*, de 2001. Bauman, sociólogo polonês que vive na Inglaterra, tem se dedicado, em seus últimos livros, a analisar a configuração das relações sociais modernas e a relação da condição deste modo de vida relacionado ao uso crescente de tecnologias da informação. Suas obras discutem desde o Holocausto até as questões afetivas que sentem os respingos das relações prioritariamente de consumo que caracterizam a sociedade moderna (e líquida). De modo geral, em todas as suas obras aprendera com um de seus mais influentes professores de Varsóvia, Stanislaw Ossowski, a desenvolver e aplicar a “sociologia humanística”. Em recente entrevista, publicada em 2004 no Brasil, Z. Bauman explica o porquê de se utilizar o conceito líquido para adjetivar a modernidade mais recente. Para o filósofo e sociólogo, tudo tem sido desmontado, sem perspectiva de qualquer permanência. Diz o autor: “Tudo é temporário”. E daí a metáfora da liquidez, “[...] pela incapacidade de manter a forma.” As instituições, os estilos de vida, as crenças e as convicções, como ele mesmo diz, “[...] mudam antes que tenham tempo de se solidificar em costumes, hábitos e

verdades. Agora, enfatiza, todas as coisas – empregos, relacionamentos, *know-hows* – tendem a permanecer em fluxo, voláteis, desreguladas, flexíveis.” O momento atual é caracterizado por “[...] evitar que padrões de conduta se congelem em rotinas e tradições.” (PALLARES-BURKE, 2004).

Situamo-nos, de modo geral e sem muitas restrições geográficas e culturais, em uma sociedade de consumo que extrapola nomenclaturas que descrevem o fenômeno como consumismo capitalista e se estendem até a compreensão do consumo como algo natural ao ser. No entanto, no entroncamento da vontade de consumo e do consumo propriamente, atualmente, há a mediação das tecnologias de informação e comunicação como ferramenta potenciadora das relações de troca. A problematização desse acontecimento se dá na esfera das trocas de experiências do cotidiano que concomitantemente tem se imbricado via movimentação da Web. As trocas estimulam não só as vontades de consumo de produtos e serviços de informação, como estimulam as vontades de espelhamento, de construção de identidades e os desejos de pertencimento a grupos. Em certa medida, ao nos conectarmos à Web, independentemente dos caminhos utilizados, seja interagindo em redes sociais, via sistemas de informação especializados ou simplesmente como telespectadores, mergulhamos nesse líquido amniótico que aumenta e se retroalimenta quanto mais é utilizado.

Há um conjunto de características comuns que representam as relações cotidianas atuais, como a percepção de que a vida ocorre em episódios, cada vez mais curtos, na certeza que no momento seguinte algo novo irá acontecer que substituirá o que acabará de ser vivido, o que, por sua vez, sugere uma sociedade cada vez mais individualizada, em que o conceito

de comunidade e nação se dilui a cada novo clic. Ao mesmo tempo, as relações com a memória social, o patrimônio histórico coletivo e a herança cultural têm precisado ganhar cada vez mais fôlego e força para não ficarem à deriva nessa liquidez.

Exemplos corriqueiros de novas tecnologias podem exemplificar tal circunstância, como o Memoto - aparelho que fica pendurado no pescoço de seu proprietário e tira fotos de tudo e de todos, o tempo todo, tirando em média 3.000 registros por dia e, ainda, compartilhando esse “acervo” em nuvem. O livro *A arte do SEO (Search Engine Optimization)*, de 2010, nos apresenta um cenário real, porém assustador, que diz respeito aos mecanismos computacionais desenvolvidos e direcionados ao estímulo do consumo da informação na Web. O SEO pode ser entendido como um conjunto de algoritmos elaborados pela indústria computacional para otimizar os mecanismos de busca da Web, para fins de mercado. Munidos de estratégias, metodologias e *software* potentes, os especialistas em SEO têm se ocupado vorazmente em mapear todos os comportamentos, as práticas e as ações de busca da informação na Web. Na ciência da informação, analisamos essas ações em estudos de *information seeking, information literacy, sense making, information behavior*, mas tentando promover situações que propiciem maior assimilação e compreensão sobre as informações buscadas e recuperadas por usuários pesquisadores de informação.

A principal moeda nesse espaço de troca e comércio de informação é a palavra. Os usos de termos em produtos veiculados na Web são cotados em bolsas de valores. Estratégias de busca são analisadas a partir de lógicas binárias avançadas para se tentar antever buscas futuras. Empresas se ocupam em mapear esses indicadores, como,

por exemplo, a comScore, que identificou, em 2009, que a média de uso de palavras-chave em estratégias de busca em *site* é de uma a três palavras e a mesma empresa registrou o incrível número de 12,6 bilhões de consultas em mecanismos de busca Web, somente no mês de dezembro em 2008. Toda essa engrenagem foi criada para mapear e orientar práticas de consumo mediadas pelas tecnologias virtuais. Um dos elementos mais marcantes identificados nesses mapeamentos sobre as práticas de busca por informação na Web é que elas são extremamente populares. Outro fato que nos cabe observar é que a responsabilidade em prover informação sobre os produtos na rede tem sido distribuída, isto é, comentários sobre o produto são mais acessados do que a descrição do produto em si. Mas é fato que empresas de marketing já se apoderaram desse comportamento e passaram a manipular tais informações. Na análise dos usuários pelos profissionais do SEO, os objetivos das buscas por informações são a informação em si e não há necessidade de interação. As buscas são realizadas com a intenção de localização de algo específico e não se lançam, *a priori*, ao acaso.

Estudos têm sido feitos sobre as tipologias de consulta feitas na Web que tem como prerrogativa o impulso do buscador em ser direto e preciso na localização da informação que demanda, com o mínimo de esforço e pouca reflexão. No mapeamento das ações de consulta aos buscadores na Web foi possível também identificar que as pessoas estão pensando em suas tarefas por etapas. Raramente conseguem descrever o que querem de modo que coincida com o modo como o item armazenado na Web foi registrado. As principais consultas feitas no ciberespaço, segundo as agências que monitoram essas ações, são respectivamente para



pesquisar, localizar e comprar. Todos os nossos passos na rede estão sendo cartografados a ponto de ser possível que algumas tecnologias permitam que seja feito o monitoramento de olhares nos resultados de busca a partir de um mapa de calor.

Somente para cotação sobre o valor de uso de palavras em *sites*, blogs e redes sociais direcionados à promoção de maior visibilidade, nos resultados de busca na Web existem mais de 20 ferramentas no mercado. Isto também se aplica ao ambiente acadêmico, à medida que algumas instituições já vêm direcionando o uso de termos e conceitos na nomenclatura de grupos de pesquisa e até artigos e capítulos de livros, para que eles possam ser localizados via buscadores abertos na Internet. Essas estratégias de indexação mercadológica têm sido aplicadas para descrição de imagens e fotos na Internet. Em síntese, o que queremos compartilhar com esta breve explanação sobre a lógica do mercado da informação é a compreensão de que a modernidade líquida se estende a várias dinâmicas sociais, inclusive em seu plano virtual. Inclusive, a ânsia pelo consumo já teria novo nome: neofilia.

Na busca de entendimento sobre esse mercado de informação vigente e brevemente anunciado, é que lançamos nosso questionamento sobre como a ciência da informação poderá compreender e intervir na configuração da sociedade de consumo da informação de modo a promover melhores usos da informação e do conhecimento mediados pela Web.

Procuraremos compreender o momento atual de configuração da modernidade, da sociedade, da comunidade e da individualidade, a partir de discussões gerais sobre a obra de Z. Bauman, mas também a partir de J. Habermas como apoio às análises sobre as relações das ações

de informação neste universo de relações comunicativas intensificadas pelo uso de tecnologias. Seguiremos até a filosofia da linguagem pragmática, por compreendermos que todos esses fenômenos teriam em comum o uso da linguagem e, logo, por ela, poderíamos, enquanto cientistas da informação, observar e compreender, em certa medida, parte desta condição da informação atual.

### **A crítica de Z. Bauman à sociedade que se liquefaz**

Segundo Bauman (2001), mais especificamente em seu capítulo Identidades da obra *Modernidade líquida*, a todo momento tem sido necessário redefinir as identidades para que elas se ajustem a um modelo que nem ao menos se formata. Junto a isto, os significados da vida também passam a flutuar. Presenciamos e compartilhamos a multiplicidade de individualidades que têm se expandido, em certa medida, pela participação dos indivíduos em espaços de interação comunicativa na Web. Ao mesmo tempo, todos os envolvidos com esse processo tornam-se cúmplices das fragilidades identitárias de todos, o que gera uma codependência entre os participantes virtuais da vida. Mas isto não significa que temos apurado o sentimento de democracia e de vida em grupo.

Temos procurado dar destaque e visibilidade ao nosso privado, ao nosso íntimo, considerando ser este o movimento que irá nos inserir ao grupo. Porém, o efeito colateral é o de um profundo isolamento de ideais. Compartilhamos nossos diários na rede, nossa vida cotidiana, os momentos mais sigilosos, os segredos que nos formatam e constituem, tudo é posto a todos, para que tudo possa ser dito sobre qualquer coisa.

Em busca de aceitação e reconhecimento pelo coletivo desconhecido, temos aberto mão de nossa segurança em prol de nossa liberdade de exposição. Esta busca por pertencimento ao desconhecido tem gerado novos sentimentos destrutivos que afetam a sociedade contemporânea, uma vez que a busca por se seguir o modelo do outro é destrutiva e há perda significativa de sentido existencial nesse processo. Esse seria o mal-estar da pós-modernidade, indicado por Bauman.

O sentimento de codependência entre os membros da rede cria uma inércia que se caracteriza pela impressão comportamental de que, se nos desconectarmos, nos perderemos, nos isolaremos, sucumbiremos. No entanto, o inverso é verdadeiro. O sentimento de esvaziamento, de fragilidade e de não pertencimento aumenta à medida que aumentam as nossas conexões virtuais nas relações de trocas sem sentidos e valores agregados. Yves de La Taille, educador, psicólogo e pensador brasileiro contemporâneo, situa e explica esse fenômeno com base em seus estudos em psicologia moral.

No âmbito da ciência da informação, a leitura de Z. Bauman tem se estabelecido para trazer luz a diferentes focos de observação. Bernett e Vavakis (2001) discutem “[...] os desafios das tecnologias de informação e comunicação sob a perspectiva da gestão do conhecimento na sociedade em redes [...]”, dando destaque ao fato de que quanto maior o grau de confiança entre os membros de uma comunidade, que se forma virtualmente inclusive, mais as chances de que as comunidades se desenvolvam em prol dos seus objetivos. Os autores relacionam essa premissa de Bauman aos cahados de P. Lévy (1992) para fortalecer a compreensão sobre as relações de segurança e confiança que se formam na sociedade.

A partilha da memória, da percepção, da imaginação, proporcionadas em maior escala pelo uso das tecnologias da informação virtuais, pode resultar na aprendizagem coletiva e na troca de conhecimentos entre os grupos, considera Lévy. E diante disso a orientação dos autores é que, ao pensarmos na configuração de uma rede informacional de aprendizagem, teríamos de considerar que “[...] quanto mais estreitos os laços de confiança entre os sujeitos, maior é a sensação de pertence, o que constitui maior segurança” (BERNETT; VAVAKIS, 2001).

A obra *Comunidade - A busca por segurança no mundo atual*, escrita por Bauman em 2003, que analisa os modelos atuais de construção de comunidades, fora resenhada por Barreto, em 2008. O autor destaca, na obra de Bauman, que o conceito de comunidade é essencial para a compreensão da sociedade, mas coexistir não significaria necessariamente compartilhar a vida. Alguns fatores bloqueariam esse compartilhamento: a insegurança sobre a perda do individualismo por conta da racionalidade sobre as possíveis condições de visibilidade pessoal, que modela uma ideia geral de que há uma autonomia individual naqueles que participam do grupo; a vontade de consumo estimulada na Web a qualquer custo; o intelectualismo em que se diagnostica a perda da inocência sobre as relações sociais e comunicativas. Alguns destaques são feitos à referida obra de Bauman, que sinalizam a impossibilidade de analisarmos as ações dessa comunidade pela perspectiva de suas relações de comunicação e de busca de entendimento.

Outra análise sobre Bauman apoiada na obra *Modernidade líquida* é a de Silva e Lopes (2011), que discutem a desintermediação da informação em seus estudos e apresentam as inquietações que emergem ao campo da biblioteconomia no que diz respeito à aplicação de critérios

e métodos de regulação e representação de conteúdos. Pedro Demo também analisa as *Ambivalências da sociedade da informação*, em 2000, com abordagem aproximada. Ziller e Moura, em 2010, discutem a *Semiose e fluxos informacionais*: os agenciamentos coletivos e a condição de usuário em ambientes digitais, e Mantovani e Moura analisam a *Informação, interação e mobilidade* em 2012. Todos esses trabalhos teriam em alguma medida, como pano de fundo, a liquidez sobre a concepção da sociedade moderna. Albagli, em 2011, analisa *A questão do outro*: do território ao digital, e utilizando os aportes de Bauman em alguma medida, dá destaque às discussões sobre a “[...] emergência do mundo digital, ou seja, a configuração e a projeção, nas sociedades contemporâneas, de novos espaços de sociabilidade mediados por aparatos tecnológicos que permitem a comunicação a distância por meio de códigos binários.” (ALBAGLI, 2010, p. 96). Uma citação feita em seu texto, que compartilhamos aqui, diz respeito aos interesses do Estado-nação em criar a ilusão sobre a liberdade para criação de identidades, mas “qualquer um que defenda ‘identidades locais’ como um antídoto contra os malefícios dos globalizadores está jogando o jogo deles – e está nas mãos deles.” (BAUMAN, 2005, p. 95). A partir de Habermas em sua obra *Inclusão do outro* (2002), são apresentadas outras perspectivas pela autora, que diz que “[...] o ponto de vista de Habermas, nessa discussão, é sempre no sentido de priorizar o lugar do indivíduo cidadão, que ele considera ser a base da “soberania popular”, relativamente a qualquer possível fragmentação que possa vir a ameaçar ou ferir o republicanismo democrático”. Albagli observa que:

Habermas assinala que a consciência nacional teria sido “a primeira forma moderna de identidade coletiva” e de responsabilidade de “uns pelos outros”, abrindo a possibilidade posterior, nas “repúblicas democráticas”, de transformação dos “sujeitos” em “cidadãos” politicamente ativos. O autor aponta que, sem essa “fusão artificial” em torno de uma “consciência nacional”, de uma “consciência de pertencimento ao ‘mesmo’ povo”, dificilmente o Estado-nação iria desdobrar-se posteriormente na “implementação legal da cidadania democrática” (ALBAGLI, 2010, p.101).

A nós, neste momento, nos interessa a ênfase dada à compreensão de Habermas sobre a unidade Estado-nação ao dizer que “[...] uma população relativamente homogênea do ponto de vista cultural já não se sustenta mais, ressaltando a necessidade de haver uma dissociação entre o nível da cultura política compartilhada e os níveis das subculturas e suas identidades ‘pré-políticas’”.

A desconstrução e a multiplicação de identidades e a perda em parte da noção da unidade Estado-nação se dariam “[...] porque somos incessantemente forçados a torcer e moldar as nossas identidades, sem ser permitido que nos fixemos a uma delas, mesmo querendo, que instrumentos eletrônicos para fazer exatamente isso nos são acessíveis e tendem a ser entusiasticamente adotados por milhões.” (BAUMAN, 2005, p. 97 apud ALBAGLI, 2010, p.108). Segundo o autor:

Desconstruída aquela identidade que parecia natural, os indivíduos, destituídos das estruturas de referência tradicionais, buscam encontrar e reestabelecer grupos, recorrendo a mediações eletrônicas, as quais ele considera, no entanto, frágeis “totalidades virtuais”, em que é fácil entrar e ser abandonados.

Já em Habermas há a compreensão de que “[...] o crescimento de sistemas e redes multiplique os contatos e informações possíveis.” Não necessariamente tem o compromisso de ampliar as condições para um “[...] mundo intersubjetivamente partilhado, nem tampouco a união discursiva de pontos de vista relevantes”, uma vez que os “[...] grupos de opinião pública criados na Internet continuam segmentados, separados uns dos outros como comunidades aldeãs globais.” Habermas (2002) teme que com a fragilização do Estado-nação, “[...] vigoraria uma ‘lógica de redes’ interconectadas anonimamente e supostamente regulada pela mão invisível da economia global, em que as empresas multinacionais são o modelo de conduta, e em que se teria a ausência de “um universo de significados compartilhados intersubjetivamente.” (HABERMAS, 2002 apud ALBAGLI, 2010, p.108). O embate que se estabelece diz respeito ao que tem se configurado como potencializador da democracia com a intensificação do uso de tecnologias da informação como ferramenta de articulação dos processos comunicativos. Albagli inclui nessa discussão os estudos de Casarino e Negri (2008), que consideram a democracia como “[...] forma de estar junto, como expressão da multidão e por conseguinte, do comum.” (CASARINO; NEGRI, 2008 apud ALBAGLI, 2010, p.110).

Na triangulação de posicionamentos apresentados a partir de Bauman, Habermas e Negri, sobre a relação do Estado-nação com o uso das tecnologias da informação, os processos comunicativos e a democracia, é feita a referência a um elemento central à discussão que diz respeito ao papel da linguagem, que pode ser entendida como mecanismo que possibilita o entendimento mútuo (Habermas) ou como “um conjunto de sinais que possibilitam a elaboração do social” (CASARINO; NEGRI, 2008, p. 127 apud ALBAGLI, 2010, p.110).

## **Sobre a interação social na Web: da argumentação à ação**

Para darmos continuidade à discussão, iremos cruzá-la com as análises que temos desenvolvido nos últimos anos enquanto perspectiva de investigação sobre as ações de informação na Web – entendendo tais ações como constitutivas das práticas da vida – retomamos as discussões que apresentamos em 2011, já com indicativos de refletir algum envolvimento com a ciência da informação. No intuito de nos posicionarmos sobre o que até então foi apresentado, a nossa compreensão é a de que foram acrescidas aos espaços virtuais, além das relações sintáticas e semânticas para organização e recuperação de seus conteúdos, as ações pragmáticas de uso da linguagem. Isto se deu à medida que conteúdos passaram a ser construídos e recuperados interativamente a partir de intervenções diretas ou indiretas entre seus atores (como *wikis*, *blogs* dentre outras dezenas de recursos que são rapidamente absorvidos, utilizados e incorporados nas práticas informacionais cotidianas) e que designamos como Web pragmática. Os usuários adquiriram amplas possibilidades para a livre associação no uso da linguagem podendo unir-se às comunidades virtuais que compartilham interesses comuns em escala global, sendo que o pertencimento e a permanência no compartilhamento ainda são opcionais. Existiria, nesse cenário, certo grau de liberdade que impulsionaria a comunicação e que aproximamos ao que Habermas chamou de força emancipatória, que estaria diretamente relacionada ao uso da racionalidade nas ações de comunicação.

A racionalidade, para Habermas, é uma forma de coordenação de ação coletiva mediada pela linguagem, por isso, ele relaciona a intersubjetividade às estruturas de comunicação e à integração social. Todavia, “acima” das ações racionais haveria, segundo Habermas, uma força emancipatória que



conduziria o uso dessa razão e que se estabelece, se institui e se manifesta na intersubjetividade comunicativa entre sujeitos, em uma ação de comunicação. Tal ação, por sua vez, tem como objetivo um entendimento mútuo entre os atores da comunicação. A integração social, portanto, daria-se mediada pela linguagem.

Ainda sobre as condições que envolvem a emancipação, possibilitadas também pelo uso da Web nas ações de comunicação, Maia (2001) sugere que se “[...] a discussão acontece em um ambiente livre de medo, de intimidação ou de ridículo, uma variedade maior de pontos de vista pode ser expressa. A ‘força do melhor argumento’, que não guarda relação com o papel social dos participantes, tem maiores chances de se impor num fórum público virtual.” (MAIA, 2001). Tal compreensão, em certa medida, se opõe à leitura de Bauman sobre a construção da multiplicidade de identidades que se configura via Web, a dispersão sobre o conceito de comunidade e a exacerbação da fragmentação social, a partir da ilusão de agrupamentos coletivos compartilhados em redes sociais, por exemplo.

No entanto, existem condições de interação, possíveis a partir das plataformas computacionais, que anulam algumas ações racionais de produção de discurso. Maia (2001) a partir dos estudos de Wilhem (1999, p.169-175) e Hill e Hughes (1998, p.71), diz que:

[...] a grande maioria dos participantes em listas de discussão política e chats expressam a própria opinião, “buscam” e “disponibilizam” informação, sem que se vinculem a um debate propriamente dito. A prática argumentativa, o dizer e contradizer com vistas a resolver discursivamente (“por razões”) impasses ou diferenças de pontos de vista, é relativamente reduzida se comparada com outras modalidades de comunicação nesses grupos.

Mas cabe o destaque que foi dado pelos autores de as tecnologias de informação “[...] não determinam o procedimento da interação comunicativa e nem garantem a reflexão crítico-racional”. Caberia então uma vertente de reflexão sobre as questões de uso e comunicação na rede reconfigurando “[...] as condições da deliberação numa dimensão cultural mais ampla.” E sobre esta expansão, “[...] o discurso é concebido num sentido cultural abrangente, na medida em que visa, em parte, a formação de preferências e de convicções, e não apenas a agregação de interesses para competição.” (MAIA, 2001). A abertura para a interlocução intercedida por tecnologias informacionais alavancou um conjunto de questionamentos sobre os comportamentos e as ações sociais nos planos reais, que dizem respeito, por sua vez, a novas condições democráticas de criação e uso da informação. Na literatura acerca da “cyberdemocracia” ou “democracia digital”, “é comum enfatizar exageradamente as dimensões tecnológicas e associar-se deterministicamente o potencial das novas tecnologias com a revitalização de instituições e práticas democráticas”. A aproximação do conceito de democracia aos espaços colaborativos da rede, por sua vez, pode ocasionar alguns equívocos, já que, ao potencializar o ideal da comunicação desamarrada dos condicionamentos das instituições, ela também pode “[...] sustentar formas extremas de centralização de poder.” (MAIA, 2001). Eis aqui o ponto crítico para pensarmos a pragmática informacional na Web pragmática: a crise das instituições e do Estado-nação, na modernidade líquida.

Por isto, pensar a operacionalização de modelos ou sistemas que potencializem a comunicação virtualizada, há de se pensar em como incentivá-la coerentemente no plano real. “Para fortalecer a democracia,

são necessárias não apenas estruturas comunicacionais eficientes, ou instituições propícias à participação, mas também devem estar presentes a motivação correta, o interesse e a disponibilidade dos próprios cidadãos para se engajar em debates.” (MAIA, 2001). Precisaríamos fazer com que a sociedade recuperasse sua força emancipatória, a partir da educação.

As barreiras sobre o uso das tecnologias comunicativas estão muito além das questões de acesso ao recurso. A exclusão, antes de se configurar digital, resulta de uma cultura política desfavorável ao desenvolvimento do potencial discursivo. Mas havendo espaços mais flexibilizados para manifestação e discussão, em que a participação comunicativa não requer mediações institucionais, é possível reconhecer e identificar discursivamente movimentos de ação social de produção de saberes que irão implicar posteriormente no plano mais amplo das instituições. “Disseminadas pelo tecido social, essas redes cívicas [...] devem ser vistas como ‘arenas discursivas temáticas’, locais de contestação, de argumentação e de deliberação.” (MAIA, 2001). E do ponto de vista institucional, mesmo não sendo consideradas políticas, “elas podem proporcionar um revigoração de demandas e projetos específicos a serem enviados para as arenas políticas institucionais.” Essas redes podem catalisar fluxos comunicativos dos setores mais periféricos da sociedade e agir como ativos interlocutores de problematizações sociais (MAIA, 2001). Haveria uma relação direta entre uso da linguagem, validação comunicativa e ação social.

É importante também já se ter em mente que as situações de uso da linguagem nos atos de formação consensual da vontade são “[...] o produto cumulativo de um conjunto de discussões sobre um

determinado tempo. É um processo de interpretação coletiva a longo prazo, e não apenas um procedimento de tomada de decisão.” (MAIA, 2001). Esse panorama irá demandar flexibilizações nas escolhas teóricas e metodológicas que possibilitem sistematizar ou organizar os produtos ou conteúdos produzidos a partir dessas comunicações. E sobre as sutilezas de pensar em algum modelo de análise sobre esses processos comunicativos, discursivos, cabe mencionar, concordando com Maia que “[...] o processo de reavaliação de nossas próprias posições ocorre, com maior frequência, nos intervalos entre as conversações, do que propriamente nas conversações”. Isto, por sua vez, aumenta o desafio de propor quaisquer modelos de mapeamento comunicativo que intentem classificar os produtos dessa comunicação como verdadeiros, válidos ou confiáveis.

### **Sobre as ações de comunicação na Web: por que J. Habermas?**

Ainda que Habermas não tenha se ocupado especificamente da informação em seus estudos, ele nos oferece um pensamento contemporâneo em que a informação é vista em diferentes contextos de ação social. A informação seria algo que acontece na relação do homem com o mundo, na objetivação do mundo e também na racionalidade instrumental como algo que acontece nas ações estratégicas. A informação seria um procedimento da linguagem.

No cerne de sua *Teoria da ação comunicativa* (1981), Habermas faz referência a que, em uma ação comunicativa, os atores sociais se orientariam por pretensões de validade comunicativa submetendo à crítica o seu conteúdo, fortalecendo e atualizando as suas relações com

o mundo, num processo argumentativo racional de fundamentação. Desempenham padrões comuns para o estabelecimento de acordo considerando que esta pressuposição tem como base a racionalidade e o compartilhamento do sentido em determinada sociedade. Nessa perspectiva, além de outras, é que algumas iniciativas de modelização dos processos de comunicação têm sido ponderadas para compor e articular sistemas, esquemas, regimes, processos de informação, e que podem ser conferidos na literatura científica como *Language Action Perspective*. A ação comunicativa, para o filósofo, não se trata apenas de um processo de entendimento em que os participantes, ao se entenderem sobre algo no mundo, estariam participando simultaneamente das interações através das quais desenvolvem, confirmam e renovam seu pertencimento tanto aos grupos sociais como a sua própria identidade. Habermas diz que as ações comunicativas não são somente os processos de interpretação em que os saberes culturais são expostos para averiguação do mundo. Esse movimento significaria os processos de interpretação social e socialização (HABERMAS, 1994, p.198).

A *Teoria da Ação Comunicativa* habermasiana sugeriria que, argumentativamente, informações poderiam ou não ser validadas como confiáveis e, até certo ponto, esta condição poderia sustentar o critério de “melhor argumento” que rege parte dos discursos da rede. A verdade, pelo contrário, não é uma propriedade das informações, mas dos enunciados, mede-se não pela probabilidade de cumprimento de prognósticos, mas pela única alternativa de ver se a pretensão de validade das informações é discursivamente desempenhável ou não é. Denominamos verdadeiros os enunciados que podemos fundamentar (HABERMAS, 1994, p.120). Diante dessa compreensão habermasiana, e

a partir das análises feitas em outras de suas obras, além da *Teoria da Ação Comunicativa* citada, pode-se inferir que argumentações orientadas à busca da verdade poderiam ser construídas argumentativamente na Web à medida que há espaço, liberdade e condições para que se atinjam as pretensões de validade comunicativa universais. Além disto, o discurso poderia se estabelecer a qualquer momento em que houver o rompimento de algumas dessas pretensões. Mas pela ótica da obra *Verdade e justificação* (1999) haveria uma forma de validação que se daria fora do discurso, nas práticas da vida. Habermas publica em 1999, como confirma Dutra (2003) a obra original *Wahrheit und Rechtfertigung*, com tradução para o português em 2004, com importantes revisões em sua filosofia teórica, voltando a tratar de temas como verdade e objetividade, realidade e referência e validade e racionalidade, os quais ficaram relegados a segundo plano na sua filosofia posterior. De acordo com o filósofo habermasiano, a pragmática universal da linguagem, proposta por Habermas na década de 1970, oferece somente um tratamento discreto da questão epistemológica e semântica.

A pragmática universal se apoia sobre o conceito de entendimento (*Verständigung*), com alto conteúdo normativo. Ela opera com pretensões de validade resolúveis discursivamente e com pressuposições pragmático-formais, remetendo a compreensão dos atos de fala às condições de sua aceitabilidade racional. Portanto, o conceito-chave da pragmática universal não é a verdade, mas a validade, entendida num sentido epistêmico, ou seja, como aceitabilidade racional (DUTRA, 2003).

Habermas, em *Verdade e justificação* diz que “[...] na práxis as verdades escoram as certezas de ação, no discurso elas são o ponto de referência para pretensões de verdade”. (HABERMAS, 2004, p. 251). No Mundo da

vida “[...] há a necessidade prática de confiar intuitivamente no tido-por-verdadeiro de maneira incondicional” (HABERMAS, 2004, p.259). Neste mundo os “[...] agentes dependem das certezas da ação”. Já no discurso, isto “[...] se reflete nas conotações de pretensões de verdade que apontam para além do contexto de justificação dado a cada vez e levam à suposição de condições ideais de justificação.” (HABERMAS, 2004, p.259). O processo de justificação, por conta disto, “[...] pode se orientar por uma verdade que, por certo, transcende a justificação, mas é já operativamente eficaz na ação.” (HABERMAS, 2004, p. 259). Na práxis cotidiana, “[...] a função da validade dos enunciados explica porque o fato de resgatar discursivamente pretensões de validade pode ao mesmo tempo ser interpretado como a satisfação de uma necessidade pragmática de justificação.” (HABERMAS, 2004, p. 260). A demanda pela justificação só seria satisfeita “[...] por uma tradução de opiniões discursivamente justificadas em verdades que orientam a ação” (HABERMAS, 2004, p. 260). E ainda convalida o autor que “[...] é essa interação que desfaz a dúvida contextualista a respeito da intuição realista cotidiana, assoma a objeção de que a descrição tendenciosa dos discursos engastados no Mundo da vida pré-julga toda a controvérsia.” (HABERMAS, 2004, p.260). Conforme sumariza a edição de 2004, em português, de *Verdade e justificação*, Habermas irá dizer nesta obra que:

[...] a legitimidade de uma asserção deve necessariamente ser resgatada discursivamente ou justificada no interior de uma prática compartilhada, mesmo porque justificação alguma se torna verdade de imediato. Só o apelo ao Mundo da vida, à práxis do encontro com os problemas da cotidianidade pode ser pragmaticamente, não definitivamente, validar a justificação, tornando-a verdade.

Habermas considera que o conhecimento não se limita a formular juízos, mas é uma atividade de reconstrução que faz parte de nossas formas de vida. Há, no discurso, “[...] uma relação entre verdade e justificação, requisito para os processos intersubjetivos, que demandam o mundo objetivo enquanto algo que favorece ou não os processos de entendimento. Um enunciado bem justificado retorna ao Mundo da vida.” (ARAÚJO, 2004). No paradigma linguístico-pragmático, somente faz sentido perguntar pela natureza do conhecimento, se o conhecimento for visto como uma prática que decorre de necessidades do Mundo da vida e não de certezas transcendentais.

Araújo diz que Habermas, a partir do modelo da intersubjetividade, centra sua concepção filosófica nos atos de fala com suas pretensões à verdade, à normatividade e à veracidade. Assim é que o “[...] conteúdo proposicional dos enunciados permite que os falantes negociem os aspectos do mundo que se revelam problemáticos, o que está ligado com a pretensão à verdade, cuja validade é transcendental” (ARAÚJO, 2004). O ato de fala, ao estabelecer uma relação intersubjetiva entre falante e ouvinte, “[...] está ao mesmo tempo numa relação objetiva com o mundo. Ao se conceber o entendimento mútuo como telos inerente à linguagem, impõe-se a co-originalidade de representação, comunicação e ação” (HABERMAS, 2004).

O significado das proposições em um processo comunicativo interativo, de acordo com Habermas, citado por Araújo (2004), “[...] não é algo que o pensamento detém, mas a capacidade de seguir uma regra, de saber, pelo aprendizado, como jogar cada jogo. Trata-se de uma atividade, e não de um estado mental, nem de uma propriedade psicológica de um sujeito”. Desse modo, a autora argumenta que “[...] um enunciado justificado



pelas práticas intersubjetivas pode ser mantido como verdadeiro, se argumentos contrários não forem obstáculo para a ação.” O lugar dos enunciados verdadeiros está no Mundo da vida compartilhado intersubjetivamente, que almeja referência a algo no mundo comum a todos. Esses enunciados não estão isolados na mente que representa a realidade. Mas é preciso ser realista nos contatos com esse mundo, pois assim os jogos de linguagem e as práticas cotidianas são críveis, confiáveis. Esse mundo objetivo pode ser questionado nos discursos, por meio de argumentos que se orientam pela verdade, o que mantém a diferença entre crer e saber, apoiada no uso comunicativo da linguagem (ARAÚJO, 2004).

No Mundo da vida, os conceitos de verdade e saber são imprescindíveis, funcionam como um ancoradouro que transcende a justificação e mostram que se pode errar. A ação cooperativa funciona melhor se favorece convicções relacionadas ao mundo objetivo. O entendimento usa o discurso, que examina pretensões de validade controvertidas, cujo reconhecimento ou rejeição depende de razões. Aprendemos com ambos os processos, cuja face é dupla. A justificação em um contexto fala a favor da verdade (independentemente de contexto) da crença justificada, proporcionando certezas renovadas para a ação (ARAÚJO, 2004).

A própria ação comunicativa também se desdobra em dois planos, o da ação e o do discurso. As pretensões de validade são aceitas ou não mediante a discussão de razões, a ação comunicativa se efetiva em práticas argumentativas que demandam exame de opiniões, discussão de validade (ARAÚJO, 2004). No contexto em que estamos discutindo as prerrogativas e os entraves sobre a condição da democracia, do estímulo ao consumo, do papel da unidade Estado-nação e sua relação

com os agenciamentos comunitários e da possível fragmentação social estimulada pelo uso de redes sociais virtuais, é oportuno que tenhamos discernimento sobre a validade e o valor de verdade que podem ser construídos nas ações de comunicação na Web e seu potencial em promover ações práticas. Compreendendo um pouco mais essas forças, talvez consigamos enxergar melhor se o que de fato ocorre ao recorrermos à Web, seja para consumirmos informação, ou construirmos nossas identidades múltiplas, é válido e verdadeiro, se representa as práxis do mundo da vida ou não.

Enfim, a breve retomada a algumas proposições da obra *Verdade e justificação* de Habermas foi feita para repensar medianamente alguns processos comunicativos contemporâneos proferidos na Web. Na medida em que há uma necessidade subjacente de estudos e verificações sobre o panorama de uso da linguagem, tal como sinalizamos anteriormente neste texto, como constitutiva dos conteúdos argumentativamente construídos, é que se visualiza a aproximação das abordagens pragmáticas para apoiar frentes de validação sobre os conhecimentos produzidos e a partir disto, poder discernir melhor os desdobramentos sociais e econômicos que as ações de troca, interação e consumo de informação, mediadas pela Web, têm interferido ou reforçado a configuração da sociedade moderna e líquida. Ao que nos parece, as manifestações do Mundo da vida têm se aproximado e rearticulado em maior grau confirmando-se e reafirmando-se em redes sociais argumentativamente consistentes. E essas manifestações, por sua vez, tendem a predizer suas práxis no plano das argumentações, ao mesmo tempo em que seu resultado argumentativo demanda por uma validação, não imediata, no plano das atividades concretas do cotidiano.

São os intersujeitos que assumem o compromisso ilocucionário inicial, que desencadeia em uma ação comunicativa e talvez uma intervenção na vida. E a partir desse compromisso mínimo, regido pela racionalidade comunicativa, em prol de sua natureza emancipatória, que fará com que o sujeito queira se entender com o outro, obtendo acordos como resultado, ou não. É esse compromisso que os conduz ao cumprimento das pretensões de validação comunicativa de inteligibilidade, justificabilidade, verdade e veracidade, sendo esse cumprimento necessário para que se tenha início a ação comunicativa. E sendo hoje a interatividade humana colaborativa, cooperativa e associativa, a principal “ferramenta” de busca e construção de conhecimento na rede, é válido que reconheçamos algumas das condições de significação que possibilitam essa ação pragmática da informação.

Toda essa explanação acerca da estrutura comunicativa foi feita na intenção de indicar alguns elementos que tornam possíveis ao campo da ciência da informação, analisar e discutir a configuração do cenário atual de produção, relação e consumo da informação, estabelecidos via Web, e em alguma medida, sinalizar procedimentos que dizem respeito ao trato informacional, que tenham desdobramentos social, prático e comportamental nas regras e nas formas de vida vividas na modernidade. Assim, continuamos com este exercício, mas estendendo nossa análise sobre as práticas de uso da linguagem nas ações comunicativas na Internet para o entendimento do que iremos chamar de linguagem líquida, e que substancialmente se aportará aos pressupostos indicados na obra *Investigações filosóficas* (1953), de L. Wittgenstein (1889-1951).

## **Sobre os usos da linguagem nas ações de comunicação na Web: por que L. Wittgenstein?**

Para analisarmos, compreendermos e entendermos as relações que envolvem a informação, enquanto cientistas da informação, precisamos antecipadamente entender o seu elemento constitutivo, articulador e retroalimentador – que é a linguagem e sua significação – como sendo líquida e passível de remodelamento e reinterpretação a cada nova relação comunicativa que se estabelece na rede. O entendimento sobre a linguagem líquida sugere, inclusive, novas posturas e estratégias do mercado para lidar com e interferir nas práticas de “consumo da informação” via Web. A compreensão sobre essa não substância, com tal fluidez, antes de sugerir qualquer aleatoriedade sobre a compreensão das ações de informação na Web, indica uma possibilidade de liberdade de busca e construção de saberes que não poderão ser unanimemente cerceadas pelas intervenções mercadológicas. A nosso ver, pelo fato de a modernidade líquida ter como princípio ativo o uso da linguagem, e ainda, mediada por tecnologias interativas, ela respirará justamente pela sua natureza volátil, que a fragiliza, mas ao mesmo tempo, a liberta. Para o campo de estudos da ciência da informação, tomarmos os estudos da linguagem pragmática como ponto de partida para envolvermos os fenômenos contemporâneos da informação.

Para adentrarmos e expandirmos nossa discussão sobre a *Filosofia Pragmática* de L. Wittgenstein (1889-1951), recuperamos um trecho da obra *Ciência da informação e filosofia da linguagem*: da pragmática informacional à Web pragmática (GRACIOSO; SALDANHA, 2011), pautada no livro *Investigações filosóficas*. L. Wittgenstein propõe uma reconfiguração das relações entre a filosofia, a linguagem e as ações. O filósofo toma como ponto de partida a construção de sentidos dos

conceitos, condicionando-os a processos interativos de uso da linguagem, mas sem atribuir valoração diferenciada às ações relacionadas a esse uso, sem estabelecer elementos universais a ele e, ainda, sem propor métodos para tal ação. O que Wittgenstein nos apresenta são indicações sobre como deveríamos entender a significação, as semelhanças de família, as regras, a gramática, as formas de vida e os jogos de linguagem, sendo estes os itens que participam do processo de comunicação, compreensão e trocas. Para ele, esses seriam os pontos que permitiriam a tessitura do sentido da linguagem. Esse complexo de relação entre usos situacionais e (ao mesmo tempo) relacionados à linguagem seria o tear da concepção wittgensteiniana de significação e de entendimento de mundo. Para o filósofo, o significado das palavras não é descritivo nem figurativo, e sim uma construção prática. A semelhança de família sugere a não existência de uma fundamentação única (ou um fio central) que possa alinhar as possibilidades de entendimentos dos conceitos - o entrelaçamento de possibilidades de significação se daria de modo dinâmico e interativo, pois haveria apenas parentescos de usos entre conceitos que lhe permitiriam transitar de uma situação comunicativa a outra. A regra não se relaciona às regras gramaticais estruturais da língua, mas às que envolvem e permitem o comportamento e as ações sociais construídas coletivamente na vivência dos sujeitos. A gramática, como a ferramenta que é acionada e utilizada situacionalmente para possibilitar a interação no uso da linguagem; a forma de vida, que seria o conjunto de hábitos, comportamentos e ações compartilhadas situacionalmente por meio do uso da linguagem; os jogos de linguagem que, de certo modo, são o lócus onde as ações interativas ocorrem e onde emergem as significações intersubjetivamente (GRACIOSO, SALDANHA, 2011).

Wittgenstein, nos primeiros parágrafos de *Investigações filosóficas*, “define” um jogo de linguagem (SPRACHSPIEL) como uma combinação de palavras, atos, atitudes e formas de comportamento, isto é, compreendendo o processo de uso da linguagem em sua totalidade. Isso pode ser sintetizado em seu aforismo 07: “Chamarei também de jogos de linguagem o conjunto da linguagem e das atividades com as quais está interligada”. Wittgenstein explica a consideração sobre os jogos de linguagem como ações da vida: “Comandar, perguntar, tagarelar pertencem à mesma história de nossa natureza, assim como andar, comer, beber, jogar” (IF, af. 25). A relação das ações com o uso da linguagem pode ser exemplificada pelo aforismo 486. “[...] Uma conclusão é a passagem para uma afirmação; e também para o comportamento que lhe corresponde. “Tiro as consequências não apenas em palavras, mas também em ações” (IF, af. 486). Segundo Wittgenstein, a recíproca também seria verdadeira: “[...] podemos frequentemente predizer a ação de uma pessoa a partir da manifestação da decisão. Um jogo de linguagem importante” (IF, af. 632).

Diríamos então, por exemplo, que uma ação proferida pela linguagem, de certo modo, consolida-se em ações no mundo. Na medida em que ordeno uma ação, se minha ordem for obedecida, quem a recebeu poderá praticar essa ação. Mas isso não significa exclusivamente que as ações só ocorrem pelo uso imperativo da linguagem. Porém nos exemplifica a relação direta que pode haver entre elas.

Pensamos então poder vislumbrar alguma intervenção da ciência da informação, na pragmática informacional da Web, a partir da orientação ao uso da linguagem nas ações de comunicação, uma vez que essas ações se materializam em práticas da vida, reforçando o posicionamento

de Habermas, que defende a função propedêutica da teoria da ação comunicativa enquanto teoria de ação social que enfatiza o papel do uso da linguagem como constitutiva da ação comunicativa, e esta como constitutiva das ações sociais.

### **Considerações parciais**

Iniciamos a finalização deste capítulo retomando a questão que motivou o desenvolvimento do exercício apresentado neste texto: Como a ciência da informação poderá compreender o tema e intervir na configuração da sociedade de consumo da informação de modo a promover melhores usos da informação e dos conhecimentos movidos na Web?

As análises feitas por Wittgenstein, há 60 anos, pareciam antever a dinâmica social de comunicação mediada pelas tecnologias e pela expansão na constituição de redes sociais. A convergência entre ações de uso da linguagem e significação relacionadas às ações práticas da vida cotidiana – que podemos entender como um Jogo de linguagem – podem inclusive, ajudar-nos a compreender o sucesso sobre o uso da Web nas investidas do capitalismo para incentivo ao consumo. A Internet, de modo geral, apresenta-se como um território neutro, que pode servir de instrumento ao ataque e à defesa, ao consenso e ao desacordo, ao esquecimento e à ação no Mundo da vida.

Reconhecendo a potencialidade da Web e munidos de estratégias que se utilizam de atos ilocucionários imperativos para orientar vontades e individualidades, o mercado tem sim conseguido, através do uso da linguagem na rede, direcionar ações de consumo no Mundo da vida. Nesse sentido, as alusões de que a unidade Estado-nação estariam

perdendo espaço para as multinacionais privadas na condução do “bem-estar social” podem estar certas. E diante disto nos sentimos vítimas indefesas nesse circuito. Pensamos então nas ciências ou campos do saber que teriam condições de intervir neste processo, e nos colamos a favor de duas áreas que desempenham papel fundamental para minimizar os conflitos de interesses que têm deturpado o valor da informação e do conhecimento na sociedade contemporânea: a educação e a ciência da informação.

Considerando o cenário exposto por Bauman, sobre a diluição moderna do modelo de Estado, do modelo das instituições como a igreja, a família, a religião e até mesmo o modelo das relações afetivas, e reconhecendo a imersão gradativa da sociedade no uso da Internet como principal canal de expressão, comunicação e estabelecimento de relações que transitam desde as afetivas até as de consumo, é que procuramos entender e intervir, de modo quase emergencial, nesse território, no sentido de procurar orientar o uso de alguns recursos de informação que permitam à sociedade agregar valor e sentido às suas ações de comunicação, tanto as que se utilizam de tecnologias ou não, pois todas têm, em maior ou menor grau, relação direta com as práticas cotidianas da vida. Sobre a educação, concordamos com Yves de La Taille, que citamos anteriormente: cabe a ela se empoderar novamente de sua responsabilidade social e educar os futuros usuários da Web e futuros agentes da vida, a questionarem e analisarem criticamente suas práticas comunicativas, reconhecendo os agentes e os interesses que modelam o sistema no qual estão inseridos. A pergunta que deve ser estimulada a todos via educação é: por quê? Questionamento que por sua vez norteou boa parte do pensamento de Paulo Freire. O desafio da Educação é



também o de rever a relação de seus interesses diante do mercado de consumo predominante que, por sua vez, pode não ter interesse na formação de espírito crítico na sociedade de consumo.

Na mesma perspectiva é que vislumbramos algum planejamento e intervenção da ciência da informação. O primeiro passo seria o de reforçamos ainda mais a relação desse campo social aplicado com a educação, desenvolvendo e ampliando as linhas de pesquisa e extensão desta ciência, para atender e desenvolver projetos vinculados à formação de leitores e usuários críticos da informação, já em nível de educação básica e fundamental. Na geração NetGen é que estão se formando os desenvolvedores de sistemas e as lógicas de consumo de amanhã.

Em um plano mais aplicado, que diz respeito à ciência da informação, entendemos que parte de suas práticas junto aos desenvolvedores de sistemas de busca e recuperação da informação, principalmente os direcionados às instituições relacionadas à educação, precisariam, além de orientar sobre toda a sistematização de conteúdos já normalizada em outros momentos, orientar a modelagem de *softwares* interativos que promovessem e estimulassem, antes mesmo da interação entre usuários e agentes de informação, o questionamento sobre os conteúdos buscados.

As lógicas computacionais em vigor já são capazes de mapear e até antever “o que” os usuários têm procurado em sistemas de informação, mas nós temos que prover, em nossos sistemas, um espaço para que os mesmos usuários questionem o “porquê” de suas buscas e interação na redem e ainda estimulando-os a responder à mesma pergunta sobre os conteúdos que receberão como retorno em suas ações de pesquisa e interação na Web.

Concordando com as teorias tanto de J. Habermas, em *Verdade e Justificação*, como de Wittgenstein, em *Investigações filosóficas*, consideramos que a validação das ações de informação (comunicação, interação) que ocorrem em nosso cotidiano precisam se estender do plano dos argumentos a ponto de serem aplicáveis ao campo da vida. Deste modo, se pudermos orientar a agregação de valor aos atos ilocucionários (aqueles que ocorrem nas trocas de informação na Web e que imperativamente nos mandam fazer coisas), poderemos também intervir nas ações práticas da vida, estimulando o consumo de bens culturais e do conhecimento, por exemplo.

Os atos de fala constituem, segundo os etnógrafos da comunicação (John J. Gumperz e Delleys Hymes), a unidade básica de comunicação verbal, logo, um elemento central ao comportamento humano que direcionará a sua forma de atuar e agir no mundo. Por isto, tentamos entender, principalmente a partir do conceito de Jogos de linguagem de L. Wittgenstein, a constituição líquida da significação da linguagem, compreendendo-a como parte de uma estrutura maleável que converge formas de vida, regras sociais, gramáticas, significados construídos dinamicamente, semelhanças de família, de modo espiral, sem hierarquias e linearidades. Para o campo da ciência da informação, que cada vez mais tem seu plano de reflexão e ação estabelecido pelo uso da linguagem, fica o desafio de considerar esta fluidez (mas não aleatoriedade) sobre os usos possíveis de termos, conceitos e palavras, nas buscas de informação pelos usuários.

Um dos cuidados que consideramos necessários aos agentes da ciência da informação, ao mergulharem no líquido de consumo de informação, estimulando, através do uso da linguagem, outras formas de consumo

agregadoras de valor cultural, é o de não perder de vista o estímulo ao questionamento dos “porquês”. Temos ainda como compromisso, ao medirmos os processos de busca da informação em instituições de educação por exemplo, a necessidade de estimular nossos usuários sobre as aplicações possíveis, dos conteúdos buscados, para melhoria de sua vida individual e em sociedade. Temos que orientá-los a agregar valor às suas buscas e escolhas informacionais. Os usos dos conteúdos buscados e recuperados, se serão empíricos ou abstratos, não vêm ao caso. A construção desse valor informativo sobre suas buscas se dará no exato momento em que o próprio buscador se visualizar utilizando o conteúdo que irá localizar.

Outros questionamentos nos ocorreram de modo mais pontual, a partir da contextualização da modernidade feita por Bauman, que refletimos à luz das filosofias de J. Habermas e L. Wittgenstein, e que lançaremos aqui com o compromisso de pensarmos a respeito em estudos futuros, mas sem a garantia de que respostas poderão ser dadas. Assim, finalizamos com os seguintes questionamentos:

- Como lidar com o registro do conhecimento e seu valor documental, uma vez que as instituições que o validam se liquidificam a cada dia?
- Como lidar com as práticas de regulação, sistematização e controle dos produtos e serviços de informação que, como nunca, se mantêm e se retroalimentam como um espiral dinâmico e distribuído
- Como estudar o usuário da informação ante a multiplicidade de identidades que são construídas e compartilhadas via Web, pelo mesmo sujeito?

A nossa busca constante será por identificar e refletir argumentativa (e pragmaticamente), procurando sugerir encaminhamentos possíveis à ciência da informação, para observar e até certo ponto intervir de modo flexível nesse ambiente virtual líquido da informação a fim de prover melhores usos do conhecimento.

## Referências

ALBAGLI, S. A questão do outro: do território ao Digital. In: GOMEZ, M. N. G.; LIMA, C. R. M. (Org.). *Informação e democracia: a reflexão contemporânea da ética e da política*. Brasília: IBICT, 2010.

ARAÚJO, I.L. *Do signo ao discurso: introdução à filosofia da linguagem*. São Paulo: Parábola editorial, 2004.

BARRETO, A. A. Recensão: Comunidade: a busca por segurança no mundo atual. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, v.9, n.1, dez. 2008. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/fev08/F\\_I\\_rec.htm](http://www.dgz.org.br/fev08/F_I_rec.htm)>. Acesso em: 16 maio 2013.

BAUMAN, Z. *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*. Jorge Zahar Editores, 2003.

\_\_\_\_\_. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2001.

BERNETT, D. VARVAKIS, G. Desafios das tecnologias de informação e comunicação sob a perspectiva da gestão do conhecimento na sociedade em redes. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, v.11 n.3 jun. 2010. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun10/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/jun10/Art_01.htm)>. Acesso em: 16 maio 2013.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. *Ci. Inf.*, v.29, n.2, p.37-42, 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/250>>. Acesso em: 16 maio 2013.

GRACIOSO, L. S. Justificação e ação da informação no contexto da Pragmática virtual. *Liinc em Revista*, v.6, n.2, p. 286-300, 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/378>>. Acesso em: 16 maio 2013.

\_\_\_\_\_. ; SALDANHA, G. S. *Filosofia da linguagem e ciência da informação: da pragmática informacional a Web pragmática*. Araraquara - SP: Junqueira e Marin Ed., 2011.

HABERMAS, J. *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. 2. ed. Madrid: Ediciones Cátedra, 1994.

\_\_\_\_\_. *The theory of communicative action: reason and the rationalization of society*. Trad. Thomas McCarthy, Boston: Beacon Press, 1981. v. 1. Traduzido de *Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung*, 1981.

\_\_\_\_\_. *Verdade e justificação: ensaios filosóficos*. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

LOPES, M. I.; SILVA, E. L. A internet, a mediação e a desintermediação da informação. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, 2011. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr11/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/abr11/F_I_art.htm)>. Acesso em: 16 maio 2013.

MAIA, R. M. *Democracia e a internet como esfera pública virtual: aproximando as condições do discurso e da deliberação*. Disponível em: <<http://vsites.unb.br/fac/comunicacaoepolitica/Rousiley2001.pdf>>. Acesso em: 16 maio 2013.

MOREIRO, S. D. O ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, jun. 2007. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun07/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/jun07/Art_03.htm)>. Acesso em: 16 maio 2013.

PALLARES-BURKE, M. L. G. Entrevista com Z. Bauman. *Tempo Social*, São Paulo, v. 16, n. 1, 2004.

REVISTA OLHAR. Publicação do CECH/UFSCar, ano. 10, número especial, 2008.

WITTGENSTEIN, L. *Investigações filosóficas*. São Paulo: Nova Cultural, 1989. (Os Pensadores).

MANTOVANI, C. M. C. A.; MOURA, M. A. Informação, interação e mobilidade. *Inf. Inf.*, v. 17, n. 2, p.55-76, 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13764/pdf>>. Acesso em: 16 maio 2013.

ZILLER, J.; MOURA, M. A. Semiose e fluxos informacionais: os agenciamentos coletivos e a condição de usuário em ambientes digitais. *Liinc em Revista*, v.6, n.2, p.324-340, set. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/369>>. Acesso em: 16 maio 2013.

### ***Web information consumption and use: informational pragmatics in a fluid modernity***

*Without realizing it, by accessing the Web in search for information we have assumed multiple roles that emerge from varying cultural, psychological, economic. In this context, it seems we are getting weakened and without resources to defend ourselves from investees economic modeling information systems, be they virtual, digital or printed while we are increasingly dependent on economic resources to keep us informed. Given this, we discuss to what extent the use of information produced and mediated by the Web, has been reconfigured due to these phenomena. The clarification of the current global scenario of production and consumption of information will be described from the contributions of works of Z. Bauman. How to balance the analyzes presented by the Polish thinker about the condition, or the malaise of communication processes and the use of technology in society net, we point out certain guidelines J. Habermas on the function of communicative action theory as a theory social action that emphasizes the role of the use of language as constitutive of communicative action and the latter as constitutive of social actions. From this we intend to weave notes on the possibility of understanding and analysis on the Use of Web information based on the understanding of language use as proposed by Pragmatic L. Wittgenstein, signaling a possibility of guidance on the conduct of the search of information on the net.*







## **SOBRE OS AUTORES**

### **Aurora González-Teruel**

*Professora titular de Biblioteconomía y Documentación no departamento de Historia de la Ciencia y Documentación de la Universidad de Valencia (España). Sua vinculação com a linha de investigação sobre os usuários da informação se iniciou com os estudos de doutorado por meio da defesa da tese *Valoración de las necesidades de información de los médicos: publicaciones en el periodo 1990-1998 y estudio de un caso* (2000). A partir de então segue desenvolvendo esta linha, tanto no seu trabalho docente como no de investigação. Atualmente seu trabalho se centra no estudo dos fundamentos teóricos e metodológicos do comportamento informacional. Publicou diversos trabalhos sobre este tema em revistas nacionais e internacionais de impacto, assim como as monografias *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales* (2005) e *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos* (2012). E-mail: agonzal@uv.es*

### **Carlos Alberto Ávila Araújo**

*Diretor da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Possui graduação em Jornalismo pela Fafich/UFMG (1996), mestrado em Comunicação Social pela Fafich/UFMG (2000), doutorado em Ciência da Informação pela ECI/UFMG (2005) e pós-doutorado pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto (2011). Líder da linha de pesquisa Informação, Cultura e Sociedade do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFMG (PPGCI/UFMG). Editor Adjunto da revista *Perspectivas em Ciência da Informação* (1413-9936). Fez parte, em 2008, da Comissão de planejamento e desenvolvimento do projeto pedagógico do curso de graduação em arquivologia da UFMG e, em 2009, foi presidente da Comissão de planejamento e desenvolvimento do projeto pedagógico do curso de Museologia da UFMG. Foi membro da diretoria da Abecin. Atua nas áreas de Epistemologia da Ciência da Informação e suas relações com a arquivologia, a biblioteconomia e a museologia, *Estudos de Usuários da Informação, Biblioteca Escolar*. E-mail: casalavila@yahoo.com.br*

## **Francisco Javier García Marco**

*Doutorado em Filosofia y Letras (1994) com prêmio extraordinário. Professor titular da área de Biblioteconomía y Documentación da Universidad de Zaragoza (desde 1996). Professor catedrático da mesma universidade (desde 2011). Dirigiu e participou de numerosos projetos de investigação nas aplicações de novas tecnologias de informação e da documentação científica, da difusão da cultura e da gestão social, assim como dirigiu projetos com base nas teorias da documentação, do tratamento e recuperação da informação, da organização e representação do conhecimento, dos sistemas de informação histórica e da história dos mulçumanos (mudéjares) aragoneses. Participou da organização de numerosos eventos científicos, dentre os quais se destacam os Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación (Ibersid), dos quais é fundador e diretor (desde 1996). Dirige as revistas Scire : Representación y Organización del Conocimiento e Ibersid: revista de sistemas de información y documentación. E-mail: jgarcia@unizar.es*

## **Luciana de Souza Gracioso**

*Professora adjunta no Departamento de Ciência da Informação e docente no Programa de Pós Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, ambos da UFSCar. Possui graduação em biblioteconomia e Documentação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1998); especialização em Uso estratégico da tecnologia em informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2000), mestrado em Ciência da Informação e biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (2002), doutorado em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal Fluminense (2008). É tutora do Programa de Educação Tutorial do Curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da UFSCar. Atua principalmente nos seguintes temas: estudos da linguagem em Ciência da Informação, recuperação da informação, representação temática, epistemologia da Ciência da Informação. E-mail: lugracioso@yahoo.com.br*

## **Luisa Maria Rocha**

*Doutorado e mestrado em Ciência da Informação IBICT-UFF (2008). Pós-doutorado em Ciência da Informação pelo IBICT (2012). Graduação em Museologia pela Universidade Estácio de Sá (1985). Tem atuado na área de Museologia, Ciência da Informação e divulgação científica, com ênfase nos temas: patrimônio, musealização, jardim botânico e meio ambiente. Desempenha a função de museóloga do Museu do Meio Ambiente do Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro, bem como atividade docente como professora do Programa de Graduação em Museologia - UNIRIO, como convidada nos Programas de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio - UNIRIO/MAST e de Pós-Graduação em Divulgação da Ciência, Tecnologia e Saúde e como professora no curso de Especialização em Divulgação da Ciência, da Tecnologia e da Saúde no Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz. Participa dos seguintes grupos de pesquisa do CNPq: Teoria, Epistemologia e Interdisciplinaridade em Ciência da Informação - IBICT (pesquisador); Comunicação e Divulgação Científicas - IBICT (pesquisador); Ciência, Comunicação & Sociedade - FIOCRUZ (pesquisador); Campo da Museologia, perspectivas teóricas e práticas, musealização e patrimonialização - UNIRIO (pesquisador). E-mail: luisa@jbrj.gov.br*

## **Maria Nélide González de Gómez**

*Doutora em Comunicação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1992); mestre em Ciência da Informação pela mesma universidade, em convênio com o IBICT (1982). Graduada em Filosofia pela Universidad Nacional del Litoral (1968), hoje Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Pesquisadora Titular Aposentada do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, IBICT, desde junho de 2010. Atualmente é Professora Visitante Nacional Sênior da Universidade Federal Fluminense. Orientadora de mestrado e doutorado, e supervisora de estágios de pós-doutorado em Ciência da Informação. Coordenou o GT1 de Epistemologia da informação, da ANCIB. Tem interesse em estudos e pesquisa das zonas de cruzamento de questões éticas, políticas e epistemológicas das sociedades contemporâneas, e suas manifestações nos regimes vigentes de informação. Como ponto de partida, sustenta-se que os contextos normativos da informação oferecem subsídios para uma teoria reconstrutiva da validade. E-mail: marianelidagomez@gmail.com*

## **Rodrigo Rabello**

*Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) (2009). Pós-doutorados em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) (2012) e pela Universidade de Brasília (UnB) (2016). Bacharel em Biblioteconomia pela UNESP (2004). Professor adjunto na Faculdade de Ciência da Informação da UnB. Consultor da UNESCO no IBICT (2009-2010). Bolsista do Programa de Capacitação Institucional (PCI/CNPq) no IBICT (2010-2014). Possui publicações, no Brasil e no exterior, com interesse em temas como epistemologia da Ciência da Informação, da Documentação, da Biblioteconomia, da Diplomática, da Arquivologia; estudos histórico-conceituais em Ciência da Informação, considerando, dentre outros conceitos, documento, prova documental, usuário de informação, sujeito informacional, estudo de usuários, agências informacionais, informação em C&T, avaliação de produtos e serviços de informação. Participa dos seguintes grupos de pesquisa do CNPq: Teoria, Epistemologia e Interdisciplinaridade em Ciência da Informação – IBICT (pesquisador). Estado, Informação e Sociedade – UnB (pesquisador). E-mail: rdgrabello@gmail.com*



Este livro oferece uma visão de conjunto de duas tradições, a tecnicista e a social, em seus complexos laços com a filosofia e a história da ciência e da tecnologia, sem meramente sobrepor-las ou contrapor-las, senão concebendo os agentes e as agências informacionais em sua diversidade e interação, sem reducionismos. Isso corresponde, certamente, a uma clara percepção do que veio a ser a sociedade da informação neste ainda recente e vertiginoso século XXI. Parafraseando Norbert Wiener, se pode dizer que nenhuma ciência da informação que não perceba a dimensão social de seu objeto de investigação pode subsistir neste século. Do que se trata, agora, é de mudar tanto a dita ciência como o seu objeto. Os leitores deste livro que se consideram agentes individuais ou institucionais desta ciência ou de ciências afins têm a especial responsabilidade e ética profissional de realizar esta dupla modificação.

Rafael Capurro