

# PARADIGMA SOCIAL NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: abordagem interacionista

*Caros Alberto Ávila Araujo\**

## RESUMO

O objetivo deste texto é aproximar a discussão de Rafael Capurro sobre o “paradigma social” da Ciência da Informação com os avanços recentes no campo dos estudos de usuários da informação. Como resultado dessa aproximação, defende-se o desenvolvimento de uma “abordagem interacionista” para o campo. A viabilidade de tal proposta é discutida e avaliada a partir do exame dos resultados de pesquisa de cinco dissertações de mestrado defendidas recentemente e debatidas à luz de categorias e conceitos de autores ligados às abordagens interacionistas e sócio-culturais da Ciência da Informação e das ciências humanas e sociais.

**Palavras-chave:** Estudos de usuários da informação; Paradigma social; Ciência da Informação; Abordagem interacionista.

\*Doutorado em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Professor adjunto da ECI/UFMG, doutor em Ciência da Informação.  
E-mail: casalavila@yahoo.com.br

## I INTRODUÇÃO

Em 2003, na conferência de abertura do Enancib (Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação), Rafael Capurro apresentou uma discussão sobre os paradigmas da Ciência da Informação (CI). Tal trabalho teve grande impacto na área, tanto no Brasil como no exterior, constituindo-se numa referência fundamental sobre as diferentes formas de se conceituar a informação e conduzir as pesquisas na área (MARCIAL et al, 2007; ARAÚJO, 2010; SILVA, 2006; VEGA-ALMEIDA et al, 2009).

Para além de sua importância para a área como um todo, também tal discussão é relevante para as diferentes subáreas ou temáticas específicas do campo. Uma destas áreas, a de “estudos de usuários da informação” (também denominada, em alguns contextos, “estudos de comportamento informacional”), é o objeto deste artigo. Pretende-se aqui discutir em que medida o conceito de informação proposto pelo “paradigma social” identificado por Capurro pode dialogar com a extensa tradição e com as tendências atuais de estudos de usuários da informação e que implicações podem surgir a

partir de sua incorporação por essa tradição e por estas tendências. Como resultado desse diálogo, propõe-se a ideia de uma “abordagem interacionista” de estudos de usuários, que seria capaz de promover a ligação entre esses dois conjuntos de conhecimentos.

Como forma de ir além de uma discussão puramente teórica, sobre os conceitos e princípios relativos a esta abordagem, são discutidos ainda neste texto alguns dos resultados de cinco dissertações de mestrado recentemente defendidas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG, que espelham, de alguma forma, as tentativas que vêm sendo feitas nesta instituição para fazer dialogarem as questões propostas por Capurro com os conceitos e a teoria dos estudos de usuários. Embora as cinco pesquisas relatadas não tenham tido a intenção de apresentar uma abordagem nova, neste artigo pretende-se identificar, nelas, exemplos e elementos que apontam para as possibilidades de construção de uma nova abordagem, abordagem essa que, seguindo a linha argumentativa deste artigo, poderia ser designada como “abordagem interacionista de estudos de usuários da informação”.

## 2 O QUADRO DE REFERÊNCIA: PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Em sua argumentação sobre os paradigmas da CI, Capurro (2003) defende a ideia de que a CI nasceu em meados do século XX com um paradigma físico, o qual foi criticado por estudos que deram lugar a um modelo cognitivo, tendo este, também a partir de determinadas críticas, conduzido a um terceiro paradigma, identificado como pragmático e social.

Assim, para Capurro, o primeiro conceito de informação da CI foi um conceito físico, elaborado a partir da Teoria Matemática da Comunicação de Claude Shannon e Warren Weaver. Em tal perspectiva, a informação é entendida como um fenômeno objetivo, com existência independente dos sujeitos e dos contextos, algo possível de ser transmitido tal como é de um ponto a outro num processo de comunicação. Aplicado primeiramente na CI nos estudos de *Information Retrieval*, tal modelo conduziu a pesquisas buscando analisar as propriedades objetivas e externamente observáveis e mensuráveis da informação. O estudo da informação nesta perspectiva buscava o estabelecimento de leis gerais sobre o seu comportamento e determinar as condições para a sua transferência eficaz entre os diferentes sujeitos que a produzem e a utilizam.

A este modelo seguiu-se uma abordagem cognitiva. Embora tenha uma primeira inspiração nos trabalhos de Paul Otlet, que promoveu uma distinção entre o conhecimento e seus registros materiais em documentos, essa forma de se estudar a informação só tomou corpo em finais da década de 1970. Para sua conformação científica, foi essencial a fundamentação filosófica de Karl Popper, que distinguia na realidade a existência de três “mundos”: o físico, formado pelos objetos físicos da natureza; o da consciência, formado pelos pensamentos humanos; e o do conhecimento objetivo, isto é, aquele composto pelos elementos da consciência humana transformados em objetos físicos. O “mundo três” consiste, justamente, nos elementos do “mundo dois” transformados em algo do “mundo um” – mas, por sua natureza distinta dos elementos do “mundo um”, constituem um mundo à parte. No campo da CI, autores como Belkin e Brookes associaram a ideia de “conhecimento objetivo” de Popper

com o conceito de informação, inaugurando uma perspectiva de estudos cognitivos da informação à qual se filiaram diversos autores como Ingwersen e Vakkari, entre outros.

Ainda de acordo com Capurro, nas duas últimas décadas estaria emergindo no campo da CI um terceiro paradigma, chamado “social”, que buscava superar algumas limitações presentes nos dois primeiros. Neste terceiro modelo, o sujeito não é visto como um ser isolado, destacado de relações sociais e de um contexto sócio-cultural mais amplo, nem entendido apenas como um ser cognoscente, que se relaciona com o mundo apenas preenchendo “pedaços” de conhecimento àquilo que já possui na mente. Em oposição a essa forma (cognitiva) de compreensão, a informação é vista como uma construção social, algo que é definido no terreno da ação concreta de sujeitos em ações recíprocas (isto é, interações), tal como no contexto das “comunidades discursivas”. Conforme Capurro, são representantes dessa terceira visão autores como Frohmann (que articula, para a análise da informação, a Pragmática de Wittgenstein e a teoria do discurso de Foucault), Hjørland (com a sua Análise de Domínio), Brier (com o estudo da Cibersemiótica, resultado de uma imbricação entre a CI e a Semiótica) e o próprio Capurro, a partir de aproximações com a Hermenêutica.

## 3 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O campo relativo aos estudos de usuários da informação ocupa historicamente um espaço importante no âmbito da Ciência da Informação, possuindo uma larga tradição de pesquisas empíricas e acumulação de conhecimentos teóricos (BAPTISTA, CUNHA, 2007; PINHEIRO, 1982). A origem desses estudos remonta à Universidade de Chicago, onde na década de 1930 foram realizados os primeiros estudos com usuários de bibliotecas voltados para a identificação de hábitos de leitura e para o potencial socializador da biblioteca – posteriormente conhecidos como “estudos de comunidade” (LEITÃO, 2005).

Em pouco tempo, percebeu-se o potencial que pesquisas com usuários possuíam para a avaliação das fontes de informação disponíveis e dos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Dessa

forma, o tema “estudos de usuários” passou a servir como instrumento de diagnóstico e vinculou-se de forma significativa à temática da “avaliação de coleções”, constituindo-se portanto mais em estudos de “uso” do que propriamente de usuários (FIGUEIREDO, 1979).

Contudo, uma “nova linha de estudos surgiu no fim da década de 40, mais precisamente em 1948, durante a Conferência da Royal Society que focalizou a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas” (FIGUEIREDO, 1994, p. 26). Na avaliação de alguns autores, trata-se justamente do momento em que os estudos deixam de ser de usuários de bibliotecas e passam a ser de usuários da informação (CHOO, 2003; RABELLO, 1980).

Conforme Figueiredo (1994), os estudos daí em diante se desenvolveram em três fases: num primeiro período (de 1948 a 1965), foram estudados cientistas das ciências naturais e engenheiros; num segundo período (de 1965 a 1970), tecnólogos e educadores; e num terceiro período (ao longo da década de 1970), cientistas sociais e dirigentes da administração pública.

Apesar de algumas diferenças, as três fases possuíram em comum o uso de questionários para a coleta de dados e métodos estatísticos para a tabulação de resultados, buscando correlacionar dados de perfil com aspectos do comportamento informacional (fontes de informação utilizadas, tipos de necessidade de informação, tipos de uso da informação, entre outros). Na avaliação da autora, os resultados encontrados foram bastante contraditórios, embora algumas generalizações tenham sido formuladas, como o “princípio do menor esforço”, segundo o qual os usuários tendem a usar a informação mais fácil de ser obtida (mais acessível) em detrimento daquela de maior qualidade ou confiabilidade.

Como indica Rabello, o campo de estudos de usuários desenvolveu-se, da década de 1940 ao final da década de 1970, praticamente “ao acaso” (1980, p. 93), isto é, apenas com aplicações de questionários sem uma efetiva preocupação teórica, uma vez que, no campo, “colocou-se o método sempre antes do problema” (1980, p. 62). A autora aponta que importantes autores do campo, como Brittain, Paisley, Menzel e Toterdall atentavam, já na década de 1960, para a importância dos estudos buscarem uma maior fundamentação teórica para além da constante

realização de pesquisas empíricas que geravam apenas indicadores de taxas de usos de fontes de informação e correlações com perfis sócio-demográficos e ocupacionais dos usuários.

Essa também foi a avaliação de Lima (1994), para quem o campo de estudos de usuários desenvolveu-se a partir de duas teorias subjacentes, o Funcionalismo e o Behaviorismo, que conduziram a duas grandes limitações. Em alguns casos, o usuário era “funcionalizado”, isto é, tomado apenas como um atributo funcional em um sistema de informação; em outros, um ser passivo que apenas respondia a estímulos externos a ele. Em sua conclusão, o autor colocava a necessidade de se ter “alternativas metodológicas” para o campo dos estudos de usuários da informação.

Apenas dois anos depois deste apelo, Ferreira (1996) introduzia, no Brasil, uma nova perspectiva de estudos de usuários da informação. Tratava-se do chamado “paradigma alternativo”, denominação criada por Dervin e Nilan (1986) para agrupar os trabalhos desenvolvidos por diferentes pesquisadores como Belkin, Ellis, Kuhlthau, Wilson e muitos outros, além da própria Dervin, que apresentava uma nova proposta de estudo oposta ao chamado “paradigma tradicional” em vigor até então.

Apesar de suas várias diferenças, estes autores compartilhavam de um mesmo modelo de comportamento informacional, que pode ser assim resumido: um usuário, diante da ausência de determinado conhecimento para prosseguir com sua linha de ação (lacuna informacional ou “estado anômalo de conhecimento”, na expressão de Belkin), se vê compelido a buscar informação em alguma fonte ou sistema. Várias pesquisas buscaram então estabelecer os diferentes passos deste processo, ou as diferentes formas de se perceber a lacuna informacional, ou as relações entre tipos de percepção de lacuna informacional e as estratégias adotadas para a busca de informação. Tais estudos também ampliaram o universo empírico dos estudos de usuários, até então dominado por estudos sobre cientistas e engenheiros, englobando também estudos de comportamento informacional em ambientes educacionais, empresariais e de saúde.

A informação nessa perspectiva deixa de ser entendida enquanto documento ou item informacional usado/acessado pelos usuários e passa a ser definida em termos de sua relação

com o conhecimento – ou melhor, com a ausência de conhecimento. Informação passa a ser entendida como algo capaz de alterar os estados cognitivos dos sujeitos, dando-se, a partir daí, especial atenção às maneiras como os indivíduos percebem seus estados de lacuna cognitiva e as estratégias utilizadas por eles para buscar e usar as informações de que necessitam. Neste tipo de abordagem, as maneiras (ou “tipos”, como colocaria Weber) dos usuários perceberem suas lacunas é considerada uma variável mais importante para explicar seu comportamento informacional do que as variáveis sócio-demográficas.

A partir de finais da década de 1990, novos estudos e perspectivas desenvolvidas no campo dos estudos de usuários começaram a tentar conciliar as duas tradições de estudos, buscando superar as tendências que ora viam o usuário como nulo, totalmente determinado pelo seu pertencimento a um perfil sócio-demográfico (como na abordagem tradicional), ora viam o usuários como ser isolado, dotado de critérios únicos (totalmente individuais) para julgar a informação, sentindo e definindo isoladamente na sua mente algo como “necessidade de informação” (tal como na abordagem alternativa). Diversos autores buscaram superar esse desafio aliando, por um lado, todo o conhecimento acumulado nas décadas anteriores, no campo dos estudos de usuários, com as questões e problematizações surgidas mais recentemente na teorização sobre o conceito de informação na CI.

Entre as iniciativas advindas deste esforço destacam-se, entre outros, o “modelo geral de uso da informação” proposto por Choo (2003) a partir da interligação entre as categorias de parada de situação estabelecidas por Dervin, de uso da informação propostas por Ellis, com as etapas do processo de busca de informação identificadas por Kuhlthau e as dimensões situacionais apontadas por Taylor. Seu objetivo foi o de estabelecer um modelo geral de como as pessoas sentem falta, buscam e usam a informação, considerando as etapas ou ciclos do processo (necessidade, busca e uso) inseridos num ambiente de processamento da informação (constituído de estruturas cognitivas e disposições emocionais) e num ambiente externo (meio profissional ou social). A importância dos contextos concretos em que ocorrem os fenômenos é, assim, ressaltada por Choo.

Também Godbold (2006) buscou construir um modelo geral de “comportamento informacional” aliando distintas contribuições – no caso, os quatro modelos propostos por Wilson entre os anos de 1981 e 1999 e o modelo *sense making* de Dervin desenvolvido a partir de 1983 e aperfeiçoado em 2000. O objetivo da autora foi o de ampliar os modelos propostos para que se pudesse incorporar novas dimensões do problema, como a multi-direcionalidade do processo e as múltiplas estratégias levadas a termo pelos usuários. Assim, o processo de busca e uso da informação deixaria de ser compreendido numa perspectiva linear (com etapas e seqüências previamente estabelecidas e encadeadas) e o usuário como ser ativo construtor dos diferentes caminhos e possibilidades.

Outro autor que deve ser destacado é Wilson, que vem, ao longo das últimas três décadas, aprofundando a discussão teórica sobre o campo, inclusive propondo uma nova denominação, que vem aliás sendo bastante adotada: “estudos de comportamento informacional”. Conforme Wilson (2002), existe neste campo de estudos uma certa confusão entre os conceitos de metodologia e método, uma vez que muitos pesquisadores usam o termo “metodologia” quando, na verdade, estão lidando com os métodos, os instrumentos metodológicos (de coleta de dados, de análise dos dados) escolhidos. Em sua avaliação, essa confusão é fonte de alguns problemas para o campo, pois a metodologia é anterior ao método e mais fundamental do que ele, pois é ela que provê o quadro filosófico para a realização dos estudos e a escolha dos métodos.

Para Wilson, tomar uma posição metodológica é localizar-se num determinado ponto de vista sobre a realidade. Para o positivista, por exemplo, a posição metodológica é que os fatos do mundo representam objetos reais, existentes em si mesmo independente do observador, enquanto que para o fenomenólogo o mundo (ou o mundo que ele escolhe explorar) é um mundo de significados intersubjetivamente construídos. Assim, Wilson argumenta que é preciso dar o devido crédito para os estudos até então conduzidos no campo, de natureza positivista, na medida em que, produzindo seus questionários, identificando taxas de uso da informação e realizando correlações estatísticas com dados de perfil, esses estudos

encontraram *algo* sobre a realidade, conduziram a algum conhecimento sobre o comportamento informacional. Ao mesmo tempo, deixaram “a descoberto” outros elementos – e é para dar conta destes elementos que o autor defende a utilização da Fenomenologia, recorrendo, como suporte teórico, ao pioneiro da aplicação dessa corrente filosófica ao campo das ciências humanas e sociais, Alfred Schutz.

Para Wilson, na Fenomenologia busca-se estudar como o fenômeno humano é experienciado na consciência humana, com ênfase na compreensão da experiência de mundo das pessoas em sua situação concreta. Como nossa experiência de mundo, aquilo em que os nossos pensamentos sobre o mundo são baseados, se dá com e através dos outros, então a nossa experiência é intersubjetiva. Para Wilson, intersubjetividade é o conceito fundamental para o desenvolvimento de uma abordagem fenomenológica do comportamento informacional, abordagem esta capaz de transpor os limites alcançados tanto pela abordagem “tradicional” como pela “alternativa”. Seguindo a linha fenomenológica, Wilson postula uma fidelidade ao estudo do fenômeno tal como ele é vivido – o que significa compreendê-lo no contexto vivo das pessoas vivendo na situação concreta de interações com outras pessoas.

Numa linha bastante próxima, Tuominen, Talja e Savolainen (2005) propuseram uma perspectiva calcada no construcionismo social para o estudo do comportamento informacional, buscando entender, por meio da ideia de “construção”, como os usuários são ativos no processo de escolher, determinar os sentidos e usar as fontes de informação; e, por meio da ideia de “social”, enfatizar o caráter coletivo, determinado no seio das interações, desse processo. Um destes autores, aliás, já vinha, anos antes, propondo, em estudos empíricos, a aproximação dos estudos de comportamento informacional aos conceitos fenomenológicos de Schutz (SAVOLAINEN, 1995).

Diversos outros autores e tendências poderiam ser aqui elencados para a caracterização dos estudos atuais, mas não serão citados dados os limites deste artigo. As contribuições apontadas acima são, contudo, suficientes para dar um panorama do que se tem pensado e para se promover a discussão proposta neste texto, apresentada no tópico a seguir.

#### 4 INTERAÇÃO: CONCEITO-CHAVE PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

O objetivo deste texto é aproximar os avanços recentes no campo de estudos de usuários, exemplificados acima com as teorias de Choo, Golbold, Wilson, Tuominen, Talja e Savolainen, com a proposta de um “paradigma social” apresentada por Capurro e compartilhada por autores como Hjørland, Frohmann e Brier. Nos dois grupos de contribuições, cada um a seu modo, certos elementos comuns emergem: a natureza social e coletiva do uso da informação; seu enraizamento num contexto concreto da experiência; o caráter ativo do usuário em sua relação com a informação; a natureza cognitiva, mas não só, do processo de busca e uso da informação.

Mais do que apontar dicotomias, a tendência de todos os estudos parecem apontar para sua integração dinâmica, para a indicação de que os fenômenos estudados são, ao mesmo tempo, uma coisa e a outra – como vem sendo, aliás, reivindicado pelas perspectivas contemporâneas que defendem o paradigma da complexidade nas ciências humanas e sociais (MORIN, 1987). Nesse sentido, “interação” parece emergir como o conceito-chave de uma nova abordagem para os estudos de usuários capaz de integrar os avanços realizados nas discussões contemporâneas do estudos de usuários e de comportamento informacional com o paradigma social da CI.

Interação significa “ação recíproca”. O conceito põe em relevo o fato de uma ação ou influência exercida por algo ser também afetada por esse algo. Pensando nas questões em discussão aqui, teríamos que, numa perspectiva interacionista, o usuário não é totalmente determinado pelo contexto no insere, nem é totalmente isolado ou alheio a ele; a determinação que o contexto exerce existe, é real, mas não é mecânica nem absoluta, é interpretada e alterada pelo sujeito. O mesmo vale para o significado da informação: ele não está totalmente dado pelo documento material, pelos elementos que compõem a “mensagem”, nem é dado totalmente pelo usuário – o sentido da informação é resultado tanto de determinações da informação como “coisa” quanto das estratégias cognitivas operadas pelo usuário na interpretação dessa “coisa”. Igualmente, o usuário é social, mas

isso não significa nem que ele seja totalmente determinado pelo coletivo, nem isolado deste: ele é ao mesmo tempo construtor desse coletivo (o coletivo é construído pelos sujeitos concretos que pertencem a ele) e também construído por ele. E, por fim, acessar e usar informação é tanto uma ação cognitiva quanto, também, uma ação emocional, cultural, contextual – o usuário não é apenas uma “mente cognitiva”, mas o é também.

O conceito de interação parece assim ser capaz de superar algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo: sujeito ativo/sujeito passivo, significado na mensagem/na mente do usuário, usuário cognitivo/emocional e cultural. Uma perspectiva interacionista volta-se para a percepção da dimensão reciprocamente referenciada dos fenômenos e dos elementos que o compõem. Estudar os usuários da informação e seu comportamento informacional é, ao mesmo tempo, ver o usuário é determinado pelo social mas também como não é totalmente alheio a ele; ver que o significado da informação está lá no documento mas também é recriado pelo usuário; e assim sucessivamente.

Resolver tais questões no plano teórico, contudo, ainda é insuficiente. Afinal, é preciso que uma discussão teórica, novas problematizações e conceitos, possam ser efetivamente usados e aplicados nas pesquisas concretas e possam realmente contribuir para uma melhor compreensão dos fenômenos estudados. Nesse sentido é que, para evidenciar com mais clareza o que significa fazer uma pesquisa de usuários numa abordagem interacionista, optou-se, aqui, por analisar pesquisas concretas realizadas com usuários da informação.

## **5 CINCO ESTUDOS DE USUÁRIOS NO PARADIGMA SOCIAL**

Para encaminhar a discussão sobre os avanços obtidos no campo de estudos de usuários e sua relação com os paradigmas identificados por Capurro, isto é, para evidenciar como se poderia dar, na prática, uma “abordagem interacionista” de estudos de usuários, optou-se por apresentar alguns resultados de pesquisas empíricas efetivamente realizadas e recentemente concluídas, todas elas voltadas, de alguma forma, para o movimento de conciliar os estudos de usuários com o paradigma social da CI (ainda que nenhuma delas tenha se referido a

uma “abordagem interacionista”, que é uma aproximação que está sendo feita apenas neste texto).

É curioso perceber que as cinco dissertações escolhidas possuem objetos empíricos bastante incomuns no campo da CI – o que, a nosso ver, não representa uma coincidência. Antes, esses novos objetos empíricos representam novos desafios de compreensão da realidade, que colocam em evidência os limites explicativos dos modelos teóricos existentes e apontam para a necessidade de evoluções das teorias.

É importante ressaltar que, neste texto, não se tem a pretensão de apresentar um resumo das dissertações, embora elas sejam minimamente apresentadas. Trata-se, aqui, de uma leitura bem particular, destacando apenas alguns aspectos dos resultados encontrados e confrontando-os com pressupostos da nossa proposta de abordagem interacionista. Alguns dos autores, teorias e conceitos utilizados para se problematizar, neste artigo, aspectos das dissertações não estão nas próprias dissertações. Pelo contrário, o movimento deste texto foi justamente o de inserir alguns autores clássicos das ciências humanas e sociais que desenvolvem temas relacionados com aqueles problematizados pela abordagem social da CI, de modo a lançar luz sobre as potencialidades explicativas desta abordagem para o campo dos estudos de usuários da informação na direção de uma nova abordagem dos estudos de usuários – a abordagem interacionista.

Os cinco estudos apresentados a seguir foram desenvolvidos como pesquisas de mestrado e defendidos entre 2008 e 2010. São estudos sobre comportamento informacional de prostitutas, fãs de histórias em quadrinhos, bailarinos, presidiários e ouvintes de rádio.

### **5.1. O estudo das profissionais do sexo**

Todos os fenômenos humanos e sociais são já conhecidos, interpretados, pelos sujeitos que os experenciam, pelo senso comum, e naturalizados pela força do hábito. Um dos maiores desafios do pesquisador da área de ciências humanas é, justamente, libertar-se das categorias de pensamento já instituídas no momento de analisar algo.

A primeira pesquisa a ser analisada neste artigo diz respeito justamente a esta questão.

Trata-se da pesquisa de Ronaldo Silva (2008) sobre as práticas informacionais das profissionais do sexo da Zona Boêmia de Belo Horizonte. Tratou-se de uma pesquisa que, a partir de observação do ambiente e da realização de 13 entrevistas com prostitutas que trabalhavam em hotéis localizados na rua Guaicurus, buscou analisar as fontes de informação utilizadas por elas, os critérios para suas escolhas e os diferentes usos efetivados. Para a realização da pesquisa, além do referencial teórico calcado nas ideias de McGarry sobre o contexto dinâmico da informação, foram utilizados conceitos da Antropologia da Informação, do Interacionismo Simbólico e da Etnometodologia, além de extensa revisão de literatura sobre a temática da prostituição e os diversos aspectos (morais, políticos e de saúde, entre outros) a ela relacionados.

A primeira questão relativa a essa pesquisa é a da própria legitimidade da escolha do objeto empírico. O estigma que cerca as praticantes desta atividade – a prostituição – muitas vezes prolonga-se do ambiente social para o ambiente científico, deslegitimando a validade de estudos que as tenham como objeto empírico – como relatado por Araújo (2008). Pois a escolha deste objeto de estudo teve exatamente a intenção provocadora de questionar o campo da CI, tradicionalmente voltado apenas para contextos institucionalizados de produção e uso da informação (o ambiente de ciência e tecnologia ou o ambiente empresarial).

É importante destacar esse fato, pois, como mostra um importante estudo de Becker (1977) sobre o desvio social (sobre os estigmatizados socialmente), o desvio não é uma qualidade do ato cometido por uma pessoa, mas é criado socialmente, é uma consequência da aplicação, pelos outros, de determinadas normas a um sujeito tido como transgressor. Ao buscar estudar as prostitutas, não só a atividade de rotulação por parte da sociedade é identificada, mas também essa mesma atividade por parte do meio científico que se julga desinteressado, neutro e acima das questões de julgamento moral.

O trabalho de Silva voltava-se, no início, apenas para o estudo da informação em saúde, especificamente a questão da disseminação de informações sobre as doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), e sua importância na prática dessas profissionais. O trabalho de

campo, contudo, foi revelador em termos de subverter as expectativas iniciais da pesquisa e da ordem de importância dos diferentes tipos de informação com as quais as profissionais do sexo se relacionavam. Foram estabelecidos, após o trabalho de campo, quatro eixos de análise: informação sobre questões trabalhistas, sobre legislação penal, sobre saúde e sobre o cotidiano.

Em relação à informação sobre trabalho, percebeu-se um grande desinteresse das profissionais entrevistadas, ou seja, não há por parte delas uma necessidade de informações sobre esse assunto. Tal resultado contradiz tanto os discursos oficiais do poder público quanto aquele das associações profissionais das prostitutas. No âmbito desses dois discursos, é frequente a defesa da legalização da profissão, pois isso significaria uma série de vantagens: possibilidade de férias, décimo-terceiro salário, fundo de garantia, previdência social. Além disso, ajudaria a melhorar as condições em que o trabalho é exercido (higiene, espaço físico) e, principalmente, poderia minimizar riscos frequentes como a violência física a que são normalmente submetidas as profissionais do sexo. Olhando assim, desse modo, a questão, pode parecer inaceitável o comportamento das prostitutas. Contudo, é preciso situar a postura delas no quadro de sua experiência cotidiana, pois é no contexto concreto que as ações ganham sentido.

Na verdade, as profissionais do sexo têm um grande receio de serem percebidas socialmente como tais, e de sofrerem os efeitos do estigma que cerca a profissão. Nesse sentido, legalizar-se profissionalmente seria uma ameaça a seus projetos de vida. Além disso, a prostituição é sempre vista como uma experiência temporária, uma atividade transitória, o que também diminui a importância de sua legalização. Uma outra razão diz respeito aos ganhos concretos: a avaliação comum é que se ganha mais no regime informal, sem a necessidade de pagar impostos, do que se houvesse legalização.

Assim, o que a princípio poderia ser uma lacuna informacional (ausência de conhecimento sobre algo) e um “defeito” de não identificação ou compreensão dessa lacuna é, na verdade, uma elaboração muito singular dessas profissionais, que passa por desconstruir o discurso “oficial” e não perceber as questões trabalhistas como uma lacuna. Mais importante ainda: não se trata

da repetição de um discurso produzido num “outro lugar”. Essa visão é construída por meio de uma série de interações estabelecidas entre elas e outras pessoas, como advogados, clientes, pessoas da própria família e fontes formais de informação. E no contexto e no cruzamento das diferentes informações recebidas e coletadas há uma reelaboração que passa a não considerar, pois, as questões trabalhistas como uma lacuna, como uma necessidade de informação a ser satisfeita.

Assim também as questões legais, tidas num primeiro olhar como possivelmente prioritárias dadas as questões criminais que cercam a prática (prostituir-se no Brasil não é crime, mas explorar a prostituição sim) também não é tida como relevante, principalmente porque, no universo da “prática” profissional, existem já arranjos e interpretações levadas a cabo por todos os atores envolvidos (policiais, clientes, donos de hotéis e as próprias prostitutas) que torna desnecessário, do ponto de vista delas, investimento de trabalho na busca por informações sobre esse assunto.

Outro eixo analítico do trabalho constituiu-se das questões sobre saúde. E curiosamente, embora se pense que há uma grande necessidade de informação sobre doenças sexualmente transmissíveis, essa não foi a que mais se destacou. As profissionais entrevistadas disseram e demonstraram conhecer muito sobre o assunto, sobre os métodos preventivos e os comportamentos adequados do ponto de vista médico. Dois comportamentos se destacaram, contudo. Um deles, o fato de muitas profissionais usarem o preservativo nas relações sexuais de trabalho, mas não o usarem nas relações afetivas, com maridos e namorados. Tal ação é entendida como uma forma de distinguir os tipos de relação nas quais elas se vêem envolvidas. Outro é o caso de prostitutas que, sabendo dos riscos, praticam relações sexuais sem proteção em casos excepcionais, em que algum cliente assim solicita, mediante um grande acréscimo no valor do programa.

Ambos os casos, de prostitutas que não se protegem nas relações sexuais, poderiam ser identificados como comportamentos “errados” e, nesta perspectiva, pensaria-se que falta informação, falta transmissão de informação. Não é o caso. Elas possuem a informação sobre as doenças e as formas de prevenção, sabem dos

riscos, mas optam por correr esses riscos. Ou seja, as informações recebidas são interpretadas, são reelaboradas, para a construção de uma linha de ação coerente com determinadas concepções e objetivos. Isso mostra como os indivíduos, por um lado, são modelados pelos grupos aos quais pertencem, mas também buscam guardar certa distância, ganhar um espaço entre aquilo que são verdadeiramente e aquilo que os outros gostariam que eles fossem, tal como ensinou Goffman (1999) em seu clássico estudo sobre a realidade dos manicômios.

O último eixo analisado na pesquisa diz respeito às questões cotidianas. E aqui evidencia-se claramente o caráter dinâmico da informação. Sendo um universo que sofre uma grande condenação moral, trata-se de um campo pautado por uma série de discursos implícitos. Os anúncios de serviços, por exemplo, não são explícitos quanto ao teor da atividade de prostituição, mas são assim compreendidos pelas profissionais do sexo, graças a um conjunto de conhecimentos socialmente partilhados, embora implícitos. O mesmo ocorre em relação às normas de atuação dentro dos hotéis. O hotel não é, “oficialmente”, responsável pelas atividades das prostitutas, ele apenas cobra uma diária pelo quarto. Contudo, há uma série de questões específicas (preço mínimo a ser cobrado, uso de drogas no quarto, normas de segurança) que são transmitidas às profissionais pelas outras profissionais.

Entre elas, forma-se também uma rede informal de informações sobre os mais variados assuntos. Mas uma forma muito útil no trabalho cotidiano é a troca de informações sobre clientes, sobretudo clientes agressivos ou que fazem propostas de sexo sem proteção. Normalmente tais clientes são “denunciados” por gritos pelos corredores que funcionam como alerta às demais profissionais do hotel, o que funciona também como inibidor para as ações de clientes tidas como inadequadas.

## 5.2 Os super-heróis das histórias em quadrinhos

O segundo estudo a ser analisado é a pesquisa de Rubem Ramos (2008) sobre leitores de histórias em quadrinhos de super-heróis. Por meio da realização de entrevistas com 20 fãs de super-heróis das editoras Marvel e DC Comics



contactados em diferentes pontos de leitura (bancas, gibitecas, sebos), Ramos teve por objetivo entender como se processam, por meio do hábito de leitura, a aquisição de conhecimentos e o incremento da vida cotidiana através da reflexões sobre o conhecimento adquirido e do exercício da atividade imaginativa. Para tanto, buscou articular uma reflexão sobre a leitura como hábito e como gosto, além de suas vinculações com a vida cotidiana dos leitores.

A pesquisa começa traçando a maneira como esse tipo de literatura é normalmente interpretada, tanto pelo senso comum como por trabalhos científicos. De um lado, é tida como uma literatura de massa, simples, pobre, com pouco ou nada a oferecer, mero passatempo, recreação, que teria como efeito uma experiência alienante, um escapismo. De outro lado, uma literatura positiva, cheia de conhecimentos, imagens, idéias, e que levaria à reflexão, à obtenção de novos conhecimentos. Num ou noutro caso, evidencia-se uma concepção de que o sentido da informação já está dado (as histórias em quadrinhos são uma coisa, ou outra) e sobretudo seus efeitos também estão determinados por essas definições: o empobrecimento ou o enriquecimento da experiência dos leitores. As duas visões anulam, justamente, o papel de sujeito do usuário da informação, que é quem, afinal, vai determinar o sentido da informação e, a partir dos mais variados usos, indicar os “efeitos” da leitura, que não incidem mecanicamente sobre ele mas são, antes, elaborações suas (portanto, não seria adequado falar em “efeitos” mas sim em “apropriações” ou “usos”).

Uma abordagem calcada no paradigma social da CI, antes de tudo, desconfiaria de interpretações que atribuíssem de antemão o sentido dessas histórias de super-heróis, independente do sentido coletivo (para determinado grupo) que elas tenham ou dos critérios (artísticos, linguísticos, literários, etc) utilizados para avaliá-las.

É curioso se destacar isso, pois grande parte da dissertação busca exatamente desconstruir o discurso que tem as histórias em quadrinhos como material pobre culturalmente, infantil, polarizado entre divisões simplistas de bem e mal e com personagens estereotipados (críticas provenientes de um grupo social “elitista”). Para tanto, são buscados argumentos

de autores que ressaltam as potencialidades e riqueza de recursos dessa produção (provenientes de outros grupos sociais). Mais do que buscar conferir a “correção” da visão de um ou outro grupo, o importante em termos científicos é analisar o que se passa entre os diferentes grupos, isto é, verificar as relações entre eles. Afinal, é no âmbito das relações que os significados são produzidos. A existência dessas diferentes posições relaciona-se com o que Bourdieu (2007) chamou de formas de distinção social, em que relações sociais desiguais no plano material expressam-se e reforçam-se no plano das práticas culturais, instaurando gostos legítimos, tomados como superiores, sofisticados, e outros como vulgares, populares. Tais formas evidenciam a dimensão relacional dos fenômenos sociais, mostrando que as relações sociais não têm apenas uma dimensão objetiva (riquezas, posses materiais) mas também uma dimensão simbólica – na qual se manifestam, entre outros, a informação.

Entre as razões apontadas pelos leitores para justificar a predileção por esse tipo de informação, encontra-se, afinal, o tema do entretenimento. Mas ele não é entendido como uma fuga, uma alienação da realidade; antes, como ato positivo de lazer, relaxamento, dotado de uma dimensão lúdica. Assim, os entrevistados falam da mesma característica usada para criticar as histórias em quadrinhos (o entretenimento) mas num outro quadro de sentido, em que o prazer não se opõe à qualidade da experiência, nem a aparente “facilidade” de leitura seria sinônimo de pouca atividade reflexiva. O que se observa é o contrário, quando se percebe o orgulho com que os entrevistados falam de seus gostos e preferências, a desenvoltura com que descrevem personagens e relatam as narrativas. Nesse processo, identificou-se pelo menos duas grandes atitudes reflexivas. A primeira é a observação dos super-heróis vivendo situações reais (sofrendo preconceitos, sendo incompreendidos, estando diante de dilemas) semelhantes às situações cotidianas vivenciadas pelos leitores. Observar as reações dos heróis lhes fornece modelos de comportamento, não a serem mecanicamente seguidos, mas sobre os quais se pode pensar e ponderar, comparando distintas linhas de ação. A segunda é a constante mistura entre personagens do “bem” e do “mal”, provocando uma problematização sobre ética, responsabilidade, bondade e justiça.

Hoggart (1977), em seu clássico estudo sobre a “cultura do pobre”, identificou muito bem a maneira como a cultura burguesa via a cultura das classes operárias, julgando-a pródiga e imprevidente, ao gastar muito dinheiro para uma festa, endividar-se para comprar um carro ou permitir que as filhas usassem roupas provocantes. O autor identificou, em seu trabalho, a presença, sim, destes comportamentos. Mas o que ele contradiz na pesquisa é a interpretação destes comportamentos por parte da classe burguesa, que os analisava de fora, de um outro sistema de valor, assumindo uma postura muito pouco científica que é o etnocentrismo de classe, isto é, julgar os valores de uma outra cultura com base em valores da sua própria cultura.

### 5.3 Bailarinos e suas vídeo-cartas

A pesquisa de Graziela Andrade (2008) teve como objeto o corpo como suporte de informação, articulando referenciais teóricos sobre arte e sobre tecnologia, além de conceitos da Semiótica de Peirce para entender a informação enquanto signo. O objeto empírico foi o processo de produção do espetáculo de dança “Imagens deslocadas” do grupo Movasse. Esse processo de produção deu-se da seguinte forma: cada um dos quatro bailarinos do grupo fazia, isoladamente, pequenos vídeos (as “vídeo-cartas”) registrando seus movimentos improvisados, em diferentes ambientes. Estes pequenos vídeos eram postados num *website* de forma que um bailarino assistia a um vídeo e, a seguir, produzia o seu, e assim sucessivamente, até um total de 32 vídeos. Além de analisar os vídeos, a pesquisadora entrevistou os bailarinos e acompanhou, ainda, a construção coletiva do espetáculo, em que os 32 vídeos foram analisados, organizados e traduzidos numa montagem que contou ainda com a participação de figurinista, iluminador, sonoplasta e cenografista. O espetáculo estreou em 2007, e também foi analisado.

A primeira questão importante para os estudos de usuários nesta pesquisa diz respeito ao conceito mesmo de informação. Os movimentos corporais, os gestos, é que são a “escrita”, o “conteúdo” da informação. Mais do que tratar-se de informação não verbal, a dança implica ainda em se ter o próprio corpo como o suporte da informação. No caso, são movimentos criados espontaneamente, improvisados, na confluência dos fluxos informacionais, e não pré-determinados.

A segunda questão tem a ver com a dinâmica de sentido (a “cadeia semiótica”), na qual os usuários atuam não só na condição de leitores dos vídeos, mas também como produtores de novos vídeos a partir de algumas interpretações bem singulares. Um vídeo, possuidor de determinados elementos e significados, motivava a construção de um novo vídeo a partir de algum elemento de sentido, que por sua vez motivava um novo, e assim sucessivamente foi se construindo uma verdadeira cadeia de signos e de significação.

Essas duas questões evidenciam com muita clareza como a informação não é um pacote pronto, fechado em si mesmo, que possa ser transportado sem modificações de um ponto a outro (tal como postula o paradigma físico). A categoria de “semiose” usada por Andrade a partir da Semiótica de Peirce (2000) serviu exatamente a esse propósito: mostrar como os significados mudam, vão se transformando. Isso se dá com mais nitidez no fenômeno estudado, primeiro pelo caráter aberto da significação (os significados de uma dança são mais abstratos, polissêmicos, do que os de um texto escrito ou do que de uma informação em linguagem verbal); segundo, pela obrigação dos bailarinos em, ao assistir a um vídeo, produzir uma nova coreografia a partir de algo que perceberam ou identificaram nos vídeos ao quais acabavam de assistir. Usando o dispositivo da “crítica genética”, que busca ver a gênese de uma obra de arte, a autora encontrou essa gênese justamente no fluxo informacional, nos vários repasses, apropriações e interpretações de informações inscritas em corpos que tomaram lugar nas ações do grupo Movasse.

Assim é que, entre os vários resultados encontrados, destacam-se aqueles ligados à polissemia. Em um caso curioso, uma das vídeo-cartas sugeriu, a dois diferentes bailarinos, separadamente, a ideia de água, embora nada objetivamente relacionado com água compusesse a cena filmada. Em outro momento, todos os bailarinos perceberam a ideia de “estar espremido”, isto é, apertados fisicamente em um ambiente delimitado, em uma das vídeo-cartas, mas cada um traduziu de uma maneira diferente, em um ambiente diferente, essa sensação. Não se trata de coincidências, pois existe, ali na evidência material, certos traços que limitam, ainda que amplamente, o sentido.

Em outro caso, um dos bailarinos postou um vídeo em que dançava no alto de uma

montanha. O vídeo seguinte foi produzido em meio ao trânsito de carros numa cidade, pois a necessidade da bailarina em questão era promover um contraste entre a ideia de amplitude e de restrição. Noutro caso, um bailarino escolheu propositalmente um coreto para interagir com os vários elementos do ambiente: a pintura e as formas do coreto, as pessoas passando ao redor, os carros na praça.

Paralelamente a todos esses processos, existe uma vivência coletiva, uma partilha de sentidos (do grupo com a sociedade, entre os membros do grupo) que os levam a reconhecer de forma aproximada certos elementos da realidade. Tal como postulado pelo Interacionismo Simbólico, agimos com base nos significados dos objetos do mundo, e esses significados são construídos coletivamente (BLUMER, 1980). No caso, a experiência no mundo da dança possui algumas definições partilhadas sobre certos significados ou um leque de significados para os tipos variados de movimentos de um bailarino. De toda forma, no plano de uma atividade artística e sensória, esse tipo de racionalização não é feita, ou seja, a apropriação e o uso da informação seguem uma lógica muito diferente de um processo mentalista de cognição baseado no preenchimento de lacunas de conhecimento. Cada nova performance é, antes de tudo, uma expressão de um sentir, de uma percepção, que se expressa sem a mediação do intelecto, no plano de uma nova ação em que, espontaneamente, a escrita se faz sem a mediação de um suporte material exterior aos sujeitos – mas sim no seu próprio corpo, antes mesmo da formulação de um “pensar”.

#### 5.4 Estudando os presidiários

O outro estudo foi realizado por Marcos Silva (2008), sobre a população carcerária da Penitenciária José Maria Alkmin, no município de Ribeirão das Neves, em Minas Gerais. O objetivo do autor foi entender como ocorrem as práticas informacionais dos presidiários, unindo para isso o referencial teórico do *Sense making* para o estudo das construções de sentido das informações com o da Etnometodologia para a análise das rotinas do ambiente prisional. Para a realização do trabalho, foram entrevistados 14 presidiários de diferentes perfis, desde aqueles condenados a maior tempo àqueles com penas mais curtas.

Conforme apontado por Silva, a penitenciária é um tipo muito particular de instituição – a que Goffman (1999) denomina “instituição total”. Tal como os asilos psiquiátricos, conventos e instituições militares, caracterizam-se por serem locais onde os indivíduos dormem, trabalham e têm lazer no mesmo espaço, ou seja, há um cerceamento e isolamento dos indivíduos, além de grande controle sobre sua rotina de ação. Contudo, tal como postulado por Goffman (1999), o estudo deste tipo de instituição (fenômeno “extremo”) antes de representar uma forma única, distinta, de relações sociais, representa apenas uma manifestação mais clara, evidente, “gritante” de fenômenos que acontecem em outros locais institucionalizados, tais como a família, a escola ou a empresa. Entender o que se passa numa “instituição total” é verificar a lógica de eliminação da subjetividade dos sujeitos, suas estratégias de se contrapor a uma total dominação e também de “jogar o jogo” para daí adquirir benefícios, as adaptações secundárias que ocorrem no interior destas instituições (trocas de mercadorias proibidas, pequenas ações clandestinas, etc), os esquemas de privilégios, recompensas e punições. Mas todas essas características ocorrem, de formas diferentes, nas demais instituições.

O mesmo raciocínio vale para o estudo das práticas informacionais. Entender a lógica informacional no interior das prisões permite pôr em evidência práticas que acontecem em diversos outros meios institucionalizados como as empresas e escolas. O principal deles, identificado na pesquisa de Silva, é a existência de um código de conduta entre os presos, invisível, não falado, mas vigente e regulador de todas as atividades, inclusive as sanções e punições levadas a termo pelos próprios encarcerados. Desde temas proibidos (sobre crimes, por exemplo) até a forma de se comunicar (os novatos devem ficar em silêncio) ou hábitos a serem observados (não se levantar da mesa de refeições até que todos tenham terminado) são informações transmitidas implicitamente, por gestos, expressões faciais, pequenos sons. A sua inexistência formal e a forma fluida de serem transmitidos podem trair a importância desse tipo de informação: tais códigos são centrais para a sobrevivência do presidiário no ambiente carcerário.

Outro fator importante observado diz respeito ao fator “credibilidade” das fontes de informação. É quase unânime entre os

entrevistados a desconfiança dos advogados, que na visão deles estariam interessados apenas no dinheiro. Também instituições de justiça (corregedorias, tribunais) são vistas com desconfiança, por não terem na visão deles um “real” interesse em ajudar os apenados. Perante uma compreensão de injustiça (de que foram presos injustamente, ou por serem inocentes da acusação ou, sendo culpados, por serem vítimas das desigualdades sociais que os levaram ao crime), paira sobre os presidiários uma grande desconfiança em relação a todo tipo de discurso “oficial” – tanto da justiça quanto do sistema prisional e, até mesmo, dos meios de comunicação de massa, vistos como órgãos que distorcem as informações sobre os próprios presidiários (por exemplo, em coberturas sobre rebeliões em prisões). A família e os colegas de prisão são vistos como as fontes de informação mais confiáveis em relação aos diversos assuntos sobre os quais precisam de informação – sendo o principal deles o de cunho jurídico, notadamente o levantamento da progressão da pena e os direitos dos presos.

Entre os achados da pesquisa está também a verificação da existência de um outro circuito de informações (sobre o qual é muito difícil obter relatos) relacionado com práticas criminosas (sobre como proceder, sobre armamentos, etc), que justifica o uso da expressão “faculdade do crime” para se descrever o que ocorre no interior dos presídios. Assim, se no âmbito formal (das emissoras de rádio e TV colocadas à disposição dos presos, dos livros e revistas constantes do acervo da biblioteca) predominam informações sobre direito penal, religião e atualidades, relacionadas ao desejo de “recuperação” do preso, no circuito informal circulam muitas informações relacionadas ao “aprimoramento no crime”. A existência de tal circuito evidencia principalmente que, mesmo no âmbito das instituições mais totalizantes, algo escapa ao controle – o que, na visão de Goffman, representa antes uma função dentro destes sistemas: aliviar os sofrimentos, atenuar as tensões, evitar a propagação de um grande conflito.

### 5.5 Ouvintes assíduos de rádio

A última pesquisa comentada aqui é a de Marina Pessoa (2010) sobre ouvintes assíduos de rádio. A intenção original da pesquisa era estudar o

rádio como um sistema de informação e os ouvintes como usuários, num desenho que parecia indicar um processo em que os usuários necessitavam de determinadas informações, determinados dados da realidade, e recorreriam ao rádio para suprir essa lacuna. Mas logo no início das leituras e antes mesmo do início do trabalho de campo, tal visão já estava descartada, sobretudo pela percepção de que escutar rádio era uma “paixão”, isto é, de que havia uma forte dimensão emotiva envolvida na escolha deste meio, muito mais do que por uma emissora ou um tipo de conteúdo específico. Buscou-se ao longo do trabalho substituir uma visão “cognitiva” do uso da informação por uma abordagem “compreensiva”, recorrendo-se a alguns autores, entre os quais Geertz e Maffesoli, para a seguir reconstruir a própria ideia de “uso da informação”.

Em termos metodológicos, uma referência essencial residiu na noção da “descrição densa” desenvolvida por Geertz (1978), segundo a qual o estudo da ação humana deve incluir, forçosamente, a observação dos comportamentos mas também a apreensão dos significados, para os sujeitos que os praticaram, destes comportamentos. Buscar entender o significado que “escutar rádio” tinha para os usuários entrevistados foi fundamental para reformular os pressupostos do problema colocado. E assim, para responder ao que leva os usuários à relação com o rádio, foram elaborados oito eixos de respostas: a dimensão de companhia e afeto; a emoção; a identificação; a imaginação; o aprendizado; a interação; a agilidade e mobilidade; o hábito.

Assim, embora “aprender algo” ou “receber a notícia” sobre algum fato do mundo tenha aparecido como parte da resposta, tal dimensão possui um peso muito reduzido em relação a outros fatores, sobretudo a busca de companhia, a interação, a concretização de um laço, uma ligação. O rádio é então visto e qualificado às vezes como “companheiro”, “amigão” e até “namorada”. A relação com o rádio se cerca, pois, de uma dimensão emotiva (de afeto pelo “companheiro”, de associação a certos estados de humor, ao bem estar) e é sobretudo da ordem da sociabilidade, das relações que não querem outra coisa senão se estabelecer como relação, com um fim em si mesmo (SIMMEL, 1983). Daí que, muitas vezes, os ouvintes não se lembram de determinadas notícias em particular, determinados fatos que tenham “preenchidos lacunas cognitivas”. Sendo

da ordem da sociabilidade, trata-se de uma relação onde inexitem fins práticos, onde se busca justamente e apenas o estar-junto, a ligação pelo prazer da ligação (MAFFESOLI, 1998).

Entende-se, assim, o rádio muito mais do que como um meio de transporte, de transmissão de informações. Antes, é um proporcionador de recreações e exercício de imaginação, além de se constituírem como fontes de interações diversas.

Há, ainda, na experiência de se escutar rádio, algo de hábito, de comportamento rotineiro, que faz parte da vida dos usuários. Essa característica, somada à anterior, coloca o uso da informação radiofônica tanto na ordem das ações afetivas quanto das ações tradicionais no quadro dos tipos de ação social propostos por Weber (1979) – o que descaracteriza essa prática como uma ação racional, seja ela orientada para fins ou para valores.

Portanto, escutar rádio tem, para os usuários, uma dimensão criativa, uma dimensão coletiva/social e também uma dimensão existencial ligada ao cotidiano. Sua natureza afetiva faz com que não seja explicada racionalmente a natureza dessa ligação por parte dos sujeitos entrevistados. A riqueza dos aspectos relacionados com a ação de escutar rádio supera, em complexidade, a ideia de uma ação utilitária motivada para a busca por um dado para uma tomada de decisão ou superação de uma anomalia de conhecimento.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muito se poderia extrair ainda das dissertações analisadas, bem como dos autores de estudos de usuários aqui apresentados. Outros autores poderiam ser convocados para problematizar as questões apresentadas, ou mesmo os autores aqui presentes poderiam ter seu pensamento mais explorado. Enfim, muito se há por dizer, discutir, argumentar e problematizar no campo de estudos de usuários.

Neste texto, contudo, optamos por nos circunscrever a um objetivo bem delimitado: aproximar a discussão de Capurro e dos autores do “paradigma social” da CI com os avanços recentes no campo de estudos de usuários e de comportamento informacional tendo, como resultado dessa aproximação, o desenho de uma possível “abordagem interacionista” para o campo. O uso de exemplos concretos de pesquisa buscou avaliar as reais possibilidades de realização de pesquisas nesta linha, com suas implicações no âmbito da definição do objeto, do uso de conceitos e das estratégias de coleta e análise dos dados.

Espera-se que, com isso, se tenha dado um passo importante para a consolidação e o avanço do campo de estudos de usuários em uma profunda articulação com as tendências contemporâneas da pesquisa em Ciência da Informação.

### **SOCIAL PARADIGM IN INFORMATION USERS STUDIES: *interactionist approach***

#### **Abstract**

*In this article we bring the discussion of Rafael Capurro on the “social paradigm” of Information Science with recent advances in information users studies. As a result of this dialogue, we propose the development of an “interactionist approach” to the field. The feasibility of such a proposal is discussed and evaluated based on the examination of search results from five master thesis discussed with categories and concepts of authors linked to interactionist and socio-cultural approaches in Information Science and in the humanities and social sciences.*

#### **Keywords:**

*Information users studies; Social paradigm; Information Science; Interactionist approach.*

---

Artigo recebido em 18/04/2011 e aceito para publicação em 25/03/2012

---

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Graziela Corrêa. **Nós em rede: informação, corpo e tecnologias**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.
- ARAÚJO, Carlos Alberto. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.
- ARAÚJO, Carlos Alberto. O conceito de informação na Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p.95-105, set./dez. 2010.
- 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.
- BECKER, Howard. **Uma teoria da ação coletiva**. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.
- BOURDIEU, Pierre. **A distinção: crítica social do julgamento**. São Paulo: Edusp; Porto Alegre: Zouk, 2007.
- BLUMER, Herbert. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C. D. **Teoria da comunicação: textos básicos**. São Paulo: Mosaico, 1980.
- 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, 2003.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar conhecimento, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003.
- DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha. **Annual Review of Information Science and Technology**. Chicago: Knowledge Industry Publications, 1986.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, p.217-223, maio/ago. 1996.
- FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- GODBOLD, Natalya. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. **Information Research**, v. 11, n. 4, jul. 2006. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/11-4/paper269.html>>. Acesso em: 10 fev. 2011.
- GOFFMAN, Erving. **Manicômios, prisões e conventos**. São Paulo: Perspectiva, 1999.
- HJØRLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 46, n. 6, p. 400-425, Jul. 1995.
- HOGGART, Richard. **As utilizações da cultura**. Lisboa: Presença, 1977.
- LEITÃO, Bárbara. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.
- LIMA, Ademir. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPSo; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.
- MAFFESOLI, Michel. **O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.
- MARCIAL, Elaine et al. Epistemologia da Ciência da Informação: a presença do paradigma social de Capurro na literatura. In: ENCONTRO

- NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007.
- MORIN, Edgar. **O método III: o conhecimento do conhecimento**. Lisboa: Europa-América, 1987.
- PESSOA, Marina Torres. **A relação entre ouvintes assíduos e o rádio: um estudo de usuários da informação a partir de uma perspectiva compreensiva**. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.
- PEIRCE, Charles Sanders. **Semiótica**. São Paulo: Perspectiva, 2000.
- PINHEIRO, Lena. **Usuários - informação: o contexto da ciência e tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC, 1982.
- RABELLO, Odília Clark. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca**. 1980. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.
- RAMOS, Rubem Borges Teixeira. **Histórias em quadrinhos na sociedade contemporânea: lazer, produção e obtenção de conhecimento na leitura das revistas de super-heróis**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.
- SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life". **Library and Information Science Research**, v. 17, p. 259-294, 1995.
- SILVA, Marcos Gomes. **Informação e população carcerária: estudo de usuários de informação na Penitenciária José Maria Alkmin, ribeirão das Neves-MG**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.
- SILVA, Ronaldo Alves. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da Zona Boêmia de Belo Horizonte**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.
- SILVA, Armando Malheiro. **A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico**. Porto: Afrontamento, 2006.
- SIMMEL, Georg. **Simmel**. São Paulo: Ática, 1983.
- TUOMINEN, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. The social constructionist viewpoint on information practices. In: FISCHER, K.; ERDELEZ, S.; McKECHNIE, L. (Org.). **Theories of information behaviour**. Medford: Information Today, 2005.
- VEGA-ALMEIDA, R.L.; FERNÁNDEZ-MOLINA, J.C.; LINARES, R. Coordenadas paradigmáticas, históricas y epistemológicas de la Ciencia de la Información: una sistematización. **Information Research**, v. 14, n. 2, jun. 2009. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/14-2/paper399.html>>. Acesso em: 15 ago. 2010.
- WEBER, Max. **Ensaio de sociologia**. São Paulo: Atlas, 1979.
- WILSON, Thomas. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SEEKING IN CONTEXT, 4., 2002. **Anais...** Lisboa: Universidade Lusíada, 2002. Disponível em: <<http://information.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>>. Acesso em: 10 abr. 2011.