



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (**XVI ENANCIB**)
ISSN 2177-3688

GT 3 – Mediação, circulação e apropriação da informação

Comunicação Oral

**IMAGINAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO: NOVOS CONCEITOS PARA O
ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO¹**

***IMAGINATION AND SOCIALITY: NEW CONCEPTS FOR
INFORMATION USER STUDIES***

Carlos Alberto Ávila Araújo, UFMG
casalavila@yahoo.com.br

Resumo: O campo de estudos sobre os usuários da informação apresentou, ao longo de sua evolução, duas grandes abordagens de pesquisa, ambas já bastante consolidadas: a chamada abordagem tradicional ou positivista (estudos de uso) e a chamada abordagem alternativa ou cognitiva. Nos últimos anos, vem se desenvolvendo uma terceira abordagem, social, interacionista e sócio-construtivista, ainda em processo de consolidação. Neste texto, apresentam-se os conceitos de imaginação e sociabilidade e são identificadas e problematizadas as possíveis contribuições de ambos para a consolidação desta terceira abordagem. Constatata-se que os dois conceitos podem permitir a superação de limitações históricas no campo de estudos de usuários – tais como uma compreensão simplista e mecânica do processo de conhecimento, e uma apreensão isolacionista e unidimensional (essencialmente instrumental e funcional) dos sujeitos que buscam e usam informação. Após o tensionamento entre as três abordagens de estudo e os dois conceitos, conclui-se pela pertinência da inclusão de ambos na agenda de pesquisa do campo, de forma a se compreender os usuários em sua real e efetiva complexidade e singularidade.

Palavras-chave: Usuários da informação. Imaginação. Sociabilidade. Estudos de usuários.

Abstract: The information user studies presented, in its evolution, two major research approaches, both already quite consolidated: the so-called traditional or positivistic approach (information use studies) and the so-called alternative or cognitive approach. In recent years, a third approach, social, interactional and socio-constructivist, has been developing and is still consolidating. In this paper, we present the concepts of imagination and sociability. We identify and problematize the possible contributions of both to the consolidation of this third approach. The two concepts may allow

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

overcoming historical limitations in the information users studies - such as a simplistic and mechanistic understanding of the knowledge process, and an isolationist and one-dimensional (essentially instrumental and functional) understanding of the subjects that seek and use information. After the discussion between the three study approaches and the two concepts, we indicate the relevance of including both in the research agenda, in order to understand the users in a real and effective complexity and uniqueness.

Keywords: Information users. Imagination. Sociability. Users studies.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários da informação representam um campo de pesquisa com quase um século de existência – considerando-se os primeiros estudos de uso de bibliotecas por comunidades de usuários, realizados na Escola de Chicago na década de 1930 (FIGUEIREDO, 1994). Desde então, constituíram-se duas grandes tradições de estudo: a chamada abordagem tradicional (os estudos de uso) e a abordagem alternativa (ou cognitiva ou centrada no usuário), configurando-se contemporaneamente uma terceira abordagem, social, ainda em processo de consolidação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

As duas primeiras abordagens contam, já, com algumas décadas de pesquisas e modelos teóricos e conceituais. A primeira delas construiu-se em torno da ideia de “uso” da informação, isto é, do acesso físico a itens e serviços informacionais, da caracterização desse uso (por frequência, por partes ou setores, por urgência, por grau de satisfação) e de sua decomposição por aspectos sociodemográficos dos usuários (por atributos “objetivos” tais como sexo, idade, profissão, renda, escolaridade, entre outros). A base conceitual se situa entre as noções de demanda, desejo, necessidade, uso e requisito, de um lado, e de fontes, serviços, sistemas e unidades de informação, de outro.

Já a segunda abordagem desenvolveu-se por meio de diversos modelos que buscaram ver as etapas existentes e os fatores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre as etapas pode-se citar a seleção, exploração, coleta, diferenciação, extração, verificação, entre outras; e entre os fatores, características emocionais, cognitivas, fisiológicas, ambiente de trabalho, ambiente cultural, entre outros. A base conceitual se situa, neste caso, em torno da noção de processo entre a necessidade e o uso, passando pela busca, e de uma dimensão cognitiva que determina todo o processo.

Já uma possível terceira abordagem “não teria ainda uma manifestação muito nítida no campo dos estudos de usuários” (ARAÚJO, 2010, p. 23). Alguns exemplos de sua manifestação são o modelo ELIS (everyday life information seeking) de Savolainen (1995), o modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie (2003) e a abordagem construcionista

social de Tuominen e Savolainen (1997). No Brasil, podem ser citados a abordagem interacionista de estudos de usuários (ARAÚJO, 2010) e a proposta de estudo a partir do conceito de “interagente” (CORRÊA, 2014), entre outros. Sua base conceitual ainda estaria em construção, sendo possível destacar algumas contribuições, entre as quais a da epistemologia social de Shera, os regimes de informação de Frohmann, a abordagem realista-dialética de Rendón Rojas, a análise de domínio de Hjorland (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; ARAÚJO, 2010) ou, ainda, o interacionismo simbólico e a etnometodologia (ROLIM; CENDÓN, 2013; GANDRA; DUARTE, 2012; ARAÚJO, 2010). Nesse conjunto de contribuições, é possível visualizar um amplo leque de possibilidades para a formação de uma base conceitual. Uma delas, como se pretende aqui discutir, é a utilização do conceito de “imaginação” para superar o caráter restritivo que a perspectiva cognitivista construiu em torno da ideia de necessidade e uso da informação na abordagem alternativa – construção essa que buscou, por sua vez, superar o caráter ainda mais simplista do modelo anterior. Uma segunda é a utilização do conceito de sociabilidade como forma de se compreender as várias possibilidades de atuação no mundo, por parte dos sujeitos, além da perspectiva funcional e instrumental, bem como entender o caráter societal de fato, coletivo, do pertencimento humano ao mundo, em oposição a uma ideia isolacionista dos sujeitos.

O objetivo deste texto é, justamente, após uma apresentação dos dois conceitos (na perspectiva de como são trabalhos por, respectivamente, Gilbert Durand e Michel Maffesoli), tensioná-los com a tradição de pesquisa sobre os usuários da informação, de forma a se identificar possíveis contribuições de ambos para avanços conceituais, teóricos e metodológicos da incipiente “terceira abordagem” de estudos de usuários da informação.

2 OS CONCEITOS DE IMAGINAÇÃO E SOCIABILIDADE

Existe uma tradição de estudos sobre o imaginário que constrói o conceito em torno da ideia de uma espécie de sedimentação coletiva, uma história e um “pano de fundo” que vão se acumulando, não de uma forma tão fixa como a noção de “cultura material”, mas que também se apresentam como um estoque que alimenta a interpretação por parte das pessoas. Uma contribuição original, nesse sentido, é a de Durand (1993; 2002), que trabalha com a noção de “imaginação simbólica”. A partir desse conceito, o autor recoloca a ênfase no ser humano, e em uma capacidade ou característica muito específica: a capacidade de criar, imaginar, simbolizar. Imaginação, assim, se refere menos a um estoque e mais a uma capacidade. O imaginário seria assim como um resultante dos processos de imaginação simbólica, uma produção permanente, um estoque renovado a todo momento. E, em sua argumentação,

Durand evidencia como essa faculdade humana foi bastante “mal vista” na sociedade ocidental, em diferentes momentos.

Durand inicia sua problematização da questão por meio do conceito de “representação”. Representação se refere a modos de apreensão do mundo. Temos uma apreensão direta, por meio dos nossos cinco sentidos; e há outras formas de apreensão, indiretas, quando o objeto não está presente. Aí reside o campo do simbólico. Entre o objeto e a representação existe um campo de maior ou menos adequação, isto é, como a representação significa a ausência do objeto, cabe a questão: em que medida determinada representação remete a determinado objeto? É a partir dessa questão de Durand desenvolve a ideia dos tipos de apreensão indireta.

Três exemplos simples podem clarear essa diferença. Pode-se pensar em “maçã”. Ao escutar essa palavra, qualquer pessoa versada no idioma não encontra dificuldade em associá-la à fruta, embora a palavra seja apenas um grafismo (e embora, em linguagem popular, a palavra possa ser usada com outros sentidos). Pode-se estar diante de uma imagem que consiste numa caveira acima de dois ossos cruzados. Nesse caso, pode-se identificar um certo percurso de raciocínio, de sentido, em que se associa veneno com morte. Mas, e no caso de uma mulher grega de olhos vendados segurando uma balança e uma espada? Sabemos que ela significa justiça, mas como chegamos a essa atribuição? No limite, que objeto é, exatamente, “justiça”? Certamente, há algo no próprio objeto (“justiça” tem uma existência diferente de “maçã”). Pode-se pensar numa graduação de adequações em meio a um conjunto de signos diferenciados em relação ao que significam. “Maçã”, um signo convencional, é de uma ordem de representação distinta da ideia de justiça. No extremo, temos o símbolo, um tipo de signo que se refere a algo que “não está lá”, um objeto que “quase” não existe – ele remete a um sentido, não a uma “coisa”. Ao fazer isso, ele excita e exercita nossa mente, nos provoca. Essa é a relação simbólica – não está no objeto, mas sim na relação entre significante e significado. Aí reside a principal implicação dessa discussão: a situação de representação é capaz, por sua dinâmica, de abrir as portas para o novo e, ao fazer isso, estende a realidade. O simbólico é a penetração num mistério, a busca em direção ao transcendental. Essa capacidade humana de imaginar se apresenta em todas as atividades humanas, mas há espaços de maior manifestação – como, por exemplo, nas artes, na literatura, na religião e mesmo na infância.

Em relação às formas como a imaginação foi pensada, o autor argumenta que algumas tradições de pensamento concederam, à imaginação, um lugar de desprezo. Durand identifica três grandes responsáveis por um certo “sufocamento” da imaginação. O primeiro surge no campo da ciência moderna. O cientificismo e o cartesianismo inauguraram a ideia do

pensamento racional, claro, objetivo (contrapondo-se ao mágico, ao nebuloso), em que a matemática era entendida como única forma válida de conhecimento. O empiricismo, na mesma linha, ao buscar as causas concretas dos fenômenos, ao propor a necessidade de se percorrer as cadeias explicativas, também atuou no sentido de abolir a questão do imaginário, do sentido. O segundo é o conceitualismo de base aristotélica, sobretudo com o retorno a Aristóteles no final da Idade Média. A busca pela elaboração de conceitos sobre tudo o que existe, a pretensão de se conhecer e consolidar o conhecimento, construindo sínteses do conhecimento do ser humano – numa lógica a partir da qual se entendia que os conceitos expressariam a realidade das coisas. O terceiro é o dogmatismo religioso, com sua pretensão de sempre se chegar a verdades estabelecidas, não permitir questionamentos, ambiguidades, margens sombrias, sobre todos os assuntos possíveis. Afinal, a religião não atribui a cada fiel a possibilidade da experiência mística – esta, antes, precisa passar pela interpretação dos sacerdotes. As consequências, para a imaginação, da existência dessas três linhas encontraram seu ponto máximo no século XIX, com o positivismo, que baniu a imaginação por considerá-la “não ciência”. É o que Weber denominou o “desencantamento do mundo”: no lugar do conhecimento simbólico com o pensamento indireto, a presença figurada da transcendência (conhecimento sempre incompleto) e a compreensão epifânica (que aceita o mistério, aceita o mundo mistificado, misterioso, repleto de sentidos possíveis), a herança do pensamento ocidental defendeu e propagou o pensamento direto, os dogmas (conceitos claros, definições precisas para sistematizar o conhecimento) e as cadeias explicativas (causas lógicas, formais, de causa/efeito). Uma maneira metafórica de se entender as duas possibilidades seria comparar o conhecimento simbólico a uma “floresta equatorial”: as coisas dotadas de sentido, densas, misteriosas; e a herança ocidental como uma “floresta de eucaliptos”, pensamento retilíneo, com cada coisa em seu lugar.

Durand identifica um segundo movimento de compreensão da imaginação, que ele denomina “hermenêuticas redutivas”. Nelas, surgidas no início do século XX, percebe-se a entrada do símbolo no campo de reflexão. A primeira delas surge com Freud e a psicanálise – com a “descoberta” do inconsciente. Por detrás do conhecido, do consciente, existe todo um “quarto” povoado de imagens que não vemos, das quais não temos clareza, mas que existem e orientam nossas sensações, condutas, etc. Ali estão psiquismos recalcados, desejos não realizados, frustrações, que atuam de maneira “clandestina” em nossas ações. A segunda vem com a primeira antropologia de Malinowski e outros que saíram da Europa para estudar os “povos primitivos”. Os primeiros movimentos da etnologia logo perceberam a necessidade de, para compreender a sociedade dos povos tribais da Oceania (e outras regiões), precisavam

entender todo o arsenal de ritos, mitos e crenças que estruturavam a vida social. Identificar e explicar toda essa mitologia que permitia a esses povos dar sentido para as realidades que viviam era a tarefa principal. Nessas duas empreitadas intelectuais vê-se um ressurgimento da ideia de imaginação simbólica, ainda que com uma certa conotação negativa, como uma forma de certo modo inferior ou subdesenvolvida de apreender o mundo.

Durand identifica, a seguir, o que ele chama de “hermenêuticas instaurativas” – formas de pensamento que veem a imaginação não como uma redução, mas como algo que indica a abertura de novas fronteiras. A obra de três autores é apontada como concretização dessa perspectiva. O primeiro deles é Cassirer, que se ocupou da análise das linguagens e dos mitos. Em seus estudos, ele percebeu nos seres humanos uma impotência, uma impossibilidade de apreender diretamente os objetos do mundo. Sempre que estamos apreendendo algo, conhecendo algo diretamente, estamos também interpondo um sentido (é o que ele chama de “pregnância simbólica”). Para a consciência humana, nada é apresentado, apenas representado. É nesse sentido que a palavra é “mágica”: falando, nomeando, criando mitos, criamos uma nova dimensão da realidade, construída pelo ser humano. Essa pregnância simbólica é a ideia de que nem a relação mais direta possível é totalmente direta, ela também é permeada de sentido – o ser humano não apenas “sente” o mundo, ele sempre insere sentido, sempre vai além. Essa grande impotência, para Cassirer, é, na verdade, uma potência, a verdadeira potência humana, de criar, ir além da obviedade e da naturalidade do real. Ao mesmo tempo, esse processo de atribuir sentido a tudo pode se dar de forma a trazer a bagagem conhecida pelo sujeito ou desvestida dos conhecimentos prévios para que se perceba a singularidade de um objeto. Num ou outro caso, somos dotados da mesma capacidade, mas uma cultura ou outra orienta nossa percepção da realidade.

O segundo autor, Jung, amplia a ideia de Freud, de que as imagens seriam sintomas de desejos recalcados, para a noção de arquétipo – como se tivéssemos, dentro de nós, um estoque de imagens-matrizes, imagens com as quais já nascemos, que seriam as mesmas para toda a humanidade, sendo diferenciados em suas manifestações a partir de cada cultura. O terceiro autor, Bachelard, argumenta que o universo do ser humano pode ser dividido em três dimensões, nas quais o símbolo tem usos bem diferentes. Existe a ciência objetiva (um setor que possibilita ao ser humano a objetividade, e no qual o símbolo deve ser proscrito); o sonho e a neurose (em que símbolos e imagens são sintomas de outros processos); e a palavra humana, linguagem criativa, efervescência da espécie humana.

Durand propõe então uma convergência das hermenêuticas: a partir da potência criativa do ser humano, desenha uma antropologia do imaginário, buscando tanto eliminar as

heranças da imaginação como algo reprimido e irracional como também superar a dicotomia entre consciente racional e o resto. Durand propõe unir todos esses aspectos na psiquê humana, a partir de duas ideias: de que a capacidade de imaginação está em todo o pensamento humano; e de que a função simbólica está relacionada com a totalidade da capacidade reflexiva humana.

Já o conceito de sociabilidade se refere a uma certa atmosfera que unifica, que agrupa pessoas, mas não se trata de um sinônimo de “relações sociais”. Esta noção, mais frequente na produção científica das ciências sociais, e também mais consolidada, refere-se sobretudo a relações cristalizadas, estabelecidas, tipificadas – como, por exemplo, as relações entre patrão e empregado, entre professor e aluno, entre pais e filhos. Sociabilidade, por outro lado, seria, antes, seu qualificativo: ela se constrói no campo da experiência, na concretude dos fenômenos – ela se realiza caso a caso e, por este motivo, resiste às generalizações. Nas relações sociais há algo mais que o cristalizado e funcional – trata-se da parte pessoal de cada ator. Nesse sentido também se constrói a diferença entre esse conceito e outro conceito clássico, o de socialização. A socialização é uma noção que busca entender como são inculcadas, nos atores sociais, as estruturas de comportamento de uma sociedade. Neste caso, dá-se a iniciação do indivíduo num “jogo” que já está lá, com suas regras. No caso da sociabilidade, é como se o “jogo” ainda estivesse se construindo, ele ainda não está pronto.

A ideia de sociabilidade foi primeiro trabalhada por Simmel e, contemporaneamente, retomada por Maffesoli (1984; 2000), autor que vem sendo citado hoje em dia sobretudo para o entendimento do comportamento humano em tempos de mídias sociais e interatividade. Maffesoli desenvolve a noção de sociabilidade a partir da própria ideia do “sociável”, do que tende para o gregário. A ideia de sociabilidade quer compreender a relação estabelecida entre os atores pela própria relação, isto é, uma dimensão da relação que existe não para realizar um outro objetivo, um interesse, uma tarefa, mas pela relação que não quer outra coisa senão constituir-se como relação – nela, o discurso torna-se seu próprio fim. Desenha-se uma perspectiva analítica menos interessada no “conteúdo” das relações, em seus objetivos, e mais no envolvimento dos atores uns com os outros. Como consequência, enfatiza-se a dimensão dialógica dos processos, a bilateralidade, mesmo nas situações ou meios em que não haja muita possibilidade de interação. Outra consequência direta é que, ao enfatizar as relações entre as pessoas não apenas pelas regras, pelo “manual”, pelos atributos e funções socialmente determinados, o uso da noção desloca o pesquisador necessariamente para o terreno da prática, da experiência singular e concreta, para se ver o que, de fato, acontece, como as relações estão sendo construídas. Naturalmente, as estruturas sociais, as regras, convenções e

papéis têm um importante papel na configuração de cada prática. Mas há algo de específico em cada ação, algo que foge ao padrão, e que aliás é essencial na constituição mesma desse social, atuando como um “cimento”, como elemento de vitalidade social.

Tal como Durand, mas de uma maneira completamente diferente, a argumentação de Maffesoli indica que existem sombras, incertezas e ambiguidades ali, onde o ideário moderno acreditava ser tudo linear, causal, que seria possível conhecer “tudo”. Maffesoli, para entender a dinâmica gregária humana, desloca o foco do político e do econômico, das instituições e do instituído, para os grupos, para o universo micro, para aquilo que as ciências sociais tradicionais chamariam de “resto”: a ambiência, a potência, o cotidiano, o emocional e o imaginário. Em vez de fragmentar a sociedade (em perfis sociodemográficos, por exemplo) para compreendê-la, ele busca uma perspectiva holística. Em oposição à busca por uma ordem social “mecanicista” (que permitiria prever comportamentos das pessoas a partir de seu pertencimento a determinadas categorias), Maffesoli busca a cultura complexa ou orgânica – o “divino social”, para retomar Durkheim numa de suas contribuições menos mencionadas.

A sociabilidade seria, então, algo da ordem do subterrâneo (o autor fala numa “centralidade subterrânea”), justamente por ainda não estar expressa, visível, ser ainda informal. E é justamente esse subterrâneo, esse divino social, que dá vida à sociedade, que permite a formação dos microgrupos e, no limite, das próprias macroestruturas sociais.

Esquematicamente, poderia se pensar no seguinte quadro: de um lado, estariam as estruturas mecânicas, a dimensão político-econômica, os indivíduos, os contratos, as leis fixas e os lugares determinados. De outro, no campo da sociabilidade, as estruturas complexas ou orgânicas, a cultura, as pessoas, os grupos afetuais, as relações tribais e a alternância identitária entendida como “celebração móvel” – termo usado por Stuart Hall para designar o caráter dinâmico das identidades.

Daí que um dos interesses de pesquisa do autor seja o fenômeno do tribalismo: formação de microgrupos que possuem regras de conduta, mas regras mais flexíveis e dinâmicas, e membros que se conectam e desconectam com mais velocidade e efemeridade. Noção correlata é a de “proxemia”, que se relaciona com a ideia de estar em contato mas, também, com a ideia de um local, um território apropriado por um grupo, e pela ligação emocional que as pessoas estabelecem com locais, ações, condutas, eventos, etc.

Centralidade subterrânea, proxemia, tribalismo, o emocional e o sensível relacionam-se, na argumentação de Maffesoli, a partir do conceito de sociabilidade que, para o autor, seria algo como o “cadinho” no qual se misturam, se encontram e se fundem os elementos necessários para a construção da vida social. Deixar de compreender esse processo e essa

dimensão é, no limite, ignorar a maneira mesma como o coletivo humano se forma, na medida em que não são apenas as relações formais, contratuais e funcionais que sustentam a existência da sociedade. A uma ideia de uma quase “pulsão do outro”, em Maffesoli, soma-se uma também quase “pulsão de simbolizar” em Durand – ambas dimensões fundantes e inescapáveis do humano.

3 OS DOIS CONCEITOS E O CAMPO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Uma vez apresentados os dois conceitos, cabe discutir em que medida eles têm algo a acrescentar à tradição de pesquisa em estudos de usuários da informação. Principalmente, pretende-se aqui demonstrar em que medida eles apontam limites nos modelos explicativos das abordagens tradicional e alternativa e, como consequência, mostram-se pertinentes para a consolidação da terceira abordagem teórica ainda em vias de consolidação.

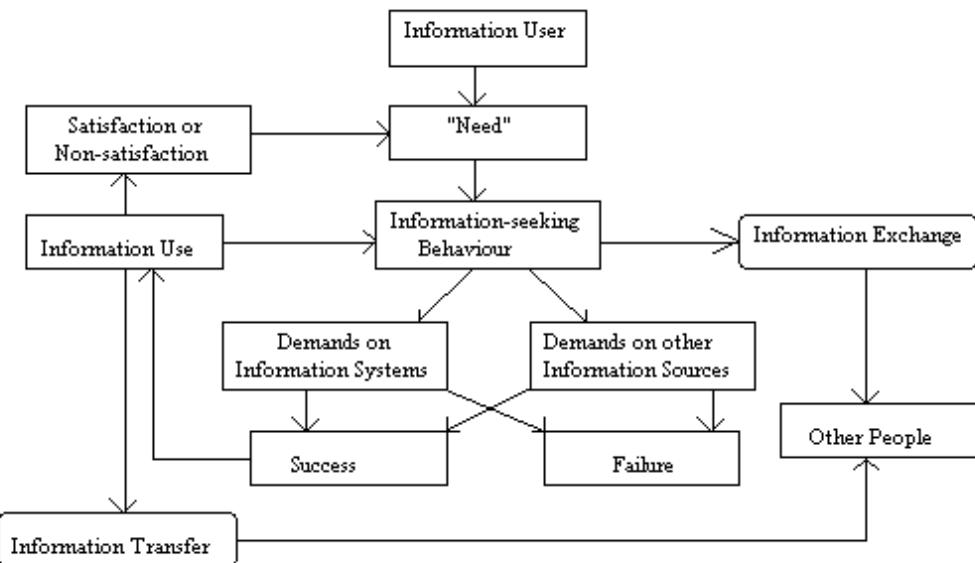
A primeira abordagem de estudos de usuários é normalmente conhecida também como “estudos de uso”. Isso porque, em essência, o que é estudado diz respeito a um uso físico da informação, isto é, o acesso físico a determinado documento. Os conceitos centrais dessa abordagem foram consolidados por Line (1974). São eles: necessidade, desejo, demanda, uso e requisito. Todos eles se relacionam à falta de determinado item informacional, às formas de percepção dessa demanda e às atitudes tomadas por um sujeito para satisfazê-las junto a um serviço ou sistema de informação.

O usuário, nessa perspectiva, é quase que completamente destituído da condição de “sujeito” e, mesmo, de humano. Assemelha-se quase a um “processador de dados”. Isso porque a demanda é entendida como a ausência de um dado específico (quase um “buraco” num quebra-cabeças) e a sua satisfação como a entrega de um item documental a preencher esse “buraco”. Não há qualquer discussão sobre sentido, significado, apropriação. Ao mesmo tempo, o sujeito é compreendido de forma absolutamente funcional, quase como uma peça numa engrenagem: um engenheiro que precisa concluir um projeto, um cientista que está redigindo um artigo, um professor que precisa preparar uma aula e assim sucessivamente. Não se chega à dimensão de uma “relação social” – menos ainda, portanto a qualquer ideia de sociabilidade. Qualquer dimensão “societal” possível de ser compreendida no informacional é esvaziada, porque não existem instrumentos teóricos para apreendê-la.

Já a segunda abordagem, de natureza cognitivista, começa a ser delineada no final da década de 1970. Um dos trabalhos considerados fundamentais para sua consolidação é “On user studies and information needs”, de Tom Wilson, publicado em 1981 (BAWDEN, 2006). Por ser muito citado, por seu caráter pioneiro ao propor modelos de comportamento informacional, e

por ter influenciado a configuração de todos os demais modelos cognitivistas que se seguiram, será ele a base da argumentação neste texto. O primeiro modelo proposto por Wilson é apresentado a seguir, na Figura 1.

Figura 1 – Primeiro modelo de etapas do comportamento informacional



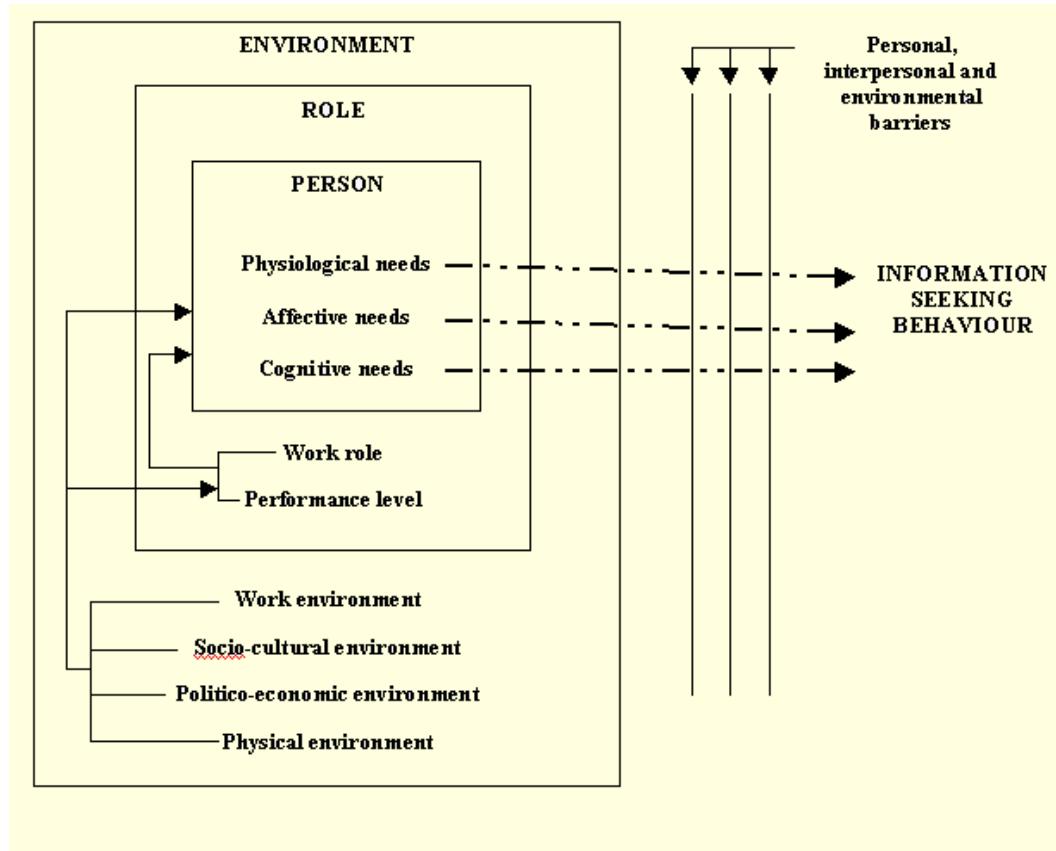
Fonte: Wilson (1981)

Pode-se perceber, neste modelo, a ideia de um “mecanismo de ativação”, que inicia todo o processo de comportamento informacional, que é então decomposto em etapas sucessivas, marcadas sempre por uma dupla possibilidade relacionada ao “sucesso” ou ao “fracasso” dos objetivos da ação relacionada com cada etapa.

Note-se que, embora se apresente como um modelo “cognitivo” buscando superar as limitações do modelo anterior (vinculado apenas ao uso), o referencial de Wilson reproduz a lógica binária necessidade/busca, como uma aplicação do mecanismo estímulo-resposta da psicologia comportamental. A diferença aqui é o interesse em decompor as etapas que marcam esse processo de forma a ver o papel do sucesso e do fracasso, ou da demanda a tal tipo ou a tal tipo de recurso, como elementos intervenientes do processo.

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

Figura 2 – Segundo modelo de etapas do comportamento informacional



Fonte: Wilson (1981)

Por um lado, é importante destacar a presença, neste segundo modelo de Wilson, de fatores variados, ligados a atributos da pessoa (psicológicos, afetivos, cognitivos), de seu papel social (profissão, posição social) e aos ambientes (de trabalho, socioculturais, político-econômicos e físicos). Mas são, todos eles, trabalhados enquanto fatores intervenientes – portanto, externos aos sujeitos. Neste modelo, os usuários são como que “assujeitados” pelas condições externas que incidem sobre eles. As variáveis atuam de maneira a reforçar, enfraquecer ou redirecionar os estímulos inicialmente colocados como propulsores do processo de busca e uso da informação. Isso posto, caberia ao pesquisador não exatamente estudar essas dimensões (atributos da pessoa, do social, etc) mas apenas identificar (ou melhor, medir) seu grau de impacto em relação ao processo, a sua influência – melhor seria dizer a sua interferência. Eles não fazem parte, neste modelo explicativo, da própria constituição dos sujeitos, mas sim como algo externo. Portanto, embora se considere uma dimensão cognitiva, a dimensão propriamente humana dos usuários (seres simbólicos, seres sociais) continua sendo desconsiderada.

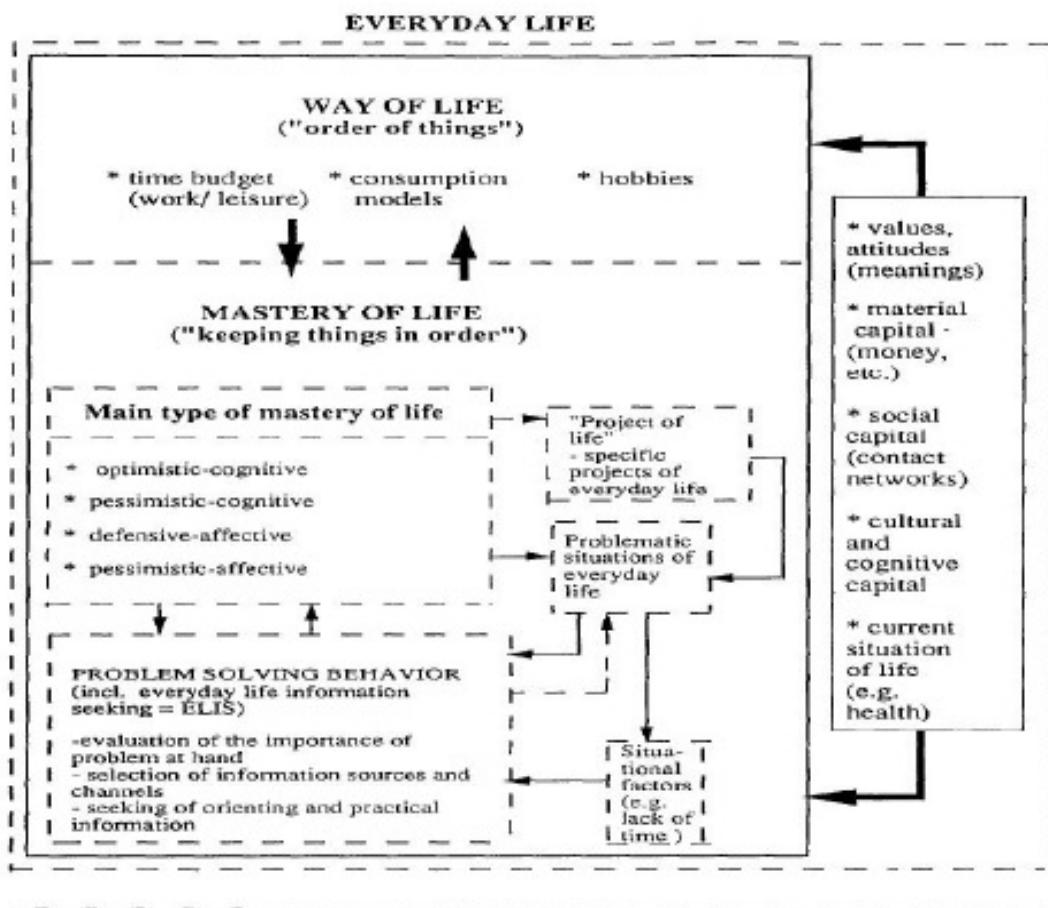
Deve-se destacar, contudo, que ainda no início da construção da perspectiva cognitivista, há alguns traços que apontam para uma certa preocupação com os contextos concretos em que

ocorrem os fenômenos informacionais. Bawden (2006) dedica-se a analisar criticamente o já mencionado artigo de Wilson, apontado como ele como um texto fundamental no desenvolvimento dos estudos de usuários. Bawden identifica neste artigo um aspecto pioneiro nos estudos, a noção de “mundo da vida do usuário”, conceito filosófico trazido de Schutz, embora Wilson não o tenha desenvolvido no referido artigo. Bawden argumenta que tal ideia foi expressa, posteriormente, na ciência da informação, por Vakkari (com a ideia de “informação em contexto”), por Blair (com o conceito de “formas de vida” tomado de Wittgenstein) e por Savolainen, a partir do conceito de “habitus” de Bourdieu.

Diversos modelos seguiram-se ao de Wilson, como o de Krikelas que prevê necessidades futuras ou imediatas, o de Dervin a partir da metáfora do sense-making, o do valor agregado de Taylor, o de oito etapas de busca de informação de Ellis, a abordagem baseada em processo de Kuhlthau, entre muitos outros (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2005; GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Embora prevejam outras etapas ou outros direcionamentos, reproduzem o mesmo esquema teórico de Wilson e, portanto, consistem mais propriamente em modelos de consolidação da abordagem cognitivista do que em elementos de sua superação.

Tentativas de superação começam efetivamente a existir na década de 1990, com propostas que reconstruem a problemática da busca e do uso de informação. Merece destaque nesse sentido o pioneiro modelo ELIS (everyday life information seeking) de Savolainen (1995). Ao propor uma certa complementaridade entre a dimensão formal (do trabalho, da ciência, da indústria) e as rotinas diárias da vida (os afazeres domésticos, o lazer), Savolainen abre o caminho para uma compreensão mais plural dos sujeitos – mais condizente, por assim dizer, àquilo que as pessoas realmente são. Mais do que isso, ele apresenta um modelo, como se pode ver abaixo, na FIGURA 3, que apresenta uma complementaridade também entre as instâncias individuais e as sociais, isto é, busca ver tanto o caráter ativo dos sujeitos como também as determinações que incidem sobre eles. Embora o autor não trabalhe com o conceito de sociabilidade, é possível perceber aqui uma aproximação muito intensa a postulados caros a Maffesoli. Ao mesmo tempo, identificando como os sujeitos atuam face a estratégias distintas de “controle da vida” (relacionadas ao otimismo e ao pessimismo, ao cognitivo e ao afetivo) e mobilizando distintos recursos de capital social e cognitivo, o autor abre caminho para uma compreensão das instâncias propriamente simbólicas que se relacionam aos fenômenos informacionais. Tais elementos são apresentados na Figura 3 a seguir:

Figura 3 – Modelo ELIS



Fonte: Savolainen (1995).

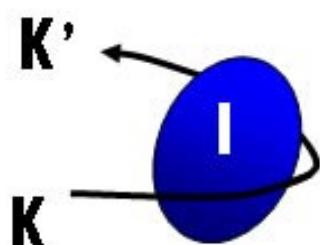
Uma tentativa de construção teórica desta abordagem, entre outras, é a de Tuominen e Savolainen (1997) a partir do entendimento do uso da informação como uma “ação discursiva”. Desde o ponto de vista do construcionismo social, os autores buscam compreender a linguagem em sua dimensão de construção da realidade. Buscar e usar informação consistem, nessa perspectiva, não apenas ações que sofrem influências dos elementos estruturantes da realidade social mas são, eles próprios, elementos conformadores desses elementos. Cada ação humana é também uma interferência naquilo que nos condiciona. Supera-se o caráter isolacionista, monológico e mecânico da abordagem tradicional – caráter esse replicado no modelo cognitivista. Vários trabalhos, destes autores e de outros,

Desde então, vários estudos na linha do estudo de “práticas informacionais” vêm sendo desenvolvidos. Muitos tentaram continuar o processo de construção teórica e conceitual da proposta. Um exemplo é o trabalho de McKenzie (2003), que propõe que o termo “práticas informacionais” seria mais adequado do que “comportamento informacional” justamente para dar conta da dimensão não-diretiva, isto é, espontânea, casual, das ações das pessoas com

relação à informação. Aqui a aproximação com a ideia do “sensível” em Maffesoli é ainda maior, ainda que a autora não trabalhe com a categoria de sociabilidade, e sim com a noção de “serendipity” – a possibilidade de se fazer descobertas importantes por acaso ou, no caso, encontrar determinados recursos informacionais relevantes sem estar procurando por eles. Também a pregnância simbólica da informação é considerada, a partir da compreensão de como situações inesperadas “convocam” os sujeitos e reinterpretar sua situação concreta, sua experiência, seus desejos e suas expectativas.

Outra proposta é a de Godbold (2006), que tem como ponto de partida a constatação de uma lacuna nos estudos que propõem os modelos de comportamento informacional: o fato deles apresentarem uma sequência de fases, sendo que, na prática, as pessoas não possuem um comportamento sequencial. A autora critica também o fato de os modelos se centrarem apenas nas representações das informações procuradas pelas pessoas. Para superar tais limitações, ela utiliza a noção de “multidirecionalidade” e também propõe a inserção de outros modos de comportamento tais como criar, destruir e evitar informações. No lugar dos conceitos de “barreiras” e “lacuna”, Godbold propõe a ideia de uma “espiral” do comportamento informacional, na medida em que uma pessoa pode passar por qualquer sequência de modos de comportamento, em qualquer quantidade de vezes, como se vê abaixo, na FIGURA 4:

Figura 4: Movimento em espiral associado à navegação.



Fonte: Godbold (2006)

Três estudos empíricos podem servir de exemplo, aqui, de tentativas de operacionalização dessa proposta. Um dos estudos é o de Yeoman (2010) sobre práticas informacionais de mulheres na menopausa. Entre as questões analisadas pela autora, destaca-se a ênfase nos sentidos construídos pelas entrevistadas sobre sua situação, os modos como esses sentidos dialogam com os repertórios de conhecimento trazidos por elas e a natureza intersubjetiva de todo o processo a partir das redes de conselhos e apoios formado por elas. A autora utilizou o modelo bidimensional de McKenzie, com suas quatro etapas (busca ativa,

varredura ativa, monitoramente não-dirigido e por “procuração”) como forma de estruturação dos dados encontrados, com ênfase nas dimensões acidentais e casuais do processo (como no conceito de “serendipity” de McKenzie).

Outro exemplo é o estudo do trabalho colaborativo de médicos em um hospital universitário conduzido por Isah (2008) a partir de uma perspectiva sociocultural. A partir da ideia de práticas discursivas de Tuominen, a autora entende que as práticas informacionais não podem ser estudadas separadamente das demais práticas socialmente situadas dos sujeitos. Articulando conceitos de vários pesquisadores, a autora percebe como a construção de significados é coletivamente negociada com ênfase nas assimetrias que marcam as posições dos atores nesse processo.

Outro é o trabalho de Clemens e Cushing (2010) que, a partir da identificação que os estudos sobre comportamento informacional estudam basicamente dois contextos (o mundo do trabalho e a vida cotidiana), focam seus aspectos numa terceira dimensão, que eles chamam de contextos “intensamente significativos” e “profundamente pessoais”, marcados, por exemplo, por crises pessoais, divórcio, falência, gravidez não desejada, casos que envolvam barreiras legais e estigmas, etc. Na pesquisa, os casos estudados são de mulheres que entregaram seus próprios filhos para adoção e de filhos de doadores de sêmen que tentam descobrir a identidade dos doadores. O objetivo dos pesquisadores é testar os limites dos modelos de comportamento informacional, sobretudo o ELIS desenvolvido por Savolainen. O ponto de partida dos autores é, justamente, a noção de vida cotidiana de Savolainen, que a entende como conjunto de qualidades relativamente estáveis e recorrentes no trabalho e no tempo livre, relacionados com o familiar, ordinário e rotineiro. Para contrapor-se a essa definição, os autores buscam situações de natureza rara e desconhecida, tendo como resultado processos de negociação e renegociação de valores, de significado dos elementos da realidade e mesmo casos em que a própria identidade é questionada e reconstruída.

É possível perceber, tanto nos quadros teóricos quanto nas pesquisas empíricas apresentadas acima, uma progressiva aproximação ao que é propriamente humano nos usuários da informação: a sua capacidade imaginativa, criadora, na apropriação da informação; e a dimensão coletiva, societal, do seu “existir”, constituidora de todos os seus atos, entre os quais os ligados à informação. Os pesquisadores envolvidos na construção desta terceira perspectiva de estudos sobre os usuários da informação têm buscado apoio em conceitos e autores diversos. É nesse sentido que se pode identificar as contribuições de Durand e Maffesoli como pertinentes, por um lado, para reforçar a perspectiva iniciada por tais estudos e, por outro lado, para trazer ainda mais inovações em relação aos esforços que já vêm sendo empreendidos para

compreender os usuários da informação dentro de um quadro mais atento às complexidades e singularidades que os caracterizam enquanto objeto de pesquisa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de imaginação, tal como trabalhado por Durand, reabilita a imaginação, a capacidade criativa humana, sua dinâmica de atribuição incessante de sentidos, antes vista como erro, desvio, falsidade, incerteza. Já o conceito de sociabilidade, na perspectiva de Maffesoli, reabilita os “restos”, o emocional, o afetual, o informal, o contingente e o microscópico. Ambos se voltam contra a tradição positivista que, de certa forma, “matou” o humano, isto é, se constituiu numa perspectiva redutora do humano, mecânica e mecanicista, sufocando os atributos de vitalismo e de potência que marcam o ser humano. Nos estudos de usuários, verificou-se também uma hegemonia da perspectiva positivista nas duas primeiras abordagens que se consolidaram no campo. A primeira abordagem, a tradicional, ao buscar apenas o perfil sociodemográfico, “objetivo” dos sujeitos, para relacioná-lo a determinados comportamentos, ou então considerar apenas o determinismo das fontes e serviços de informação, ignorou a condição de sujeitos dos usuários. A segunda abordagem, cognitiva, embora dentro de um quadro mais sensível à complexidade dos fenômenos, ao propor modelos esquemáticos e lineares, reduziu todo o processo a mecanismos de “ativação” e “satisfação”, ao preenchimento de lacunas, em que toda a potencialidade humana era compreendida apenas como variáveis intervenientes.

Apenas recentemente é possível perceber o progressivo desenho de uma terceira abordagem de estudos de usuários da informação, dotada de elementos teóricos efetivamente pertinentes para a compreensão destes usuários em sua real dimensão – humana, portanto, simbólica, cultural, histórica e social. É nesse cenário teórico favorável que contribuições importantíssimas das ciências sociais e humanas, conceitos que já vêm sendo há anos utilizados em áreas como a sociologia, a psicologia, a antropologia e a comunicação, podem enfim se apresentar para a sofisticação teórica e metodológica dos estudos sobre os usuários da informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 02-32, 2010.

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista.

Informação & Sociedade: Estudos, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

BAWDEN, D. Users, user studies and human information behaviour: a three-decade perspective on Tom Wilson's "On user studies and information needs". **Journal of Documentation**, v. 62, n. 6, p. 671-679, 2006. Disponível em:
<http://www.city.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0006/79800/users20paper.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2015.

CLEMENS, R. G.; CUSHING, A. L. Beyond everyday life: information seeking behavior in deeply meaningful and profoundly personal contexts. **Proceedings of American Society for Information Science and Technology**, v. 47, p. 1-10. Disponível em:
<https://www.asis.org/asist2010/proceedings/proceedings/ASIST_AM10/submissions/228_Final_Submission.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2015.

CORRÊA, E. C. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014.

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

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

DURAND, G. **A imaginação simbólica**. Lisboa: Edições 70, 1993.

DURAND, G. **As estruturas antropológicas do imaginário**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

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

GODBOLD, N. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. **Information Research**, v. 11, n. 4, 2006. Disponível em:
<<http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>>. Acesso em: 28 jul. 2015.

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

ISAH, E. E. The information practices of physicians in clinical practice. **Information Research**, v. 13, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/13-4/wks02.html>>. Acesso em: 25 jul. 2015.

MAFFESOLI, M. **A conquista do presente**. Rio de Janeiro: Rocco, 1984.

MAFFESOLI, M. **O tempo das tribos**: o declínio do individualismo nas sociedades de massa. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em:
<http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie_J.Doc_2003.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2015.

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. **Usuarios de la información:** formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

PÉREZ GIFFONI, M. C.; SABELLI, M. **Los estudios de usuarios de información:** construcción de una línea de investigación y docencia em el Uruguay. Montevidéu: EUBCA/Udelar, 2010.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **Datagramazero**, v. 14, n. 2, abr. 2013.

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

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

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

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

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>. Acesso em: 25 jul. 2015.

YEOMAN, A. Applying McKenzie’s model of information practices in everyday life information seeking in the context of the menopause transition. **Information Research**, v. 15, n. 4, 2010. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/15-4/paper444.html>>. Acesso em: 25 jul. 2015.