

ABORDAGEM INTERACIONISTA DE ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Resumo

Neste artigo são identificadas e analisadas as principais correntes teóricas de estudos de usos e usuários da informação. A referência para a análise destas correntes é a classificação de Capurro que identifica, no âmbito da Ciência da Informação, três paradigmas: o físico, o cognitivo e o social. Identifica-se a presença dos dois primeiros nos estudos de usuários para, em seguida, apresentar-se alguns elementos para a construção de uma terceira perspectiva de estudos: a abordagem interacionista.

Palavras-chave: Estudos de usuários; Paradigmas em Ciência da Informação; Abordagem interacionista.

Carlos Alberto Ávila Araújo

Doutorado em Ciência da Informação
pela Universidade Federal de Minas
Gerais. Professor da Escola de Ciência da
Informação da UFMG.
casalavila@yahoo.com.br

INTERACTIONIST APPROACH OF INFORMATION USERS STUDIES

Abstract

In this paper are identified and analyzed the most important theoretical approaches to information uses and users studies. The reference for the analysis of these approaches is the classification of Information Science from Capurro, who identifies three paradigms: the physical, cognitive and social. We identify the presence of the first two in the users studies to then introduce some elements for the construction of a third perspective of studies: the interactionist approach.

Keywords: User studies; Paradigms in Information Science; Interactionist approach

1 INTRODUÇÃO: PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A Ciência da Informação apresentou, desde sua origem, um vasto conjunto de correntes teóricas e subcampos de estudos. Várias foram as tentativas de sistematizar os diversos estudos produzidos na área. Uma delas foi elaborada por Rafael Capurro, em sua passagem pelo Brasil em 2003. Na ocasião, o autor apresentou, como conferência de abertura do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (V Enancib), um texto intitulado Epistemologia e Ciência da Informação. Nele, o autor apresenta sua tese de que, historicamente, o campo da Ciência da Informação se constituiu a partir de três paradigmas.

O primeiro destes paradigmas é, por ele denominado, paradigma físico. Seu marco fundador é o trabalho de Shannon e Weaver, *The mathematical theory of communication*, de 1949. Embora seja um trabalho da área de engenharia de comunicações, o conceito central trabalhado pelos autores é o conceito de informação. Shannon e Weaver (1975) salientam que a questão da informação envolve três níveis de problemas: os técnicos (relativos à correta transmissão da informação, sem ruídos, de um ponto a outro), os semânticos (relativos aos significados produzidos ou gerados pela informação transmitida) e os pragmáticos (relativos aos efeitos gerados pelo emissor no receptor). Contudo, propositalmente, os autores descartam os dois últimos níveis de problemas e elaboram uma teoria relacionada apenas ao primeiro nível de problemas relativos à informação.

Dessa forma, Shannon e Weaver formulam aquele que acabou por se constituir no primeiro conceito científico de informação: a informação é entendida como um objeto, uma entidade com existência física, que é transmitida de um emissor para um receptor. Nesse sentido, a problemática envolvida com a informação é essencialmente uma questão de transporte, de transferência, de algo de um ponto a outro ponto.

Conforme Capurro, são os experimentos de Cranfield, a partir de 1957, que “inauguram”, na Ciência da Informação, o paradigma físico, com a aplicação de ideias e pressupostos de Shannon e Weaver no âmbito de testes e estudos laboratoriais para a

medição de indicadores de *recall* e *precision* em *information retrieval systems*. Ao longo dos anos, diversas pesquisas em Ciência da Informação utilizam-se, explícita ou implicitamente, deste conceito de informação. Mesmo recentemente, a ideia de informação como “coisa” vem sendo desenvolvido por, entre outros, Buckland (1991).

O segundo paradigma identificado por Capurro é o assim chamado cognitivo. A inspiração para o desenvolvimento do conceito de informação deste paradigma é o pensamento do filósofo Popper, que entendia a realidade como composta por três esferas de existência, denominadas pelo autor “mundos”. O primeiro destes mundos é o físico, composto pelos objetos existentes na natureza; o segundo é o da consciência (dos estados psíquicos, das ideias), isto é, daquilo que existe internamente na mente dos seres humanos; e o terceiro seria o segundo transformado no primeiro, isto é, a expressão da consciência e dos pensamentos tornada objeto sensível, material. O “mundo três” seria formado, então, pelo conteúdo intelectual dos livros e documentos.

Este paradigma vai sendo timidamente adotado ao longo da década de 1970, tendo como um marco essencial The Copenhagen Conference Theory and Application of Information Research, ocorrida em 1977. Desde então, autores como Brookes, Vakkari e Ingwersen empreenderam esforços em incluir, na agenda de pesquisa em Ciência da Informação, os usuários da informação, entendidos como sujeitos cognoscentes, isto é, dotados de certos modelos mentais mobilizados para o conhecimento do mundo – modelos estes em função dos quais são elaboradas as estratégias de busca e as formas de uso da informação.

O terceiro paradigma, no entender de Capurro, é o social. Esse modelo nasce das fortes críticas empreendidas ao modelo cognitivo. Um dos autores que mais sustentou essas críticas foi Frohmann (2008), para quem o paradigma cognitivo via o usuário da informação como vivendo apenas em um mundo numênico – portanto, apenas como um sujeito cognoscente, isolado de condicionamentos sociais e materiais. Para Frohmann, esse modelo de apreensão da realidade recai no erro de considerar os sujeitos como associais. Hjørland e

Albrechtsen (HJORLAND, 2002), na mesma linha de Frohmann, inauguraram uma perspectiva de estudo conhecida como *domain analysis*, a partir da ideia de comunidades discursivas. Para estes autores, os seres humanos desenvolvem seus critérios de seleção e relevância das informações socialmente, em conjunto com outros e não isoladamente. Por esse motivo a abordagem destes autores costuma ser designada sociocognitivismo. Capurro destaca a si mesmo e a Brier, ainda, como autores cuja produção pode ser inserida neste paradigma que trabalha na linha da semiótica, inserindo a dimensão de significação no estudo da informação.

Os três paradigmas acima apresentados constituem uma importante chave para a compreensão tanto da Ciência da Informação como um todo quanto para suas subáreas de pesquisa. O objetivo deste artigo é, justamente, utilizar os três paradigmas identificados por Capurro para analisar o campo dos estudos de usuários da informação, uma das subáreas da Ciência da Informação. A partir daí, e identificando claramente a existência de estudos de usuários na abordagem física e cognitiva, apresenta-se algumas teorias e ideias sobre o que poderia ser uma abordagem de estudos de usuários calcada no paradigma social.

2 ABORDAGEM POSITIVISTA DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários da informação têm, normalmente, sua origem vinculada a dois marcos. O primeiro deles relaciona-se com a fundação da Graduate Library School da University of Chicago, na década de 1930, e com a importância que essa instituição dedicou à pesquisa (DIAS, 2000, p. 72). Entre os estudos realizados no âmbito desta escola estão aqueles vinculados aos hábitos de leitura e ao potencial socializador da biblioteca (LEITÃO, 2005; FIGUEIREDO, 1994).

Seria importante revisar rapidamente a situação particular da cidade de Chicago, à época. A cidade, num intervalo de tempo relativamente curto, assistiu a uma

[...] assombrosa taxa de crescimento: o povoado que contava com 4470 habitantes no recenseamento de 1840 e representava então a fronteira oeste dos Estados Unidos, tinha um milhão e cem mil, cinqüenta anos depois, em 1890, e chegaria a ter cerca de três milhões e meio em 1930! (COULON, 1995a, p. 11)

Tal processo ocorreu em virtude de uma imigração em massa de povos provenientes de diversas partes do mundo. Chicago, nesse período, converteu-se numa Babel: povos com origens distintas, hábitos culturais, de sociabilidade, de etiqueta, de higiene, extremamente diferentes, convivendo cotidianamente, muitas vezes sem instrumentos que possibilitassem a compreensão mútua entre os diferentes atores.

Diante desse cenário, tanto o poder público quanto as instituições acadêmicas perceberam a premente necessidade de estimulação de processos de socialização, de “aculturação” desses povos, na tentativa de obtenção de um aglomerado mais harmônico de indivíduos (LEVY JR., 1970, p. 60). Diversas instituições e equipamentos sociais e urbanos foram “convocados” para esta tarefa e, entre eles, estavam as bibliotecas. Elas deveriam atrair esses imigrantes, fornecendo-lhes determinadas fontes de informação que lhes permitissem inteirar-se sobre a cultura e o modo de vida da “sociedade americana”, ajudando a garantir um processo mais “suave”, para eles, de “entrada na sociedade” e, para a sociedade americana, de “assimilação dos imigrantes” (FIGUEIREDO, 1994, p. 66). Nesse sentido, começam a ser desenvolvidos estudos de usuários para conhecer esses imigrantes – quem são, que línguas conhecem, que grau de escolaridade possuem, quais interesses etc. – como forma de cumprir o objetivo proposto.

Esta é, então, uma questão concreta, um problema específico, que surge para a então Biblioteconomia e, particularmente, para o campo de estudos de usuários de biblioteca – neste momento, ainda não se usava a expressão “estudos de usuários”, mas sim “estudos de comunidade” (FIGUEIREDO, 1994, p. 67). Seu caráter é fundamentalmente funcionalista:

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 buscavam, então, estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos 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. Passadas tantas décadas, essa continua a ser a motivação principal para a realização dos estudos de usuários: “Como são formadas as coleções dessas bibliotecas, sem conhecer as necessidades dos clientes?” pergunta Castro (2000, p. 226). O autor define os estudos de usuários como estudos “realizados com a finalidade de avaliar a qualidade do acervo, dos serviços oferecidos pela biblioteca e o nível de (in)satisfação do público” (CASTRO, 2000, p. 226).

Dessa forma, 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 uma 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 (LANCASTER, 2004). 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. Ou seja, os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação. A lógica administrativa que foi crescentemente sendo adotada no âmbito das mais diversas

instituições, desde Fayol (ALMEIDA, 2005, p. 1), também se apresentou como uma questão fundamental a conformar o campo de estudos de usuários, marcando decisivamente sua identidade. Os estudos de usuários se direcionam para a “satisfação do cliente [que] é um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço” (ALMEIDA, 2005, p. 86).

O segundo marco normalmente apontado como originário do campo de estudos de usuários é a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society de Londres, em 1948 (CHOO, 2003, P. 67). Neste congresso e nos anos que se seguiram,

De maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60, a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais e dos altos escalões da administração governamental (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

Neste momento vive-se o período histórico da guerra fria. A questão do desenvolvimento científico e tecnológico, como um esforço de guerra, ganha corpo com a “*operations research*, a pesquisa que visa ‘formalizar modelos de análise aplicáveis às operações militares” (MATTELART, 2002, p. 60-61). Esse modelo de produção científica atinge a CI como um todo – como apontado no início deste texto – e os estudos de usuários, em particular. Neste campo, a orientação mais evidente diz respeito à definição dos usuários a serem estudados: os cientistas e tecnólogos. A tarefa dos estudos também é bem determinada: entender seus hábitos de busca e uso da informação, de forma a otimizar os processos, atender às demandas de maneira mais rápida e eficiente (FIGUEIREDO, 1994, p. 8) – para colaborar, naturalmente, na produção de um desenvolvimento científico e tecnológico também mais rápido e mais eficiente.

Os estudos de usuários entram de forma decisiva na temática da “comunicação e produção científica”. Chegam a ser, inclusive, definidos a partir desse contexto (CUNHA, 1982), como se pode perceber na seguinte citação: “os estudos sobre usuários da

informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação [...]” (PINHEIRO, 1982, p. 1). “Estudos de usuários da informação” tornam-se praticamente sinônimos de “estudos de necessidades de informação dos cientistas”. 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, p. 101-116).

Nos anos que se seguem a esses dois marcos fundadores, os estudos de usuários acabam 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 torna 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. Uma pesquisa no campo dos estudos de usuários precisa ser “útil”, entendendo-se essa utilidade como a produção de um conhecimento não apenas *sobre* a realidade, mas um conhecimento que necessariamente seja válido para avaliar produtos ou otimizar processos.

Como consequência direta desse programa de pesquisa, desenhou-se também, para o campo de estudos de usuários da informação 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, foram considerados apenas de um ponto de vista tecnicista, como processadores de informação apresentando determinada demanda.

Tal fato foi também percebido por Lima (1994), autor de um trabalho crítico que analisa o desenvolvimento do campo relativo aos estudos de usuários da informação. O autor identifica a concretização, nos estudos de usuários que analisa, de 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). O autor identifica o Funcionalismo (Sociologia) e o Behaviorismo (Psicologia) como as duas matrizes teóricas de fundamentação dos estudos de usuários, explicitando, ao final de sua análise, sua insatisfação, concluindo seu trabalho com um tópico que tem o sugestivo subtítulo *À procura de alternativas metodológicas* (LIMA, 1994, p. 81).

3 MODELO TEÓRICO DA ABORDAGEM POSITIVISTA

Os estudos de usuários que tiveram início na década de 1940 e que prosseguiram incorporando, em suas temáticas, a avaliação de coleções, a produção de indicadores de uso, os processos e fluxos da comunicação científica, a produção de dados para o diagnóstico e o planejamento e a gestão da informação no ambiente organizacional, apesar de todas as suas diferenças, compartilham de um mesmo modelo teórico e epistemológico.

Trata-se do modelo positivista, que consiste, na verdade, na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais (exatas e biológicas) aos fenômenos humanos e sociais.

A origem do positivismo como método específico de estudo da realidade humana se relaciona 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)

E é esse “espírito positivista” que anima os estudos de usuários realizados conforme as abordagens citadas acima, o que se pode afirmar a partir de uma série de características destes estudos, entre as quais se destacam:

a) Uma preocupação em estabelecer leis do comportamento do usuário da informação, como por exemplo o “princípio do menor esforço” (FIGUEIREDO, 1994, p. 14); o objetivo destas leis é estabelecer padrões de comportamentos invariáveis, isto é, válidos para diferentes contextos, em diferentes locais e épocas;

b) A necessidade de “medir” o comportamento dos usuários. A maior parte dos estudos realizados na abordagem tradicional de estudos de usuários utiliza como técnica de coleta de dados o questionário, normalmente composto por perguntas com o objetivo de quantificar hábitos de comportamento de busca e uso da informação e verificar frequências de acesso e graus de satisfação. Assim, quase todo estudo de usuário apresenta uma série de tabelas em que são analisados quantitativamente os resultados encontrados.

Além de terem uma natureza positivista, estes estudos são, também, marcadamente influenciados pela Abordagem Funcionalista oriunda das Ciências Sociais e Humanas. O Funcionalismo é, na verdade, a primeira corrente teórica positivista no âmbito das Ciências Humanas e Sociais (DEMO, 1989) e tem em Durkheim, ainda no século XIX, seu primeiro

representante. Nesse sentido, é importante recuperar o traçado do pensador francês. 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 et al, 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 frente aos fatos sociais. Para o autor, os fatos sociais seriam caracterizados por serem exteriores aos sujeitos, isto é, existirem independente 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.

Os estudos de usuários constituem formas de análise extremamente parecidas com essa proposta. A quase maioria dos estudos realizados desde a década de 1940 consiste na compilação de estatísticas de empréstimos, de uso de determinadas fontes de informação, de tipologia de tarefas e necessidades, entre outros. À maneira de Durkheim, os estudos de usuários excluíram como objeto relevante de estudo o próprio ser humano (suas subjetividades, seus interesses, suas contradições), em prol da priorização dos “fatos sociais” ou, no caso, das “leis de uso da informação”, como se pode verificar a partir da seguinte passagem sobre os estudos de usuários da informação: “esses estudos são difíceis, pois devem levantar respostas lógicas, as quais possam ser interpretadas, quantitativamente, e resultar em aplicações práticas de interesse dos usuários.” (FIGUEIREDO, 1994, p. 17)

E surge, então, a segunda questão relevante. Os estudos de usuários que se desenvolveram na esteira da preocupação com o desenvolvimento de coleções, do

conhecimento das fontes de informação ou do planejamento de serviços e sistemas de informação estiveram sempre colados a uma aplicação imediata, ao provimento de dados (como um diagnóstico) para intervenções que promovessem melhoria nos serviços oferecidos.

Tal concepção está presente na própria definição destes estudos:

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

Nesse sentido, percebe-se uma grande aproximação entre o funcionalismo e os estudos de usuário, já que, como estes, os primeiros representam uma

[...] postura dominante em cientistas sociais imersos na prática administrativa, dentro de um governo, em grandes empresas, em organizações relevantes, onde são chamados a colaborar no funcionamento deles [...] são sobretudo ‘úteis’. (DEMO, 1989, p. 203)

Esse caráter de utilidade, de uma utilidade imediata, de aplicação prática, é a marca principal dos estudos de usuários da abordagem tradicional. Vinculado a esse interesse há 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.

Assim também se deu com os estudos de usuários e não foi, portanto, por acaso que, rapidamente, surgiu a temática do treinamento de usuários, expressa em visões como, por exemplo, as “metodologias para a promoção do uso da informação” (FIGUEIREDO, 1979); e de “educação de usuários”, com o desenvolvimento de diversos programas de orientação e

instrução (DIAS; PIRES, 2004, p. 38). Realizam-se estudos de usuários para descobrir os padrões de comportamento informacional (fatores que dificultam o uso da informação, demoras toleráveis etc.) de forma a também levantar possíveis ações que incidam sobre os próprios usuários para que eles tenham o comportamento mais adequado do ponto de vista do sistema.

O sistema, no caso, pode ser entendido como uma biblioteca, um centro de informação ou mesmo uma empresa, uma escola ou a sociedade como um todo. O que está em questão é uma compreensão orgânica desse sistema, uma analogia com o modelo biológico, composto por um todo e suas partes que desempenham as funções para a manutenção do equilíbrio desse todo. O usuário, entendido como órgão ou célula de um corpo maior, precisa ter um comportamento adequado, o que passa pelo uso da informação correta nas situações necessárias. Exatamente por isso o conceito de socialização, entendido como o “ato de inculcar padrões de comportamento da sociedade no indivíduo (LEVY JR., 1965), está diretamente associado aos estudos de usuário. Da mesma forma, “nenhum conceito é tão próprio para indicar o funcionalismo como o da socialização.” (DEMO, 1989, p. 223)

Não apenas o indivíduo (o usuário) é entendido como função, como parte do todo social, mas também as bibliotecas e os serviços de informação são entendidos na perspectiva da “causação funcional” (LIMA, 1994):

A função social da biblioteca consiste em atender às necessidades dos usuários por conhecimentos, facilitando-lhes o seu acesso a esses. Se a natureza da instituição deve ser entendida ‘através dos usos para os quais ela serve’, a biblioteca deve, então, ser considerada em função do usuário. (RABELLO, 1980, p. 30)

O outro modelo teórico presente nos estudos de usuários vem da Psicologia. Trata-se do 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 et al, 2002, p. 45)

O Behaviorismo é uma corrente tão positivista quanto o Funcionalismo e, no âmbito dos estudos de usuários, sua influência se deu de uma maneira bastante harmônica. O modelo de ação humana evocado pelo behaviorismo se dá 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 mentalidade behaviorista se deu, no plano dos estudos de usuários da informação, sobretudo pela determinação do próprio objeto de estudo desse campo: o comportamento informacional, entendendo-se que “a ação do usuário ou o seu comportamento em relação à biblioteca resulta de determinada necessidade em relação a conhecimentos lá encontrados.” (RABELLO, 1980, p. 30-31) A necessidade de satisfação de uma “lacuna” é vista como o estímulo para o comportamento do usuário, daí uma grande preocupação em tipologizar essas necessidades e medir sua presença em diferentes grupos e situações.

Outra grande marca behaviorista desses estudos se encontra na preocupação constante, quase obsessiva, com a busca das variáveis explicativas do comportamento dos usuários. Trata-se dos estudos para determinação de “perfil de usuários”, nos quais se tenta decompor os dados encontrados (fontes mais utilizadas, grau de satisfação com os serviços, frequência de acesso ao sistema), a partir de características demográficas dos usuários. Os estudos de usuários se interessam, pois, pelas “maneiras pelas quais a personalidade e o comportamento são influenciados pelas características sociais de uma pessoa ou por seu ambiente social.” (RABELLO, 1980, p. 27)

Mais uma vez, aqui, o sujeito concreto é esvaziado de singularidade. Os estudos buscam medir comportamentos informacionais de grupos específicos, sejam eles obtidos pelo critério de gênero, idade, escolaridade, renda, profissão ou outro. Explica-se o

comportamento de um usuário pela sua presença em determinado grupo social, funcionando, cada grupo, como variável interveniente do processo. Há uma pretensão, por parte dos estudos, tanto de objetivar essas variáveis socioeconômicas, como medir sua incidência no comportamento de busca e uso da informação por parte das pessoas, “buscando circunscrever e controlar seu funcionamento.” (FRANÇA, 2006, p. 71) Essa é uma avaliação importante a respeito da forma como se desenvolveram os estudos de usuários:

Estudos tradicionais examinam os sistemas apenas com base em características grupais e demográficas de seus usuários [...] Pesquisas anteriores provam que atributos demográficos (sexo, idade, raça, religião, renda familiar) não são indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação. O uso exclusivo deles contribui para que sejam ignoradas as mudanças temporais e espaciais que ocorrem no cotidiano dos indivíduos. (FERREIRA, 1996, p. 221-222).

Funcionalismo e Behaviorismo se combinam, pois, como os modelos teóricos dos estudos de usuários da abordagem tradicional. Quando Rabello, em 1980, realizou um amplo estudo sobre esse campo de estudos, buscando identificar elementos para sua inclusão nos currículos do curso de Biblioteconomia, a autora faz um apelo, exatamente, para uma maior fundamentação teórica do campo. Essa fundamentação, na visão dela, deveria ser buscada na Sociologia e na Psicologia e, no caso, na Sociologia Funcionalista e na Psicologia Behaviorista. Lima também identifica a presença dessas duas correntes como as grandes bases dos estudos de usuários, apontando ainda que “é de notar que funcionalismo e behaviorismo se dão muito bem, pois ambos se baseiam na noção biológica de equilíbrio.” (LIMA, 1994, p. 71).

4 A ABORDAGEM ALTERNATIVA

O programa de pesquisa que se tornou hegemônico no campo de estudos de usuários não se estabeleceu sem críticas. Talvez a mais forte delas tenha vindo de Dervin e Nilan. Os autores, responsáveis pela produção do capítulo de usuários da informação para o

Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), em 1986, analisaram mais de 300 artigos pertencentes ao campo e detectaram, neles, diversas insatisfações quanto à qualidade da produção científica desse campo e quanto ao direcionamento dado às pesquisas. Mais importante do que isso, contudo, é que os autores identificaram a existência de uma série de estudos que apresentavam um conjunto consistente de críticas aos estudos hegemônicos do campo e, a partir dessas críticas, elaboraram um quadro conceitual em que identificam a existência de dois paradigmas no campo.

Com base nesse critério, Dervin e Nilan (1986) perceberam que os estudos tidos como “tradicionais” se caracterizavam por um modelo em que a informação é vista como objetiva e os usuários, como processadores de informação; que procura por proposições transituacionais sobre a natureza do uso de sistemas de informação; que faz isso enfocando as dimensões externamente observáveis do comportamento. Um estudo gerado dentro desse paradigma frequentemente pesquisa questões que começam com o sistema. Centra-se em perguntas do tipo “o quê”. (DERVIN; NILAN, 1986, p. 16).

Na visão dos autores, haveria uma série de teorias e conceitos surgidos desde o final da década de 1970, apontando críticas contundentes a esse modelo. Várias destas teorias acabaram por ser usadas, também, no Brasil. Entre elas, destacam-se:

- a) a abordagem *sense-making* de Dervin, que enfatiza o comportamento informacional em termos das categorias de situação, lacuna e uso;
- b) abordagem dos valores dos usuários de Taylor, que considera como os diferentes grupos ou contextos criam categorias específicas de valoração da informação;
- c) o modelo de comportamento informacional de Ellis, que enfatiza as várias categorias de uso de informação correlacionadas com as diferentes atividades desenvolvidas pelos usuários;
- d) a abordagem baseada em processo de Kuhlthau, que considera as sucessivas etapas do comportamento de busca e uso da informação e as variáveis cognitivas e emocionais que atuam em cada etapa;

e) a abordagem do estado anômalo do conhecimento de Belkin, que se centra nos efeitos causados pela ausência de determinado conhecimento pelos usuários.

Dos vários aspectos levantados pelas contribuições destas teorias emana então um novo modelo para os estudos de usuários, denominado “paradigma alternativo”, que vê a informação como algo construído por seres humanos e os usuários como seres que estão constantemente construindo, como seres livres na criação de situações. Esse modelo foca sua compreensão no uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário. Pergunta mais questões do tipo “como”. (DERVIN; NILAN, 1986, p. 16)

Esse movimento teórico faz parte de um movimento mais amplo da CI como um todo – exatamente o processo de constituição do “paradigma cognitivo”, nos termos de Capurro. A ideia aqui é a do usuário da informação entendido como sujeito cognoscente, possuidor de certos modelos mentais, transformados durante o processo informacional, isto é, a partir da assimilação de determinados itens informacionais (CAPURRO, 2003, p. 13).

No Brasil, essa abordagem foi introduzida por Ferreira (1996) e desde então se tornou o mais importante quadro de referência para a estruturação teórica dos estudos de usuários. Várias iniciativas têm buscado articular as contribuições teóricas destes autores, seja em design de bibliotecas virtuais centradas nos usuários (FERREIRA, 1997), na mescla dessas abordagens com os estudos de usabilidade, promovendo modelos “híbridos” (COSTA; RAMALHO, 2010), ou comparando os diferentes modelos para avaliar suas adequações para diferentes estudos (CRESPO; CAREGNATO, 2003, 2006; BAPTISTA; CUNHA, 2007). Nota-se, de uma forma geral, uma revalorização desta abordagem nos últimos anos em estudos relacionando os aspectos cognitivos do comportamento informacional com as potencialidades interativas dos sistemas digitais de informação.

Nos termos da discussão empreendida neste artigo, é importante destacar que a adoção desse novo referencial teórico para os estudos de usuários começa a modificar o

“programa de pesquisa” hegemônico no campo, particularmente em cinco quesitos (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 face a um sujeito específico – reinserindo o sujeito informacional, antes desconsiderado, nos estudos.

b) A natureza deste sujeito também se modifica: de um ser passivo, que apenas sofria o efeito de ações externas (portanto, parte de um processo mecânico de processamento da informação), ele passa a um sujeito ativo, entendendo sua atividade como o ato de produzir sentido.

c) A busca de modelos universais, transituacionais, válidos para qualquer contexto espacial e temporal, cede lugar a 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.

No conjunto dos artigos científicos analisados na pesquisa a partir da qual este texto foi elaborado, este debate entre a “abordagem tradicional” e a “abordagem alternativa” de estudos de usuários está presente em quase todas as revisões de literatura. O modelo cognitivo, que passa a se consolidar no campo, traz uma nova visão teórica e metodológica que, contudo, na prática de pesquisa, diversas vezes, acaba não se concretizando. Em diversas pesquisas do campo, há muitos casos de adoção teórica deste modelo que acabam

por buscar identificar certas necessidades objetivas, prontas, acabadas – como se fossem independentes dos sujeitos concretos e de situações específicas. O modelo cognitivo destes estudos, ao privilegiar o entendimento da necessidade de informação a partir de uma lacuna, de uma ausência de determinado conhecimento para executar determinada atividade, acaba por engessar uma forma 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. Dito de outro modo: é como se existisse a fonte absolutamente adequada para a satisfação de cada necessidade de informação. Além disso, essa abordagem não chega 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.

5 O MODELO SOCIAL/INTERACIONISTA

Outro movimento teórico, desta vez articulado em escala mundial, se dá com a progressiva instalação do “paradigma social” no âmbito da CI. O marco histórico desse paradigma é o I CoLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science, realizado em 1991, na Finlândia. Neste congresso, pesquisadores de todo o mundo apresentam diversos trabalhos questionando os modelos teóricos até então em voga na CI e apresentando propostas de novos caminhos de pesquisa. Para Capurro (2003), nasce aí o “paradigma social”, tido como o terceiro paradigma da CI, que surge na tentativa de superar uma limitação encontrada no paradigma cognitivo – a apreensão dos sujeitos informacionais como seres isolados de um contexto social:

Os limites do paradigma cognitivo se apóiam precisamente na metáfora, ou *pars pro toto*, de considerar a informação ou como algo separado do usuário localizado em um mundo numérico, ou de ver o usuário, se não exclusivamente como sujeito cognoscente, em primeiro lugar como tal,

deixando de lado os condicionamentos sociais e materiais do existir humano. (CAPURRO, 2003, p. 14)

Esse modelo teórico começa a ser adotado, na CI, em estudos sobre os regimes de informação (por Frohmann) e sobre as comunidades discursivas, a partir da perspectiva da análise de domínio (por Hjørland e Albrechtsen). Acaba por chegar aos estudos de usuários, nos quais irá privilegiar “a construção social dos processos informativos, ou seja, a constituição social das ‘necessidades dos usuários’, dos ‘arquivos de conhecimentos’ e dos esquemas de produção, transmissão, distribuição e consumo de imagens” (CAPURRO, 2003, p. 14).

As contribuições do paradigma social para os estudos de usuários se somam aos outros condicionantes para a CI, isto é, inserem-se nos diferentes “programas de pesquisa” que o campo passa a conhecer (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000) e que surgem nas décadas de 1980 e 1990. O primeiro destes condicionantes ocorre com a redemocratização e a eclosão dos movimentos sociais nos países da América Latina. Junto com discussões sobre o acesso à informação, inclusão informacional e cidadania, surge toda uma problematização sobre as diferentes concepções do que seja informação para os diversos grupos sociais e sobre os critérios classificatórios elaborados por esses diferentes grupos. A historicidade das práticas informacionais (CARDOSO, 1996) é recuperada como elemento central no estudo de usuários da informação, principalmente no âmbito dos estudos em ação cultural (FLUSSER, 1983). O segundo condicionante emerge a partir da ênfase dada aos processos informacionais no âmbito dos contextos empresariais e organizacionais. É nítida a mudança de entendimento da informação por parte da área, inicialmente voltada para a gestão dos recursos informacionais, passando então a considerar a gestão do conhecimento (BARBOSA; PAIM, 2003). Almeida e outros (2007) chegam inclusive a identificar, no âmbito dos estudos da área de gestão empresarial, três momentos, diretamente ligados aos três paradigmas da CI de que fala Capurro: a gestão de dados (fundamentado no paradigma físico), a gestão da informação (paradigma cognitivo) e a gestão do conhecimento (paradigma social). O primeiro, centrando-se nos processos tecnológicos e nas bases de dados, contempla o

21

usuário apenas como *feedback* de indicadores de eficiência dos sistemas. O segundo, voltado para os processos cognitivos, analisa o usuário como sujeito cognoscente possuidor de conhecimentos tácitos (a serem convertidos em conhecimento explícito). O terceiro, entendendo a informação como algo construído, percebe o usuário inserido em contextos culturais e sociais, com os estudos de “cultura organizacional”. (ALMEIDA, 2007, p. 24)

No âmbito dessa subárea que se desenvolve a partir da consolidação da gestão do conhecimento, destaca-se, entre outros autores, Choo (2003, p. 110), que apresenta um amplo “modelo de uso da informação”. A partir de um extenso levantamento das pesquisas no campo de necessidades e usos da informação, o autor integra conceitos relativos às dimensões cognitivas dos usuários (trabalhos por autores ligados ao modelo cognitivo, como Dervin), às dimensões afetivas e emocionais ligadas ao processo de busca e uso da informação (a partir dos trabalhos de Kuhlthau) e às dimensões sociais e situacionais, contemplando os contextos concretos (institucionais e sociais) nos quais os usuários estão inseridos (a partir da teorização de Taylor). Os usuários passam a ser compreendidos dentro de um esquema analítico mais complexo – portanto, mais sensível às complexidades existentes nos fenômenos a serem analisados.

A terceira questão colocada para a CI na década de 1990 (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000) se relaciona com as possibilidades trazidas pelas tecnologias digitais e sua conformação nas redes telemáticas. Nesse período, verifica-se a consolidação de estudos sobre usabilidade dos sistemas de informação digitais: a maior parte destes estudos está ancorada na lógica do que seria o paradigma físico de Capurro ou o paradigma tradicional em estudos de usuário (NASCIMENTO, 2003), afinal, os estudos de usabilidade se voltam exatamente para os sistemas – a usabilidade é um atributo dos sistemas. Os usuários são vistos apenas como o caminho para se determinar a usabilidade – tanto que, entre os estudos, predominam aqueles de testes com usuários. É possível identificar, contudo, a existência de abordagens de pesquisa de natureza qualitativa, que tentam estar abertas à análise dos entendimentos, sensações e experiências concretas dos usuários (DIAS, 2003).

Nesses estudos, a incorporação de elementos teóricos das várias abordagens de estudos de usuários vai gradativamente evidenciando que os atributos dos sistemas só podem ser compreendidos da perspectivas de usuários concretos – situacionalmente localizados e inseridos em grupos, em coletivos, exatamente a partir dos quais surgem e se desenvolvem os critérios para os julgamentos dos atributos dos sistemas. Um exemplo pode ser visto pelos critérios de revocação e precisão, tidos como absolutos no âmbito do paradigma tradicional de estudos de usuários e entendidos como relativos aos sujeitos usuários, no âmbito dos estudos influenciados pelo paradigma social da CI:

Os critérios clássicos de *recall* e *precision* surgem, como vimos, dentro do marco do paradigma físico, revelando ao mesmo tempo, *ex negativo*, a importância do usuário, considerado individual ou coletivamente como elemento chave no que diz respeito ao julgamento sobre a qualidade de tais sistemas. (CAPURRO, 2003, p. 16)

Por fim e ainda utilizando a ideia de “programas de pesquisa” proposta por González de Gómez (2000), no início da atual década passam a vigorar estudos relacionados com a temática da sociedade da informação. A perspectiva da informação social, inicialmente vinculada às questões do poder e da exclusão, acaba por incorporar também a dimensão cultural, principalmente a partir de conceitos como “redes” e “mediações”, que passam a contemplar o usuário necessariamente envolvido num complexo de relações interpessoais (MARTELETO, 2001). Na perspectiva do paradigma social da CI, trata-se de perceber

[...] o abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação a que aspiram o paradigma físico e o cognitivo. Uma base de dados bibliográfica ou de textos completos tem caráter eminentemente polissêmico ou, como poderíamos chamar também polifônico. Os termos de um léxico não são algo definitivamente fixo. O objeto da ciência da informação é o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades de usuários. (CAPURRO, 2003, p. 16)

A expressão “comunidades de usuários”, presente na citação acima, aponta bem para o caminho a ser trilhado pelos estudos de usuários na perspectiva do paradigma social: não mais como *feedback* para a medição da eficácia dos sistemas ou seres cognoscentes isolados, mas como constantes interações com outros seres, seres produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas: profissionais, étnicas, religiosas, sexuais, políticas, econômicas etc. O conceito de intersubjetividade, isto é, de sujeitos em interação, torna-se central portanto para o campo de estudos de usuários da informação.

6 MODELO TEÓRICO PARA A ABORDAGEM INTERACIONISTA

No âmbito da construção de uma perspectiva interacionista para os estudos de usuários, ainda em construção, determinadas perspectivas surgem como proporcionadoras de categorias e instrumentos para a pesquisa. Entre elas, destaca-se a perspectiva fenomenológica, aquela que “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, 1995b, 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 se apoia 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 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. Tal proposta mostra-se como uma solução teórica bastante adequada a um dos grandes impasses dos estudos de usuários da Abordagem Tradicional apontado por Lima: a sobrevalorização (ou do indivíduo ou da sociedade), isto é, o fato de estes estudos considerarem indivíduo e sociedade como coisas separadas, ora privilegiando um, ora privilegiando outro – o que o autor chama de “psicologização” e “sociologização” nos estudos de usuários (LIMA, 1994, p. 70).

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, 1995b, 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. Dois desses conceitos apresentam um enorme potencial para redirecionar a forma como se realizaram os estudos de usuários na abordagem tradicional. O primeiro deles é o de “prática”, conceito que busca ver em que medida os “fatos sociais” são constantemente produzidos pelos indivíduos. O segundo é o conceito de *accountability*, que

se relaciona com a maneira reflexiva com que os indivíduos tornam, para si mesmos e para os outros, disponíveis, relatáveis, suas experiências e ações. Nesta 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, 1995b, 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), a Etnometodologia enxerga seres humanos construindo as próprias definições do que seja masculinidade e feminilidade, ser “engenheiro” ou ser “administrador” e assim sucessivamente.

Ao enfatizar a dimensão dos significados atribuídos pelas pessoas, a Etnometodologia aproxima-se, inclusive, da Hermenêutica. A Hermenêutica é o ponto de contato inicial de Capurro com a CI (em sua tese de doutorado intitulada Hermenêutica da informação científica) e é, também o ponto de partida das ideias do antropólogo Geertz que desenvolve o “conceito semiótico de cultura”, acreditando que “o homem é um animal amarrado a teias de significação que ele mesmo teceu” e assumindo “a cultura como sendo essas teias” (GEERTZ, 1989, p. 4). Para esse autor, as ciências que estudam a cultura devem se desenvolver “não como uma ciência experimental em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado” (GEERTZ, 1989, p. 4).

No Brasil, a aproximação entre a CI e as abordagens do Interacionismo Simbólico e a Etnometodologia já vem sendo realizada há alguns anos (FROES BURNHAM, 2002; 2004), bem como o diálogo da CI com a abordagem cultural de Geertz (MARTELETO, 1995; 2002), faltando ainda, contudo, uma aproximação junto a estas teorias do campo mais específico dos estudos de usuários da informação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inserir-se no paradigma social da Ciência da Informação é provavelmente a transformação mais importante por que podem passar os estudos de usuários da informação no momento contemporâneo e talvez esta seja a condição necessária para que esses estudos de fato desenvolvam uma sólida fundamentação teórica.

Os estudos tradicionais típicos do campo buscaram traçar leis sobre as fontes de informação mais utilizadas pelas pessoas, os hábitos de frequência à biblioteca e aos sistemas de informação ou o índice de satisfação dos usuários, buscando medir esses comportamentos para a elaboração de leis que pudessem prever os comportamentos futuros. Para atingir esse objetivo, os estudos de usuários sempre trabalharam na perspectiva positivista de buscar os *dados* da realidade. Assim, cada resposta dada pelos usuários pesquisados, cada “x” marcado num questionário, é tomado como um dado positivo, um elemento de realidade, sem que seja questionado qual o sentido dado pelo usuário àquela questão e àquela resposta ou qual o critério utilizado para avaliar a fonte de informação de determinada maneira. Pressupõe-se que todos utilizem os mesmos critérios na hora de avaliar os sistemas de informação, que todos atribuam o mesmo significado a cada fonte de informação – porque toma-se o significado como inerente aos objetos.

Um constante vício dos estudos de usuários realizados nessa perspectiva é que oferecem como resultados diversas taxas de uso de fontes (por exemplo, que determinado grupo de usuários usa livros na ordem de 85%, periódicos na ordem de 81%, jornais 77% e assim sucessivamente); analisam-se essas taxas em suas variações (por idade, sexo, profissão etc), buscando encontrar, nessas variáveis, as explicações desses comportamentos mas, na análise dos resultados, normalmente fazem-se inferências sobre o comportamento dos usuários. É absolutamente comum encontrar-se, nas análises empreendidas, frases como “o uso de tal fonte provavelmente se deve ao fato de...” ou “a frequência à biblioteca verificada pode ter como explicação o fato de...” e ainda “os usuários avaliaram de tal maneira o serviço de informação possivelmente por considerarem...”. Ou seja, os estudos, tão

preocupados em *medir* os comportamentos, encontrar percentuais e taxas que expressem leis, se esquecem de perguntar aos usuários os porquês, as explicações de suas ações, optando por inferir essas explicações. (RABELLO, 1980, p. 87)

Voltando a Geertz, o autor apresenta uma proposta de pesquisa com um potencial para redirecionar radicalmente a maneira como os estudos de usuários da informação são desenvolvidos. Trata-se do que ele denomina “descrição densa”, isto é, um tipo de análise da ação humana que inclui o estudo do comportamento e dos significados que as pessoas atribuem ao seu próprio comportamento. A origem dessa ideia está em Weber, cujo conceito de ação social consiste na “conduta humana (ato, omissão, permissão) dotada de um *significado subjetivo* dado por quem o executa, o qual *orienta* seu próprio comportamento”. (QUINTANEIRO et al, 1996, p. 107)

Estaria colocada assim uma nova agenda de pesquisa para os estudos de usuários: em vez de buscar taxas de uso de determinada fonte de informação ou da frequência a uma biblioteca, torna-se essencial entender por que se usa tal fonte, que significado ela possui para quem a usa, que significado tem o acesso à biblioteca que possa explicar a frequência de consulta a ela. Com a consolidação dessa perspectiva de estudo, talvez os estudos de usuários da informação consigam, finalmente, ter por objeto de estudo não mais as fontes ou os sistemas, mas os usuários propriamente ditos, tomados como sujeitos nos processos de busca e uso da informação.

Artigo submetido em 21/03/2010 e aceito para publicação em 21/08/2010

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Daniela et al. Paradigmas contemporâneos da ciência da informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, v. 6, n.1, p. 16-27, 2007.

ALMEIDA, Maria Christina. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

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

BARBOSA, Ricardo; PAIM, Ísis. Da GRI à gestão do conhecimento. In: PAIM, Ísis (Org). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003, p. 7-32.

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

BOCK, Ana Mercês; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BUCKLAND, Michael K., LIU, Ziming. History of Information Science. **ARIST- Annual Review of Information Science and Technology**, v.30, p. 385-416, 1995.

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. 1 CD-ROM.

CARDOSO, Ana Maria. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 1 n. 1, p. 63-79, jan/jul. 1996.

CASTRO, César. **História da biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000.

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

COSTA, Luciana; RAMALHO, Francisca. 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, n.1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

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

COULON, Alain. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995b.

CRESPO, Isabel; CAREGNATO, Sonia. Comportamento de busca de informação: uma comparação entre dois modelos. **Em Questão** (UFRGS), Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003.

CRESPO, Isabel; CAREGNATO, Sonia. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n.3, p. 30-38, set./dez. 2006.

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

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

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

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

DIAS, Eduardo. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 11-15, jan./jun. 2000.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

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

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

FERREIRA, Sueli. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudo de necessidades e procedimentos de busca e uso de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 214-217, maio/ago. 1997.

FIGUEIREDO, Nice. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

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

FLUSSER, Victor. A biblioteca como um instrumento de ação cultural. **Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 12, n.2, p. 145-169, set. 1983.

FRANÇA, Vera Regina. Sujeito da comunicação, sujeitos em comunicação. In: GUIMARÃES, César; FRANÇA, Vera (Org.). **Na mídia, na rua: narrativas do cotidiano**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006, p. 61-88.

FRÓES BURNHAM, Teresinha. Análise Contrastiva: memória da construção de uma metodologia para investigar a tradução de conhecimento científico em conhecimento público. **Datagramazero - Revista de Ciência da Informação**, v. 3, n. 3, 2002.

FRÓES BURNHAM, Teresinha. Impactos das tecnologias de informação e comunicação na (in)formação do cidadão-trabalhador. **Revista da FAGED**, Salvador, v. 8, p. 65-80, 2004.

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008, p. 19-34.

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

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

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

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

HJORLAND, Birger. Domain analysis in information science. **Journal of documentation**, v. 58, n. 4, p. 122-162, 2002.

JOHNSON, Allan. **Dicionário de Sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

- LANCASTER, Frederic. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LEITÃO, Bárbara. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.
- LEVY JR., Marion. Socialização. In: CARDOSO, F. H.; IANNI, O. (Org.). **Homem e sociedade: leituras básicas de sociologia geral**. São Paulo: Nacional, 1965, p. 60-62.
- LIMA, Ademir. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPSo; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.
- MARTELETO, Regina. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.
- MARTELETO, Regina. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 89-93, jan./abr. 1995.
- MARTELETO, Regina. Conhecimento e Sociedade: pressupostos da antropologia da informação. In: AQUINO, Miriam (Org.). **O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002. p. 101-116.
- MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.
- MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.
- NASCIMENTO, Luciano. **O usuário e o desenvolvimento de sistemas**. Florianópolis: Visual Books, 2003.
- PINHEIRO, Lena. **Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC, 1982.
- QUINTANEIRO, Tânia; BARBOSA, Maria Lígia; OLIVEIRA, Márcia. **Um toque de clássicos: Durkheim, Marx e Weber**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 1996.
- RABELLO, Odília. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. 1980 (Dissertação – Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- SHANNON, Claude; WEAVER, Warren. **Teoria matemática da comunicação**. São Paulo: Difel, 1975.