



### **Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos**

Gabrielle Francinne de S.C. Tanus

**RESUMO:** A Ciência da Informação pode ser caracterizada por três distintos paradigmas: físico, cognitivo e social. Por sua vez, os estudos de usuários podem ser vistos também por meio desses paradigmas, defendidos por Capurro, os quais dialogam com as classificações das abordagens específicas desse campo de estudo: abordagem tradicional, alternativa e sociocultural. Devido essa proximidade, realiza-se uma trajetória histórico-conceitual da Ciência da Informação e dos estudos de usuários, destacando em cada momento o entendimento de informação, de usuário e da própria Ciência da Informação. A ampliação da área posta pela abordagem sociocultural conduz, ainda a outras reflexões da área, como os discursos e efeitos da pós-modernidade na Ciência da Informação e nos estudos de usuários.

**Palavras-Chave:** Estudo de Usuários. Ciência da Informação. Paradigmas. Pós-modernidade. Sujeitos.

## 1 INTRODUÇÃO

A origem da Ciência da Informação está associada ao século XX e aos diversos acontecimentos ocorridos, sobretudo em decorrência da Segunda Guerra Mundial e da instauração de uma nova sociedade, a Sociedade da Informação (SARACEVIC, 1996). Apesar de sua constituição recente no campo da História das Ciências, a Ciência da Informação pode ser vista a partir de três distintos paradigmas, apresentados por Capurro (2003), sendo o primeiro deles, o paradigma físico; o segundo, o paradigma cognitivo; e o terceiro, no qual estamos inseridos, o paradigma social. Tais paradigmas, no sentido kuhiano do termo, consistem em um padrão ou modelo compartilhado por uma comunidade científica. No caso da Ciência da Informação, a noção básica que perpassa os paradigmas é o conceito de informação que, conforme a sua inserção nos distintos modelos, modifica o entendimento que se faz do usuário e, conseqüentemente, da própria Ciência da Informação.

Desde os primeiros eventos da área, a informação, em especial a informação científica, já estava presente nas discussões da *Royal Society Scientific Information Conference*, realizada em 1948, da *Internacional Conference on Scientific Information*, de 1958, e no *Second International Congress on Information System Sciences*, de 1961/62, que marcou o uso do termo “*information system sciences*”. Este evento ainda pode ser considerado precursor da conceitualização de Ciência da Informação, que depois foi formalizada no artigo “*Information Science: what is it?*”, de Borko, publicado em 1968 (ROBREDO, 2003). Ao lado da preocupação com as propriedades e o comportamento da informação, os processos de organização, armazenamento, disseminação, recuperação, interpretação e uso da informação constituíram nos objetivos primordiais desse novo campo científico.

Nesse primeiro momento, a informação era vista como algo com significado em si mesmo, pronto para ser usado, equiparando-se, portanto, a um objeto externo ao usuário. Uma informação que era considerada a matéria-prima dos sistemas de recuperação de informação, os quais, por sua vez, assumem uma função estratégica, em razão da disputa entre as potências envolvidas na guerra. Essa compreensão da informação tangível marca o primeiro paradigma da Ciência da Informação, o **paradigma físico**, definido, assim, por Capurro (2003).

Essa visão da informação conduziu a figura do usuário como um sujeito passivo, fazendo jus ao nome, de um mero utilizador de um sistema ou serviço. Não distante desse olhar, os estudos de usuários são classificados como “estudos de uso” (ou *system approach*), focados nos aspectos quantitativos, onde os respondentes são considerados atores secundários das pesquisas, tendo o próprio sistema o papel principal. Desse modo, os estudos de usuários fazem parte da primeira abordagem classificada como **Abordagem Tradicional** (FERREIRA, 1995; FIGUEIREDO, 1994).

Em um segundo momento, a informação desloca-se do mundo externo à volta do usuário, para a sua mente, constituindo em uma visão cognitiva do conceito de informação. Em oposição ao paradigma anterior, o usuário da informação passa a ser visto como um sujeito cognoscente e ativo ao longo do processo de busca e uso da informação. Assim, o usuário, ao se deparar com uma necessidade, ou melhor, um vazio/lacuna ou um “estado anômalo do conhecimento”, busca fazer uso da informação para preencher esse espaço em sua mente, podendo, depois disso, prosseguir em sua vida. Capurro (2003) nomeou, portanto, esse momento de **paradigma cognitivo** que,

nos estudos de usuário, reverbera como estudos da **Abordagem Alternativa** (FERREIRA, 1995).

Conforme se pode perceber, entre o primeiro e o segundo paradigmas, a informação vai de um extremo a outro, da exterioridade do usuário à mente do usuário. O terceiro paradigma é chamado de **paradigma social** (CAPURRO, 2003) - a informação se desloca no usuário e passa a ser vista como uma construção social. Os usuários, agora melhor qualificados como sujeitos informacionais, passam a ser responsáveis coletivamente pela construção e interpretação da informação e do conhecimento, o que dá início aos estudos de usuários da **Abordagem Sociocultural** (ARAÚJO, 2012, 2013), ou mesmo “estudo das práticas informacionais” (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2013). Esses sujeitos não mais interagem nos sistemas de informação isolados de contextos ou dos ambientes culturais, políticos, econômicos, sociais, de que fazem parte, nem são mais sujeitos isolados nos mundos individuais. A direção agora dos estudos de usuários passa a compreender cada vez mais a totalidade, a historicidade e as tensionalidades postas pelas relações sociais, permeadas por força e poder (CARDOSO, 1994).

Assim, após esse breve panorama da Ciência da Informação por meio de seus três paradigmas, objetiva-se retomar as trajetórias dos estudos de usuários, voltando-se, especificamente, para a compreensão das abordagens tradicional, alternativa e sociocultural. Esta última abordagem, ao problematizar a questão do contexto nos estudos, convoca-nos a pensar sobre os efeitos da pós-modernidade, em especial sobre os sujeitos. Dessa forma são postas algumas perguntas: Como estudar o sujeito se este assume várias identidades? Como apreender tais identidades? Quais as consequências da pós-modernidade nos estudos de usuários? E na Ciência da Informação? Longe de apresentar respostas prontas e acabadas para essas perguntas, o que não iria ao encontro do pensamento pós-moderno, que combate os discursos totalizantes, as metanarrativas (interpretações teóricas de larga escala pretensamente de aplicação universal) (HARVEY, 1994), este trabalho lança-se em um caminho tortuoso, de busca de uma compreensão sobre essas questões, reafirmando que “não somos estudantes de assuntos, mas estudantes de problemas” (SARACEVIC, 1996).

## 2 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS SOB O OLHAR DA ABORDAGEM TRADICIONAL

Os usuários da informação, ou seja, aqueles que fazem uso de algum tipo de informação, constituem objeto de interesse desde a década de 1930. Neste momento, as pesquisas realizadas eram voltadas para o hábito de leitura, fontes de informação utilizadas, frequência e uso dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, servindo, assim, como diagnóstico para as instituições onde os estudos eram desenvolvidos (ARAÚJO, 2012; FIGUEIREDO, 1994). Tais estudos, iniciados pela Universidade de Chicago, embora possam ser considerados como os primeiros da área de “Usuários da Informação”, concentravam-se em uma perspectiva quantitativa, tendo em vista que o principal instrumento de coleta de dados eram os questionários fechados. Este instrumento de pesquisa caracteriza-se pela prévia delimitação das respostas dos respondentes, devendo o usuário apenas marcar uma das opções já sugeridas pelo pesquisador, o que, conseqüentemente, após o tratamento dos dados, geravam análises descritivas e de cunho generalista.

Na década seguinte, os anos de 1940, os estudos deslocaram-se prioritariamente dos usuários da biblioteca para os usuários qualificados, como cientistas e técnicos, voltando-se, dessa maneira, para outro perfil de usuários. As preocupações dos estudos desses novos usuários giravam em torno de como eles usavam a literatura em suas respectivas áreas de conhecimento (ARAÚJO, 2012). González Teruel (2005) apontou que a maioria dos autores da área considera que a origem dos estudos de usuários está ligada a essa década, especificamente, ao evento da *Royal Society Scientific Information Conference*, de 1948, pois nesse evento foram apresentados dois importantes estudos. Um sobre o comportamento na busca da informação de duzentos cientistas britânicos que serviam em órgãos do governo, universidades e institutos particulares, e o outro sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres (CHOO, 2003).

Ainda para aquela autora, esse evento constituiu no ponto de partida de uma maior preocupação em entender como as pessoas, de uma perspectiva mais ampla, utilizavam a informação. Assim, os estudos, desse momento, direcionavam para a compreensão de como os cientistas e técnicos buscavam e obtinham a informação, quais as ferramentas e recursos utilizados, sobretudo, em seu ambiente de trabalho. Essa atenção despendida sobre os hábitos de certo perfil profissional correspondia ao próprio

contexto político e econômico da época, em que a ciência e tecnologia assumiram papel preponderante na disputa entre as nações.

Em 1950, outro importante evento marca os estudos de usuários, a *Conference on Scientific Information*, realizada em 1958, em Washington. Os cientistas das ciências experimentais e os técnicos ainda constituem o foco das pesquisas, mas agora a direção das pesquisas voltava-se mais para a questão do comportamento desses grupos. Sobre esses estudos, González Teruel (2005) e Araújo (2012) destacaram a importância desses estudos para o desenvolvimento dos sistemas de recuperação da informação e para qualificação dos hábitos de informação de cientistas e técnicos. Dentre as contribuições desses estudos houve uma maior identificação de quais canais e fontes de comunicação eram utilizados, e com qual frequência, quais canais de comunicação eram preferidos para determinados grupos de pessoas.

Na década de 1960, os cientistas continuavam sendo estudados, mas agora outros usuários entraram em cena, os das Ciências Sociais, e também as técnicas e métodos dessas ciências. O despertar para esse grupo esteve relacionado com o desenvolvimento de determinadas disciplinas sociais, com aumento da publicação da área e a criação dos centros de documentação voltados para os cientistas sociais (GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Tais estudos foram, inclusive, financiados por grandes associações científicas e profissionais, como, por exemplo, *American Psychological Association* e *Johns Hopkins Center for search in Scientific Communication*.

A criação, em 1975, do *Centre for Research on User Studies* (CRUS), na Universidade de Sheffield, e, em especial, o estudo *Information Needs and Services in Social Services Departments*, marcou o antes e o depois dos estudos de usuários da informação. Esse centro contribuiu para a ampliação do público-alvo estudado, novas metodologias, realização de cursos de formação, publicação especializada e pesquisas orientadas para a ação e para a melhoria prática dos profissionais e dos sistemas (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Segundo Ferreira (1995), esses estudos podem ser qualificados como estudos tradicionais, o que caracterizou a chamada “abordagem tradicional dos estudos de usuários da informação”. Esses estudos desenvolvidos ao longo de décadas tiveram em comum vários aspectos, que perpassavam desde o entendimento sobre a informação até o usuário. A informação era vista como um ente externo ao usuário, um elemento objetivo, existente *a priori*, da qual o usuário faz uso de acordo com sua necessidade. A

informação era como um produto no supermercado, em que o usuário e/ou cliente seleciona, compra e faz uso do produto/informação que já está pronto para ser levado. Assim, “a informação, nesse contexto tradicional, existe em um mundo ordenado e é capaz de ser descoberta, definida e medida” (FERREIRA, 1995).

Essa visão da informação colocou o usuário como um mero informante dos estudos sobre si mesmo, um sujeito passivo, que faz uso da informação disponível em sistemas ou em instituições, o que justifica, inclusive, o uso do questionário, pois nele se deve apenas marcar um *xis*. Essa informação vai ao encontro do conceito de “informação-como-coisa” (BUCKLAND, 1991) definida como uma informação tangível, conhecimento materializado, registrado em um suporte estável e fixo, sendo de especial interesse para os sistemas de informação, bibliotecas, arquivos e museus, que, segundo o autor, operam com a informação nesse nível concreto. Contudo, sabe-se que, com o desenvolvimento dos estudos de informação, essas instituições passam inclusive a trabalhar com a noção de informação desmaterializada, informação como processo e conhecimento, fortalecendo o papel social dessas instituições e de seus campos científicos dentro das Ciências Sociais e Humanas.

A informação localizada dentro dessa abordagem tradicional, cujo paradigma da Ciência da Informação é o fisicalista, que se reduz a processos físicos, caracteriza-se pela sua rigidez e objetividade diante da realidade que já se encontra pronta. Isto é, a informação consistiria em um ente físico, palpável, disponível no mundo e pronto para ser pego e utilizado pelos usuários segundo seus interesses, usuários estes marcados pela estabilidade e objetividade de sua identidade, que assumem contornos únicos e definidos.

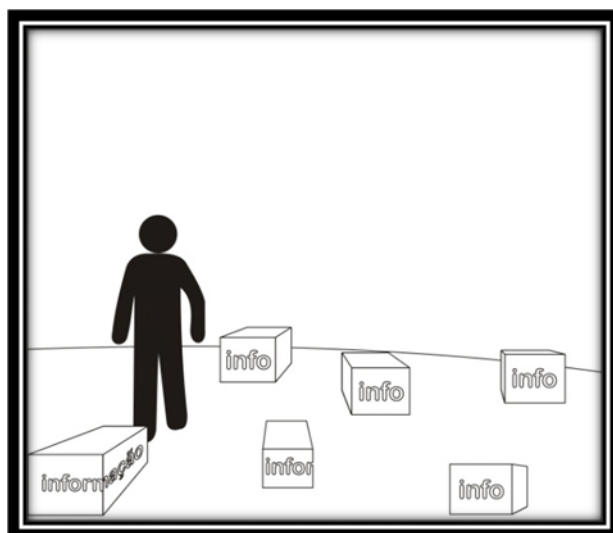


Figura 1 – representação da abordagem tradicional  
Fonte: desenvolvida pela autora

Essa rigidez conferida à informação e ao próprio usuário, ambos, envoltos por métodos matemáticos e estatísticos, passou a ser criticamente questionada no final da década de 1970 e início da década de 1980. Essa virada dos estudos de usuários, de aspectos quantitativos para qualitativos, levou a uma nova direção de pesquisas, que passou a concentrar-se em aspectos cognitivos do usuário, inaugurando a “abordagem alternativa dos estudos de usuários” (FERREIRA, 1995).

Ademais, Gasque e Costa (2010) apresentaram que essa virada do paradigma tradicional, predominante nos anos de 1950 a 1970, para o paradigma emergente, a partir da década de 1980, passou a refletir no desenvolvimento das pesquisas devido à inserção de métodos diversificados, metodologias e aportes teóricos distantes da lógica positivista. Modificou-se também a postura diante do entendimento do usuário e da seleção de outros grupos de usuários da informação para além dos cientistas e técnicos.

A análise das quinze revisões de literatura do *Annual Review of Information Science Technology* (ARIST), publicadas até a data do artigo das autoras citadas, mais a leitura de outros trabalhos que complementam o tema, apontaram a ampliação teórica-metodológica desses estudos, que de “estudos de usuários” ou “necessidades e uso da informação” passaram a ser nomeados de “comportamento informacional”.

### **3 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS SOB O OLHAR DA ABORDAGEM ALTERNATIVA**

Segundo Ferreira (1995), a abordagem alternativa tem suas origens atreladas às limitações da abordagem anterior, que percebia a informação como elemento rígido, disponível para o uso, em que a informação enviada seria a mesma recebida, inserida em um processo de comunicação linear, tal qual propunha a Teoria Matemática da Informação, de Shannon e Weaver. Além disso, considerava-se que o próprio conceito de Ciência da Informação, área em que se inserem os estudos de usuários da informação, dialogava como esses tipos de estudos. Um conceito tradicional da área apresenta que a Ciência da Informação também atribuía ênfase para a informação de um ponto de vista mais técnico, conforme se pode perceber: “é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem seu fluxo e os meios para processá-la a fim de obter a otimização de sua recuperação e utilização da informação” (BORKO, 1968).

Contudo, após tantas décadas de estudos voltados para a melhoria dos sistemas de informação ou da “informação-como-coisa”, em vez de uma maior satisfação dos usuários ao utilizarem os serviços e sistemas, bem como de uma “informação-como-processo” (BUCKLAND, 1991), os estudos de usuários começaram a apontar uma nova direção, no final da década de 1970 e início de 1980. O próprio conceito de Ciência da Informação, sobretudo voltado para os processos de organização, recuperação, armazenamento, representação, disseminação e uso da informação, passou a ser tido como limitador, tendo ao lado desses conceitos tradicionais, outros novos conceitos cuja base era o cognitivismo. Assim, a ênfase atribuída era a produção de sentido individualizada, a estrutura cognitiva do sujeito e a informação como meio de transformação das estruturas do conhecimento (INGWERSEN, 1992).

Essa nova visão reverbera inclusive na mudança de um novo paradigma dos estudos de usuários, de estudos centrados no sistema para estudos centrados nos usuários, os quais são assim definidos segundo a orientação da pesquisa. Desse modo, as finalidades desses estudos também vêm passando por transformações, de estudos centrados nas atividades e nas tarefas de informação para estudos integrativos, que buscam analisar o processo como um todo, abrangendo motivações, necessidades, contexto, busca, uso e impacto da informação. Nesse modelo de informação, esta é



considerada pelos usuários como úteis para criar significados, construir conhecimento, tomar decisão e resolver problemas (CHOO, 2003). Essa visão integrativa, diferentemente dos estudos anteriores, vê o processo de busca e uso como um todo dinâmico em que o indivíduo reflete características físicas e sociais do ambiente no qual está inserido.

Outra crítica apontada em relação ao modelo anterior dos estudos de usuários foi a falta de desenvolvimento de teorias, modelos e conceitos, o que ocasionou no momento, uma preocupação com os modelos teóricos, a fim de subsidiar os estudos empíricos. Como apontou Choo (2003, p. 77) “Essa falta de uma estrutura comum tornou difícil comparar e combinar resultados de pesquisas, tanto que muitas pesquisas existem apenas como estudos de casos isolados ou coleções de dados empíricos peculiares a pequenos grupos de usuários”. Dessa forma, para suprir essa lacuna entraram em cena variados estudos e modelos teóricos, como, por exemplo, os de Brenda Dervin (abordagem *sense-making*), Carol Kuhlthau (abordagem do processo construtivista), Robert Taylor (abordagem de valor agregado), Belkin e Oddy (abordagem do estado de conhecimento anônimo), T.D Wilson (abordagem do comportamento informacional, comportamento de busca da informação, comportamento de pesquisa de informação e comportamento do uso da informação), Choo (modelo integrativo do processo, em que as necessidades de informação, busca e uso são permeados por necessidades cognitivas, emocionais e situacionais). (COSTA; RAMALHO; SILVA 2009; ROLIM; CENDÓN, 2013).

Além desses autores, ressaltaram-se também os trabalhos de Ellis e de Cox e Hall, cujo modelo de comportamento de busca de informação parte de pressupostos cognitivos, composto por oito etapas ou categorias de análise. Wilson-Davis (1977), apontava duas abordagens nos estudos de usuários, uma centrada na instituição e outra no usuário, com características, quantitativas e qualitativas, respectivamente. O comportamento informacional e os estudos de usabilidade nos sistemas de informação também passam a ser trabalhados na primeira década do século XXI, como apresentaram Costa e Ramalho (2010), e “que contribuem para o entendimento da interação do usuário com os sistemas automatizados bem como para detectar a satisfação do usuário ao executar tarefas impostas pelo sistema” (COSTA; RAMALHO; SILVA, 2009).

De modo geral, os estudos de usuários da abordagem alternativa, ou melhor, designados dentro dessa abordagem de “estudos de necessidades e usos da informação” ou “estudos do comportamento informacional”, podem ser ilustrados por meio do modelo Sense-Making, elaborado por Brenda Devin (1983). Esse modelo se volta para a compreensão de como os sujeitos compostos de estruturas mentais dão sentido à experiência em sua vida diária. Grosso modo, pode-se dizer que, os sujeitos, ao longo de suas vidas, se deparam com lacunas ou vazios informacionais, buscando, assim, alterar sua situação ou seu estado do conhecimento. Conforme demonstra a FIG. 2, o usuário, após ter recorrido às estratégias para superar o gap/lacuna e após ter interpretado a informação, muda de lugar no mundo, tendo a informação e o conhecimento uma posição íntima com o sujeito, fazendo parte de sua estrutura e de seu mundo.

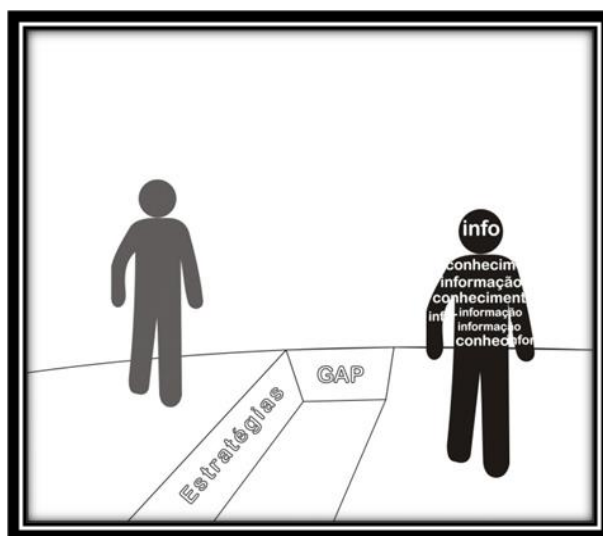


Figura 2 – representação da abordagem alternativa  
Fonte: desenvolvida pela autora

Nessa direção, os usuários desses estudos passaram a ser vistos como sujeitos cognitivos, tendo as pesquisas a seguinte premissa básica: “os aspectos cognitivos (modelo que cada indivíduo tem do mundo) condicionam a forma em que a informação é interpretada e usada” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005. Tradução nossa). Ferreira (1995) apresentou que os veios da abordagem alternativa, dos estudos de comportamento informacional, centrados no cognitivo do indivíduo, alteraram inclusive a direção do entendimento do usuário, ou seja, aqueles indivíduos com necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas. Para a apreensão desses usuários, as pesquisas qualitativas

recorrem a métodos de coleta de dados como a observação e a entrevista, ou mesmo a triangulação de vários métodos, que permitem reter mais detalhe sobre os processos de necessidade e uso da informação, que antecedem e precedem a ação de busca do sujeito. Interessante perceber ainda que, nesse momento, os estudos aproximam do campo da Psicologia para a compreensão dos usuários de forma individualizada e de seus aspectos cognitivistas.

A percepção de informação como ente objetivo, anteriormente visto pela abordagem tradicional, com a abordagem alternativa, passou a ser vista subjetivamente, fruto de um processo de construção de significados e alteração das estruturas cognitivas do sujeito. Essa construção da informação relaciona-se intimamente com a postura ativa do sujeito, o qual é constituído cognitivamente por experiências passadas, sua posição do mundo, conhecimentos prévios e a relação que estabelece com a informação e com o conhecimento (FERREIRA, 1995). Esta nova abordagem encontrou respaldo na filosofia de Popper, que distinguia a existência de três mundos: o físico, formado por objetos da natureza; o da consciência humana, formada pelo pensamento humano; e o do conhecimento objetivo, composto por elementos da consciência humana transformados em objetos físicos, resultante do mundo um e dois. (ARAÚJO, 2012; FERNANDES, 2011).

Influenciado pela filosofia popperiana, Brookes traduziu, na década de 1980, em termos matemáticos, o estado do conhecimento do sujeito antes e depois do uso da informação, sendo expressa pela fórmula  $K[S] + DI = K[S + DS]$ , na qual foi denominada de “equação fundamental da Ciência da Informação”. Assim, para esse autor, a informação seria um elemento provocador de mudanças no estado de conhecimento do sujeito, de modo que  $K[S]$  representa as estruturas do conhecimento anterior ao uso da informação;  $DI$  a interação desse sujeito com a informação, o que gera a segunda parte da fórmula,  $K[S + DS]$ , isto é, uma nova estrutura mental modificada, bem como um novo conhecimento. Este estado do conhecimento foi apresentado por Belkin, em que parte da premissa de que o usuário inicia-se sua busca e uso da informação a partir da percepção de seu “estado anômalo do conhecimento”, isto é, que seu estoque do conhecimento não é mais satisfatório para resolver seu problema, fazendo-se necessário alterar seu estado de um ponto a outro a partir do uso da informação (PEREIRA, 2008; FERNANDES, 2011).

O conceito de Buckland (1991) de “informação-como-processo” dialoga diretamente com essa visão de informação centrada no aspecto cognitivo do usuário. Para esse autor, essa informação, que se encontra no plano intangível, e por isso oposto a “informação-como-coisa”, relaciona-se com o processo de informar algo a alguém, alterando, assim, o seu conhecimento, sua crença e sua percepção sobre o mundo. Esse ato/ação de informar é circunstancial, pois depende do julgamento subjetivo que cada indivíduo faz da informação. Interessante perceber ainda, a definição que Buckland (1991) faz da informação, como algo que possui potencial para informar, onde tudo pode ser informação, desde que percebido com tal, sendo essa informação independente do formato ou suporte.

Essa centralidade no comportamento do usuário, na visão construtivista atribuída a ele e em seu aspecto cognitivo, sofreu diversas críticas, pois tais estudos deixavam à margem os aspectos sociológicos dos usuários, excluindo as dimensões econômicas, políticas e socio-culturais nas quais os sujeitos estão inseridos (GONZÁLEZ TERUEL, 2005). A limitação da abordagem cognitiva e do próprio conceito de informação, que se funda na noção de “dar forma a” ou “capaz de reduzir incertezas”, assim como em transformações e produção de sentidos individualizadas, conduziu os estudos de usuários a uma nova abordagem denominada abordagem Sociocultural.

#### **4 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS SOB O OLHAR DA ABORDAGEM SOCIOCULTURAL**

Os estudos de usuários passaram por diversas transformações ao longo de sua constituição, inseridos, inicialmente, na abordagem tradicional ou positivista, passando pela alternativa centrada no comportamento informacional, ou ainda por outra abordagem apresentada por Araújo (2013) denominada abordagem crítica, chegando então ao momento atual da abordagem sociocultural. Todavia, considera-se que a abordagem crítica dos estudos de usuários poderia ser vista como uma primeira manifestação da abordagem sociocultural, pois as mudanças e o desenvolvimento da história, apoiados no Materialismo Histórico de Marx e Engels, não deixavam de lado a importância do ambiente histórico e a coletividade dos seres humanos. Distante da visão durkheimiana dos fatos sociais como coisa, que obedece a leis invariáveis de

forma objetiva e neutra, Max Weber, outro autor seminal no campo das Ciências Sociais, em especial, da sociologia compreensiva, defende que as teorias da sociedade não são neutras, pois trazem marcas de sua filiação filosófica, assim como a compreensão da realidade não pode ser apreendida em sua totalidade. Realidade esta que deriva das interações entre os indivíduos dentro de um contexto social e de natureza intersubjetiva.

Outra importante vertente da teoria crítica está associada ao ensaio-manifesto “Teoria tradicional e Teoria crítica”, de 1937, escrito por Horkheimer, ex-diretor e integrante do Instituto de Pesquisa Social, da Escola de Frankfurt, fundado, em 1923, na Alemanha, por Carl Grünberg. Ao lado de Horkheimer estavam filiados também importantes teóricos como: Adorno, Marcuse, Pollock, Benjamim, Habermas e outros, que caracterizaram cada um com seu pensamento e suas respectivas obras, os quatro momentos da Escola de Frankfurt (FREITAG, 1994). Segundo essa autora, as discussões teóricas do grupo e do Instituto circunscreveram em torno de três eixos temáticos: dialética da razão iluminista e a crítica da ciência; a dupla face da cultura e a discussão da indústria cultural; a questão do estado e suas formas de legitimação, pontos estes que ainda não estão esgotados de discussão e crítica. A instauração de uma nova maneira crítica de olhar para os fenômenos sociais, para a cultura e para o sujeito como um ser racional – indivíduos que poderiam atuar racionalmente para assumir a sua própria sociedade e a sua própria história – foi de suma importância para o desenvolvimento do método dialético e das abordagens compreensivas, inclusive para o paradigma social da Ciência da Informação.

A abordagem social ou sociocultural é assim classificada, em virtude da importância atribuída ao coletivo e a visão de que os usuários não são sujeitos nulos, determinados pelas características sócio-demográficas, nem estão inseridos em mundos isolados, mas em mundos construídos socialmente (ARAÚJO, 2012). Assim, essa abordagem sociocultural ressalta os sujeitos informacionais com indivíduos contextualmente localizados em um determinado espaço e tempo histórico, em que tais contextos assumem feições múltiplas, como, por exemplo, cognitivo, social, cultural, econômico, político, organizacional e afetivo (ARAÚJO, 2012, 2013; GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Para Araújo (2010), embora as manifestações de estudos sob essa perspectiva social sejam ainda muito tímidas no campo, a sua influência inicial remonta a

“Epistemologia Social”, de Egan e Shera, desenvolvida a partir dos anos de 1950. Essa nova disciplina, segundo Shera (1977), se ocuparia dos meios pelos quais o conhecimento é coordenado e integrado, devendo fornecer uma estrutura para a investigação eficiente de todo o complexo problema dos processos intelectuais humanos. Essa preocupação com o conhecimento tem vinculação com a passagem da comunicação oral (direta) para a comunicação registrada (indireta), que possibilitou a perpetuação da linguagem e da cultura independente do contato físico, do espaço e do tempo de produção. Assim, essa disciplina se ocuparia de todo conhecimento registrado, que ao lado da informação constituem uma necessidade essencial para o homem (SHERA, 1977).

Schmitt (2008) configurou a epistemologia social dentro das novas dimensões do conhecimento, pois esse novo olhar questiona o individualismo atribuído ao conhecimento, apontando, por outro lado, que o conhecimento é profundamente social, dependente das condições sociais. Nessa direção, compreende a epistemologia social como uma corrente de pensamento que considera os elementos sociais como essencialmente envolvidos nas condições para o conhecimento e para sua justificação. Sendo também com esse olhar que a abordagem sociocultural dos estudos de usuários irá trabalhar, de que a vida social é fruto de um produto e processo das condições sociais determinadas pelos contextos culturais em que cada sujeito desenvolve e desempenha seu papel, estabelecendo relações com o outro frente à dinâmica da sociedade.

Ao lado desses questionamentos mais voltados para a Teoria do Conhecimento, a Sociologia, ou melhor, a Sociologia do Conhecimento, também introduz a perspectiva de que a realidade é construída socialmente. Outra premissa básica consiste na compreensão de que os homens em interação fundam os significados postos pelas realidades onde estão inseridos, assim cada indivíduo com base em suas experiências interpreta a vida cotidiana. Os indivíduos são sempre e necessariamente um empreendimento social, sendo produtos e construtores da sociedade, ou seja, as relações humanas e o mundo não são naturais, frutos da natureza biológica, mas históricas, socioculturais de um espaço e tempo específicos (BERGER; LUCKMANN, 2010).

Nessa direção, a própria abordagem sociocultural encontra-se inserida nas mudanças de seu contexto, como os movimentos sociais, maior participação dos cidadãos na vida pública, desafios interpretativos que deem conta da complexidade dos

fenômenos sociais, novas demandas e serviços de informação, democratização e processos de informação para a cidadania (CARDOSO, 1994). Esta autora apontou ainda que a qualificação “social”, longe de delimitar um campo de estudo, acaba por traduzir a pluralidade e a complexidade de pesquisas, tanto teóricas quanto práticas, de visões de mundo que são construídas coletivamente. Devendo, assim, os estudos de usuários se preocuparem com três pressupostos básicos: historicidade dos sujeitos cognoscentes e dos objetos cognoscíveis, que os coloca em uma relação culturalmente determinada; totalidade dos fenômenos sociais, e não fragmentos da realidade; e tensionalidade presente nas relações sociais, as quais determinam as produções de sentido entre diferentes sujeitos e grupos (CARDOSO, 1994).

Assim, para dar conta dessa complexidade, as pesquisas de usuários com base na abordagem sociocultural caracterizam-se pelo uso de diversos aportes teóricos, sobretudo, das Ciências Sociais e Humanas. Entre eles estão a Fenomenologia, Hermenêutica, Interacionismo Simbólico, Cognição Situada, Etnometodologia, entre outros. Quanto ao método de coleta de dados, as triangulações metodológicas, o uso de diferentes métodos, como observação, entrevistas, história de vida, etnografia, história oral, passam a ser utilizados a fim de melhor compreender a complexidade do objeto de estudo, o sujeito social. Interessante perceber, ainda, que tais sujeitos pesquisados deixam de ser tradicionalmente aqueles pesquisados pelas outras abordagens, como os cientistas, técnicos, acadêmicos, em grupo ou isolados, para abarcar sujeitos antes impensados pelas pesquisas científicas de usuários, como presidiários, profissionais do sexo, deficientes visuais, portadores de necessidades especiais, idosos, adolescentes grávidas, desempregados, feministas, dependentes químicos, indivíduos marginalizados da sociedade, ou seja, qualquer sujeito inserido socialmente em um tempo e espaço.

Ao lado desse novo tipo de sujeito, houve também uma abertura da compreensão das necessidades, busca e uso de informação em outras fontes de informação, como as histórias em quadrinhos, as redes sociais, as instituições sociais como arquivos, bibliotecas e museus (reais ou virtuais), e nos próprios contextos dos usuários, os quais passam a ser localizados distantes no centro, do poder. Essas pesquisas holísticas de caráter qualitativo, que buscam interpretar e conhecer o outro em seu contexto e ambiente, são também marcadas por pesquisadores de diversas áreas do conhecimento, o que efetiva a interdisciplinaridade dos estudos e do campo da Ciência da Informação. Como demonstrou Sabelli (2012), essas pesquisas têm sido realizadas por meio de

equipes formadas por diversos pesquisadores, como cientistas da informação, sociólogos, antropólogos, psicólogos e engenheiros.

As pesquisas voltadas para os aspectos socioculturais dos sujeitos têm sido apresentadas em dois principais eventos científicos, fomentadores dessas relações sujeito-informação-contexto-social: *International Conference on Conceptions of Library and Information Science (CoLIS)* e *Information Seeking in Context (ISIC)*, este último evento é realizado bianualmente, desde 1996, nos países da Europa. Além disso, Gasque e Costa (2010) apresentaram mais duas iniciativas importantes para a consolidação dos estudos da abordagem social, como o estabelecimento de grupos de estudo *Information Needs, Seeking and Use*, pela *American Society for Information Science and Technology (ASIST)* e a terceira edição especial do periódico *Information Processing & Management* sobre *information seeking in context* (GASQUE; COSTA, 2010).

Especificamente sobre a Ciência da Informação, dentro desse paradigma social, salienta-se que os autores têm também deslocado o conceito desta área para uma visão discursiva do campo. Hjørland (1998) apresentou que o objetivo da Ciência da Informação é o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documento em relação às possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades discursivas. Essas comunidades discursivas possibilitariam a análise mais integrada dos estudos, pois se ocupam dos aspectos tecnológicos dos sistemas, dos aspectos subjetivos dos usuários e de suas necessidades inseridas em contextos socioculturais (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2013).

Destacam-se ainda outros autores estrangeiros, que se inserem nessa abordagem sociocultural, como, por exemplo, Tuominen, Talja, Chatman, Hersberger, Karen Fisher, Salaüm, Arsenault e Ronald Day. Este último autor defende a inadequação do termo “usuário”, propondo a sua morte e a readequação para “sujeito informacional”. Destacam-se também dentre os autores estrangeiros, Bruce Christine, Kate Williams, Cushla Kapitzke e Bertram Bruce, que trabalham com o conceito de *Information literacy*, sob essa perspectiva sociocultural de natureza qualitativa. Conceito este que se intensificou no Brasil, a partir da década de 2000, e assumiram diferentes feições nos estudos, como competência informacional, letramento informacional, alfabetização informacional, habilidade informacional, fluência informacional (CAMPELLO, 2003). Sobre essa variedade terminológica, Gasque (2010, p. 84) citou, inclusive, outros



termos utilizados em outros países como na Espanha e em Portugal, e destacou que, “embora esses conceitos estejam relacionados entre si, não devem ser empregados como sinônimos, na medida em que representam ações, eventos e ideias distintos”.

Retomando ao conceito de informação dentro dessa abordagem, a mesma passa a ser vista como uma construção social, que envolve a coletividade e categorias subjetivas como valor e relevância da informação, as quais estão imersas nas dimensões históricas e socioculturais. Retomando aos conceitos de informação de Buckland (1991), a “informação como conhecimento” aproxima-se dessa abordagem, na medida em que tanto a informação quanto o conhecimento são vistos como atributos subjetivos, que se encontram no plano intangível, sendo resultantes de um processo, de uma ação interpretativa. Essa noção fundaria vários pontos de vista de informação que, segundo González de Gomes (1990), recorre a uma ampla zona transdisciplinar com dimensões físicas, comunicacionais, cognitivas, sociais e antropológicas.

Como pode ser percebido na FIG. 3, a informação é um processo construído coletivamente, por isso disposta em vários sujeitos, pois o indivíduo é um ser social, que tem seus valores, costumes e hábitos construídos segundo a sociedade em que se insere. Mas a informação e o conhecimento são também processos individuais, que são significados pelos sujeitos segundo a subjetividade de cada um, dependendo das relações que estabelece com o mundo e com as pessoas. Devido à inserção da informação em contextos diferentes, políticos e culturais, localizados em um tempo e espaço, onde pessoas com interesses diferentes se relacionam, outras questões são postas em discussão, como as relações de poder e de força inseridos nos “regimes de informação” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012). Assim, como abordou Foucault (2000), cada sociedade é regulada por “ordens dos discursos”, isto é, as sociedades regulam quem fala, quando falam e o que falam, o que nos conduz a pensar que os processos de organização, armazenamento, disseminação e uso da informação obedecem também a essa lógica do poder, não devendo ser vista como algo inócuo ou sem efeitos.

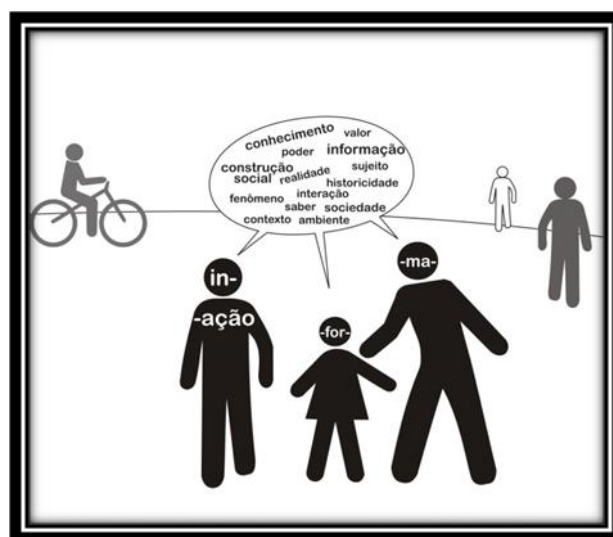


Figura 3 – representação da abordagem sociocultural  
 Fonte: desenvolvida pela autora

Com esse entendimento de informação, como um constante processo de construção intersubjetiva, e do sujeito como um ser social e coletivo, inserido culturalmente em um tempo e espaço definidos, contribui para a potencialidade do paradigma social da Ciência da Informação. Em relação ao conceito de potência, tal qual definiu Agamben (2007), de que o ato de vir a ser não anularia ou esgotaria a condição inicial do fenômeno, acredita-se, por sua vez, que o paradigma sociocultural não anularia os paradigmas anteriores, físico/tradicional e o cognitivo/alternativo, guardando em si a potência de vir a ser ou não ser. Logo, o aporte teórico-metodológico desses paradigmas deve ser utilizado segundo os problemas e os objetivos da pesquisa colocados pelo pesquisador. Ou, como afirma Araújo (2014), os três modelos de informação (físico, cognitivo e pragmático) são complementares, mais do que excludentes – afinal, os problemas informacionais continuam tendo uma dimensão física, tendo também aspectos cognitivos e se inserindo em dimensões contextuais e pragmáticas.

Enfim, o que se pretendeu até agora foi descortinar os estudos de usuários a partir da sistematização histórica dos paradigmas da área, o que correspondeu aos distintos pontos de vistas, modo de olhar para a informação e para o usuário, bem como os modos de realização das pesquisas, conforme a inserção paradigmática. Além disso, salienta-se ainda que a pluralidade de correntes teóricas das Ciências Sociais e Humanas coloca a Ciência da Informação e a subárea dos estudos de usuários em outra direção de

reflexão. Dessa forma, busca-se, nessa última parte, repensar sob olhar pós-moderno elementos essenciais como a informação, os usuários/sujeitos informacionais e a própria Ciência da Informação.

## **5 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS SOB O OLHAR DA PÓS-MODERNIDADE**

A pós-modernidade instaura, em meados do século XX, uma nova condição sócio-cultural e estética, ou um novo “paradigma emergente”, em substituição ao “paradigma dominante” (SANTOS, 1999). Na área da ciência esse paradigma tradicional foi fundado por Galileu Galilei, no século XVII, que, em sintonia com a ciência moderna, pautava-se em uma lógica racional do método científico, sobretudo ancorado no método empírico e matemático. Com as mudanças advindas da Revolução Francesa e da Revolução Industrial, mais a complexidade da sociedade e de seus problemas em constante crescimento, os cientistas desviaram as atenções do meio físico, das verdades à sua volta, para as questões sociais, surgindo, assim, no final século XIX, as Ciências Sociais (ALVES et al, 2007). Tendo essa “ciência das sociedades” o Positivismo como primeira corrente teórica de pensamento e suas variantes como o funcionalismo e o behaviorismo, nos quais se pautavam na lógica anterior das ciências da natureza.

Nesse primeiro momento, os fenômenos sociais foram estudados como fenômenos da natureza, direcionando, assim, para a constante busca de objetividade, regularidade e leis naturais, o que vai ao encontro inclusive dos estudos tradicionais de usuários da informação e dos estudos da Biblioteconomia e Ciência da Informação, cujo foco consistia nos paradigmas funcionalistas e behavioristas, apontados por Mostafa, Lima e Maranon (1992). Novamente, em decorrente de novos e complexos problemas postos pelos indivíduos e as sociedades, fez-se necessário a instauração de outro paradigma, em substituição ao tradicional e moderno, que tornou profunda e irreversível as mudanças no campo das ciências (SANTOS, 1999). Assim, uma nova “linha de pensamento” passou a questionar o paradigma anterior, os discursos totalizantes, as noções clássicas de verdade, razão, identidade e objetividade, a ideia de ordem e progresso, emancipação universal, os sistemas únicos, as grandes narrativas e os fundamentos definidos de explicação (EAGLETON, 1998). Dentre essas metanarrativas

de pretensões atemporais e universalizantes, encontram-se os discursos do iluminismo, racionalismo, marxismo, que, segundo Lyotard (2002), perderam sua credibilidade em razão das mudanças ocorridas no estatuto do saber, o qual foi impactado pelas transformações técnicas e tecnológicas a partir da Segunda Guerra Mundial.

Essas transformações colocaram o mundo em uma instabilidade nunca antes vista, palavras como efêmero, provisório, consumismo, prazer, passaram a operar nos corpos fragmentados dos sujeitos pós-modernos. Sendo esse fenômeno incrível em relação às grandes narrativas, o corpo combina muito bem a desconfiança desses discursos que se dispersam e fragmentam na malha social. Para Foucault (1999), o corpo constitui numa micro instância de manifestação do poder, o que dá origem aos corpos disciplinados, resultantes dos efeitos do saber, poder, discursos, agenciamentos, instituições disciplinares, práticas sociais e práticas de si. Assim, distante da visão tradicional do poder que se relacionava com a posse, da ordem do contrato e da alienação, o poder foucaultiano torna-se abstrato e presente em toda sociedade. Tal poder consiste, então, em possibilidade de ser exercido por todos, pois poder é ação, ato que interfere na constituição do ser e do outro, moldando as relações sociais, comportamentos e as identidades dos sujeitos.

Segundo Veiga-Neto (2011), o sujeito sempre esteve presente nos três domínios epistemológicos de Foucault, denominando-se, assim, cada momento de ser-saber, ser-poder e ser-consigo, os quais constituem e se ocupam de modos distintos de subjetivação pelo qual o ser humano torna-se sujeito, um sujeito histórico multifacetado conforme sua posição nos “jogos de verdade” de cada sociedade. Foucault rompe, então, com a noção anterior do sujeito moderno e iluminista, de um sujeito como uma entidade já dada, natural e, assim, preexistente no mundo. Hall (2005), ao trabalhar com a identidade cultural na pós-modernidade, apresentou que as transformações associadas à modernidade tardia libertaram o indivíduo de concepções essencialistas, naturalistas, estáveis de um sujeito racional, isto é, um ser que se constitui independente do mundo. Além dessa concepção do sujeito iluminista, têm-se ainda dois tipos de sujeito, o sociológico e o pós-moderno, estes dois últimos presentes nas concepções de sujeitos dos estudos de usuários da abordagem sociocultural.

O primeiro sujeito, o iluminista, caracteriza-se pela concepção do sujeito centrado, unificado, dotado de razão, consciência e ação, o que o coloca fechado nele mesmo, assumindo, assim, uma identidade fixa. Acredita-se que esse sujeito manifesta-

se nos estudos de usuários da abordagem tradicional, tendo em vista que os usuários são também sujeitos estáveis, tratados de forma unificada e generalizada. Os usuários da abordagem cognitiva, ressalvados alguns modelos teóricos que buscavam estabelecer uma relação entre o sujeito e o social, grosso modo, podem ser vistos ainda como um sujeito iluminista, na medida em que o sujeito cognoscente encontra-se fechado em si mesmo, em seu conhecimento. Em relação a esse sujeito, Hall (2005) lembrou que a mente do sujeito é o centro do indivíduo, sendo expresso pela frase de Descartes “Penso, logo, existo”.

Em outra direção, o sujeito sociológico reflete a complexidade do mundo moderno e a consciência de que o núcleo interior do sujeito não é autônomo e autossuficiente (HALL, 2005). Esses sujeitos constituem em relação com o outro em sociedade, sendo esta a reguladora de seus valores, sentidos, ou melhor, da cultura onde os sujeitos habitam. Tal sujeito sociológico estabelece uma estreita relação com os estudos da abordagem sociocultural, mais especificamente com os interacionistas simbólicos, que defendem a constituição do sujeito a partir da interação entre o “eu” interno e a realidade externa. Desse modo, a identidade é constituída pela relação entre os significados que o mundo oferece, mediado pela interação social e a interpretação, segundo contextos dos indivíduos, resultando em uma construção do sujeito e da realidade (BLUMER, 1980).

Contudo, a instabilidade e a velocidade das mudanças sociais, como, por exemplo, a globalização, que diminui as fronteiras entre os povos, as culturas; a dissociação do espaço e do tempo, acentuada pelas tecnologias da informação, ocasionam ainda a descentralização do poder e dos sujeitos, que se tornam fragmentados, deslocados de si e do mundo pós-moderno. Instaure-se, portanto, nesse novo contexto pós-moderno, nomeado também de “modernidade líquida” (BAUMAN, 2005) ou “modernidade tardia” (HALL, 2005, GIDDENS, 1991) sujeitos pós-modernos, marcados pelas identidades múltiplas, fluidas, complexas, e em contínuo processo de construção e desconstrução. Por isso, a palavra identificação se comporta melhor que identidade, pois ela denota um processo em constante movimento, que não tem uma completude em si, não se ganha ou perde, sendo “um processo de articulação, uma suturação, uma sobredeterminação, e não uma subjunção” (HALL, 2005, p. 106).

Pensando nisso, ilustra-se uma possível representação desses sujeitos, os quais são marcados pela diferença de suas identidades, das imagens que representam perante a

si e aos outros, dos dados variados que carregam consigo, das informações que interpretam e transmitem num tempo real ou virtual. A complexidade atribuída ao sujeito dialoga com a ideia dos códigos de barra, que de estruturas simples, passaram a ser complexas e com capacidade de armazenar cada vez mais informações. Essas informações são decifradas por meio de outros aparatos como as tecnologias, que também dependem do homem para a sua construção e utilização, e independem do espaço e do tempo para sua presença, contanto com o conceito de virtualidade. A interação sujeito com a informação e a tecnologia nos coloca em um “cenário pós-moderno, que é essencialmente cibernético-informático e informacional” (LYOTARD, 2002). Cabendo, ainda, a discussão do poder – *cyberpower* – dentro do espaço cibernético – *cyberspace*.



Figura 4 – representação dos sujeitos pós-modernos  
Fonte: desenvolvida pela autora

Essa virada de pensamento ao lado das mudanças técnico-científicas, econômicas, sociais, culturais e políticas, impactaram, sobremaneira, o modelo de sociedade onde esses sujeitos estão inseridos. Várias são as denominações utilizadas para demarcar essa alteração, de uma sociedade pós-industrial para uma sociedade da informação, que pode também ser nomeada de “sociedade líquida”, “sociedade do conhecimento”, “sociedade da aprendizagem”, “sociedade tecnológica”, “sociedade em risco”, “sociedade do espetáculo” etc. Essas tantas sociedades têm como traço identificador a valorização da informação e do conhecimento, as tecnologias da informação, a dinamicidade, instabilidade e flexibilidade das fronteiras.

Especificamente, sobre a sociedade da informação, Saracevic (1996, p. 42) apontou como a razão de existência e evolução da Ciência da Informação, sendo, “juntamente com muitas outras disciplinas, uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação”. Sociedade esta que caracteriza-se pela ênfase dada à informação e ao seu acesso, ocasionando transformações profundas no sistema de produção e consolidando o setor quaternário da economia. Assim, a sociedade da informação não é vista como um modismo, mas, sim, como um fenômeno global e com impactos irreversíveis na sociedade e na vida dos indivíduos (SILVA; MELO, 2001).

Outro modo de designar essa sociedade instaurada na “Era da informação”, cunhado por Castells (2008) é o de “sociedade em rede”. Esta sociedade pressupõe uma ligação em rede, em que a informação e o conhecimento se disseminariam, em meio ao constante crescimento ou “explosão informacional”. A Ciência da Informação, com o desenvolvimento dessa nova sociedade, depara-se também com novos desafios, como os problemas informacionais de uma sociedade, que passa a se dividir entre aqueles que possuem acesso e os que não possuem acesso à informação e às tecnologias. Segundo Silva e Freire (2013), “a Ciência da Informação vem acompanhando o rumo das ciências pós-modernas, buscando construir nas estratégias discursivas, possibilidades para resolver problemas diversos que envolvem a humanidade”. Siqueira (2012) acrescentou ainda, que a Ciência da Informação em processo de consolidação, composta por objetos e métodos múltiplos, bem como seu caráter interdisciplinar, reafirma essa ciência dentro no rol das ciências pós-modernas, diferentemente da disciplinarização das ciências modernas, com seus métodos e objetos determinados.

Desse modo, tais sujeitos pós-modernos seriam representações e estariam melhor representados dentro dos estudos das práticas informacionais, tendo em vista que suas identidades são processos e efeitos das práticas discursivas, as quais são permeadas pelos “jogos de linguagem”, de Wittgenstein, “jogos da diferença”, de Derrida, “jogos de verdade”, de Foucault, e, “jogos de identidades”, de Hall. Não distante, dessa outra modernidade e de outra ciência, chamada também de pós-moderna, a Ciência da Informação para Wersig (1993) constitui em uma ciência nova/pós-moderna. Assim, para este autor, a Ciência da Informação não é uma ciência no sentido clássico, de um único objeto e método, ela nasce justamente por conta da necessidade de solucionar problemas provocados por essa ciência clássica, pautada no racionalismo e pelas tecnologias da informação e comunicação. Ademais, a Ciência da Informação tem

seu nascimento associado à mudança do papel do conhecimento nas sociedades, que se tornou mais complexo, despersonalizado e fragmentado, o que demonstra o acompanhamento da Ciência da Informação e dos estudos de usuários frente às mudanças das Ciências Sociais e Humanas.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A sistematização dos estudos de usuários, desde os “estudos de comunidades”, em 1930, passando pelas demais décadas, de 1940 a 1970, foi notadamente marcada pela abordagem tradicional. O foco desse momento consistia no sistema e em seu uso, sendo o usuário considerado como aquele sujeito estável, que apenas utilizava os serviços e informava sobre seus hábitos informacionais. Com esse olhar, informação e usuário encontravam-se inseridos do paradigma físico da Ciência da Informação.

Posteriormente a esses estudos de cunho quantitativo, generalistas em torno de grupos específicos, cientistas e técnicos, houve uma primeira mudança na direção desses estudos, na década de 1980, com a introdução da abordagem alternativa ou do paradigma cognitivo da Ciência da Informação. Essa virada necessária passou a ser marcada pela centralidade no usuário, um sujeito cognoscente, e pelas pesquisas qualitativas, as quais foram desenvolvidas por meio de outros métodos e aportes teóricos das Ciências Sociais e Humanas, objetivando compreender seu comportamento informacional.

Embora a abordagem alternativa seja vista como uma mudança substancial na maneira de olhar a informação e o usuário, o sujeito ainda vivia em um mundo numérico, onde a informação seria um elemento capaz de preencher seu vazio ou lacuna informacional. Assim, nos anos de 1990, outra abordagem assume a cena dos estudos de usuários, nomeada de Abordagem sociocultural, em que o usuário, ou melhor, o sujeito informacional, passou a ser compreendido dentro de múltiplos contextos, os quais são marcados por relações de força e de poder. Além disso, o sujeito anteriormente marcado pela rigidez de sua identidade passou a ser visto em sua completude, a partir de sua historicidade, localizado em um tempo e espaço definidos, o que o coloca inclusive como um sujeito sociológico, em um primeiro momento, e



depois como um sujeito pós-moderno, marcado pela instabilidade, variedade de identidades em um mundo também constantemente em processo de mudanças.

Por fim, salienta-se que o reconhecimento do sujeito como um ser humano social e coletivo, inserido nos processos sociais potencializa o paradigma social da Ciência da Informação. A informação ao lado do sujeito também constitui em um importante conceito que deve ser constantemente repensado pela Ciência da Informação, sobretudo neste momento em que as mudanças operam em velocidades capazes de destabilizar fronteiras, saberes, poderes, estruturas e campos científicos. A estabilidade moderna cedeu lugar à instabilidade e a liquidez dos fenômenos humanos do mundo pós-moderno, colocando a Ciência da Informação em um processo de (des)construção discursiva, aproximando-a, inclusive, de uma pragmática da informação, em que o sentido da informação realizaria em seu ato, uma informação que não está no objeto físico nem na mente do sujeito, mas na ação de sujeitos informacionais.

Dessa maneira, o campo de estudo de usuários encontra-se em um momento particular, que de estudos centrados nos sistemas, passando pelas necessidades e usos, pelo comportamento informacional, encontram-se, atualmente, mais focados nas práticas informacionais dos sujeitos. Essa mudança terminológica do campo está intimamente ligada às mudanças no modo de enxergar a informação e o usuário, que assumiu posturas objetivas, posturas cognitivas e posturas intersubjetivas. Assim como os paradigmas da Ciência da Informação que, inicialmente concentrou-se em um modelo físico, passando pelo cognitivo e nas últimas décadas, concentra-se no paradigma sociocultural, trazendo perspectivas contemporâneas e autores filiados à corrente pós-moderna. Essas inserções do campo nesse contexto de profundas mudanças e no terceiro paradigma da Ciência da Informação vêm promovendo um diálogo mais intenso com outras áreas das Ciências Sociais e Humanas, cujo aporte teórico e os métodos possibilitam compreender de modo mais vertical ou profundo os sujeitos pesquisados. Sujeitos estes que, além do campo da Ciência da Informação, são estudados também na Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, comumente, nomeado de estudos de público e/ou visitantes neste último campo. Estudos sobre os sujeitos que apresentam, conforme cada campo, distintas trajetórias históricas, conceituais e aportes teóricos para lidar com esses indivíduos (ARAÚJO, 2014).

---

## **Link between user studies and the paradigms of information science: from users to postmodern subject**

**Abstract:** The Information Science can be characterized by three distinct paradigms: physical, cognitive and social. In turn, the area of user studies can be seen through these paradigms, defended by Capurro, which dialogue with to the classifications of specific approaches that field of study: traditional, alternative and sociocultural. Thus, we make a historical-conceptual trajectory of Information Science and of user studies, emphasizing in each moment the understanding of information, and users and own Information Science. The expansion of the area called the sociocultural approach also leads to other reflections of the area, such as speeches and effects of postmodernity in Information Science and in the user studies.

**Keywords:** User studies. Information Science. Paradigm. Postmodernism. Subject.

## **REFERÊNCIAS**

AGAMBEN, Giorgio. **Profanações**. São Paulo: Boitempo, 2007.

ALVES, Roberta Caroline et al. Ciência da Informação e a pós-modernidade: considerações sobre o status científico. **Revista eletrônica Informação e Cognição**, v. 6, n. 1, p. 41-54, 2007.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. 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.

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

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Sociais e Humanas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2013.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Arquivologia, **Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**: o diálogo possível. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2014.

BAUMAN, Zygmunt. **Identidade**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2005.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. 13. ed. Petropolis: Vozes, 2010.

- BLUMER, Herbert. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C.D. **Teoria da comunicação**: textos básicos. São Paulo: Mosaico, 1980, p. 119-138.
- BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, p. 3-5, Jan. 1968.
- BUCKLAND, Michel. Information as thing. **Journal of American Society of Information Science**, v. 42, n. 5, p. 351-360, June 1991.
- CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais ...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.
- CARDOSO, A. M. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p.107-114, jul./dez. 1994.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 11. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008.
- CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.
- COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A.; SILVA, A. C. P. (Re)visitando os Estudos de Usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". **Datagrama**, Rio de Janeiro, v. 10, p. 1-16, 2009.
- COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte**, v. 15, p. 92-117, 2010.
- DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: ANNUAL MEETING OF THE INTERNACIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983. **Anais...** Dallas: International Communication Association, 1983.
- EAGLETON, Terry. **As ilusões do pós-modernismo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.
- FERNANDES, Marcia Leite. O cognitivismo na CI: a leitura de Ingwersen e a passagem do modelo matemático ao cognitivo. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.7, n.2, p. 140-155, jul./dez. 2011.

FERREIRA, Sueli. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1995.

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

FOUCAULT, Michel. **A ordem do discurso**: aula inaugural no college de France, pronunciada em 2 de dezembro de 1970. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2000.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 14 ed. Rio de Janeiro: Graal, 1999.

FREITAG, Bárbara. **A teoria crítica**: ontem e hoje. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

GANDRA, Tatiane Krempser; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Interloquções entre a análise de domínio e os estudos de usuários da informação: contribuições para uma abordagem sociocognitiva. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013. **Anais ...** Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2013.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39 n. 3, p. 83-92, set./dez., 2010

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

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. O objeto de estudo da Ciência da Informação: paradoxos e desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 19, n. 2, p. 117-122, jul./dez., 1990.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n.3, p. 43-60, set./dez. 2012.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de las necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Trea, 2005. 181 p.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Edições Loyola, 1994.

HJØRLAND, B. Theory and metatheory of information science: a new interpretation. **Journal of Documentation**, v. 54, n. 5, p. 606-621, 1998.

- INGWERSEN, Peter. **Information Retrieval Interaction**. London: Taylor Graham, 1992.
- LYOTARD, Jean-François. **A condição pós-moderna**. São Paulo: José Olympio, 2002.
- MOSTAFA, Solange Puntel; LIMA, Ademir Benedito Alves da; MARANON, Eduardo Ismael Murgia. Paradigmas teóricos da Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, n. 21, v. 3, p. 216-222, set./dez, 1992.
- PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. A equação fundamental da Ciência da Informação de Brookes e sua importância para o campo da Ciência da Informação. **Informação e Informação**, Londrina, v. 13, n. 1, p. 15-31, jan./jun. 2008.
- ROBREDO, Jaime. **Da Ciência da Informação revisitada: aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus, 2003.
- ROLIM, Elizabeth A; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero** (Revista de Informação), v. 14 n. 2, abr. 2013.
- SABELLI, Martha. Information behaviour among young women in vulnerable contexts and social inclusion: the role of social mediators. **Information Research**, v. 17, n. 4. 2012.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. **Um discurso sobre as ciências**. 11. ed. Porto: Afrontamento, 1999.
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.
- SCHMITT, F. Epistemologia social. In: SOSA, E. **Compêndio de epistemologia**. São Paulo: Loyola, 2008. p. 547-593.
- SHERA, Jesse H. Epistemologia social e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 6. n.1, p. 9-12, 1977.
- SILVA, Cylon; MELO, Lucia (Coord.). **Ciência, tecnologia e inovação: desafio para a sociedade brasileira: livro verde**. Brasília: MCT/Academia Brasileira de Ciências, 2001.
- SILVA, J. L. C.; FREIRE, G. H. A. As configurações do campo da Ciência da Informação no contexto das ciências pós-modernas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 6, p. 15, 2013.
- SIQUEIRA, J. C. Ciência da informação: personagem da pós-modernidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 13-34, ago. 2012.
- VEIGA-NETO, Alfredo. **Foucault & a educação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2011.

WERSIG, Gernot. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, p. 229-239, Mar. 1993.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, v. 29, n. 2, p. 67-73, 1977.

---

Informações do autor

**Gabrielle Francinne de S.C. Tanus**  
Universidade Federal de Minas Gerais  
gfrancinne@gmail.com



Artigo recebido em 07/02/2014 e aceito para publicação em 22/10/2014.