

# Reflexões sobre o usuário de informação na \"sociedade da informação\"

**Roberta Cristina Barboza Galdencio** (UFRJ) - robegalrj@gmail.com

**Marcia Heloisa Tavares de Figueredo Lima** (UFF) - marciahelolima@gmail.com

## **Resumo:**

*Reflete sobre a necessidade de informação que a sociedade ocidental possui proveniente das relações comerciais advindas desde o Mercantilismo, culminando com o Capitalismo. Demonstra como a informação se tornou vital para as relações comerciais estabelecidas por essa ordem econômica. Medita teoricamente sobre as práticas profissionais e quais influências essas sofrem se não houver uma reflexão crítica da realidade. Pensa sobre a Sociedade da Informação e a visão mercadológica que a informação e o usuário tomaram no cenário informacional contemporâneo. Questiona como os profissionais da informação se posicionam diante das políticas públicas implantadas. Pondera que o fortalecimento do escopo teórico da Biblioteconomia e da Ciência da Informação em um esforço conjunto com a técnica possibilitaria uma visão crítica sobre os discursos instituídos nas suas atividades. Defende a função social do profissional da informação e o usuário como ser social e leitor. Compila uma revisão bibliográfica não exaustiva do objeto de estudo em questão.*

**Palavras-chave:** *Usuário. Informação. Sociedade da informação. Profissional da informação. Capitalismo.*

**Área temática:** *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

## **Reflexões sobre o usuário de informação na “Sociedade da Informação”**

### **Resumo:**

Reflete sobre a necessidade de informação que a sociedade ocidental possui proveniente das relações comerciais advindas desde o Mercantilismo, culminando com o Capitalismo. Demonstra como a informação se tornou vital para as relações comerciais estabelecidas por essa ordem econômica. Medita teoricamente sobre as práticas profissionais e quais influências essas sofrem se não houver uma reflexão crítica da realidade. Pensa sobre a Sociedade da Informação e a visão mercadológica que a informação e o usuário tomaram no cenário informacional contemporâneo. Questiona como os profissionais da informação se posicionam diante das políticas públicas implantadas. Pondera que o fortalecimento do escopo teórico da Biblioteconomia e da Ciência da Informação em um esforço conjunto com a técnica possibilitaria uma visão crítica sobre os discursos instituídos nas suas atividades. Defende a função social do profissional da informação e o usuário como ser social e leitor. Compila uma revisão bibliográfica não exaustiva do objeto de estudo em questão.

**Palavras-chave:** Usuário. Informação. Sociedade da informação. Profissional da informação. Capitalismo.

**Área Temática:** Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação

## **1 INTRODUÇÃO**

Refletir teoricamente sobre nosso fazer e quais influências ocorrem em nosso *modus operandi* é importante para compreendermos criticamente os acontecimentos ao nosso redor. Correntes de pensamentos e ideologias são inseridas na Ciência da Informação e na Biblioteconomia e, conseqüentemente, no cotidiano e nas práticas biblioteconômicas que nós mesmos empreendemos aqui e ali sem percebermos.

Por isso, Hjørland (1998, p. 607) defende que os profissionais do campo informacional, incluindo-se os da Biblioteconomia, devem pensar sobre suas práticas de forma teórica, devem possuir uma visão histórico-epistemológica do seu fazer e, assim, se autoconhecerem (e se autorreconhecerem) como cientistas.

Vale anotar que o reconhecimento, acima, da necessidade de uma base teórica consolidada, trouxe para o campo a explicitação de um ponto positivo quanto à natureza interdisciplinar da Ciência da Informação conforme a citação:

A interdisciplinaridade foi introduzida na CI pela própria variedade de formação de todas as pessoas que se ocuparam com os problemas descritos. Entre os pioneiros havia engenheiros, bibliotecários, químicos, lingüistas, filósofos, psicólogos, matemáticos, cientistas da computação, homens de negócios e outros vindos de diferentes profissões ou ciências. Certamente, nem todas as disciplinas presentes na formação dessas pessoas tiveram uma contribuição igualmente relevante, mas essa multiplicidade foi responsável pela introdução e permanência do objetivo interdisciplinar na CI. (SARACEVIC, 1996, p. 48).

O que pretendemos nesta comunicação, é pensar criticamente sobre alguns conceitos econômicos e tecnológicos que, talvez, estejam distorcendo a visão do nosso fazer e este trabalho pretende dirigir um olhar sobre o usuário, razão principal do trabalho fim de bibliotecários.

## **2 METODOLOGIA**

O presente trabalho é uma revisão bibliográfica analítica, não exaustiva, realizada através de leituras cruzadas com uma visão voltada para o nosso objeto de estudo, que é o usuário da informação no contexto sociopolítico.

## **3 INFORMAÇÃO E SOCIEDADE**

Muitos autores reconhecem a informação como fomento principal da sociedade ocidental que atualmente se vivencia. Essa afirmação parte de um senso comum constituído nas relações sociais, nos meios de comunicação, nas políticas governamentais, enfim de todo um consenso imposto por um pensamento dominante.

Entretanto, segundo Taulle (1981), a carência de informação na sociedade ocidental foi construída a partir da composição de um sistema econômico - o capitalismo. Este se originou do capitalismo mercantil ou mercantilismo, sistema econômico que, devido às divisões técnicas sociais do trabalho, teve como consequência uma crescente necessidade de gerenciar os fluxos informacionais decorrentes do crescente registro de trocas, navegações, descobertas e estudo de novos povos, o surgimento de novos campos de saber – que, para se sustentar, desde sua origem, precisava da informação com o fim de controle do comércio, das colônias, dos súditos.

Tauile (1981) e Freitas (2003) se complementam para a compreensão de como a informação foi insumo de todo o processo de mudanças tecnológicas que apóiam o capitalismo, além de desnaturalizarem a noção de “evolução” da sociedade industrial para aquela que alguns autores chamam “sociedade da informação”.

Segundo Freitas (2002), baseada em extensa revisão bibliográfica, a noção de “Sociedade da Informação” foi construída política e economicamente por volta do início década de 1960 por autores de países desenvolvidos para atender interesses ideológicos e econômicos.

Tauile (1981) contextualiza as condições econômicas que explicam o surgimento das massas documentárias e de seus conteúdos informacionais no marco da fase mercantilista do capitalismo nascente. A informação permeou todo o caminho percorrido pelo capitalismo até o ponto em que se encontra hoje: é considerada um insumo capaz de influenciar todos os aspectos da vida em sociedade. Tauile (1981, p. 89) em seu ensaio procura “[...] analisar, ao longo da existência do capitalismo, a evolução do papel que a noção de informação representou *vis-à-vis* a constituição de formas de: mercado, organização do capital, produção e trabalho.”.

O capitalismo é o responsável pela configuração mundial a partir do século XIX. E em todas as fases percorridas pelo capitalismo desde o seu início, no sistema mercantilista, a informação foi instrumento de poder para decidir, subjugar, manipular e, até mesmo, desenhar o modo de viver socialmente construído. Esse poder, inicialmente, estava nas mãos dos artesãos: o “saber fazer” permitia o controle da produção:

A base técnica artesanal que o capitalismo herdou de modos de produção anteriores, depositava seu conhecimento (suas informações) de como fazer as coisas, os produtos, nas mãos de trabalhadores diretos, mestres oficiais cujo aprendizado, integrado ao processo de produção, se dava de uma maneira quase individualizada, num período de pelo menos sete anos de aprendizado. Ora, este conjunto de informações, expresso pelas habilidades e qualificações do trabalhador, era um forte elemento de barganha em suas mãos, pois lhe possibilitavam ditar o ritmo da produção. (TAUILLE, 1981, p. 92).

A grande inovação do sistema capitalista foi permitir a produção de excedente e acumulação de capital ao se apropriar do saber embutido no trabalho para acelerar e controlar o processo de produção (TAUILLE, 1981). Vemos como a informação é vital para o crescimento do capital. O domínio da técnica pelo capital

muda toda uma estrutura socioeconômica antes concentrada nas mãos de artesãos. O trabalhador perde seu conhecimento total e passa a deter parte do processo de produção, que, decomposto em fases mais simples, em um rápido “avanço”, essa informação técnica é transferida para a máquina e inicia-se a relação homem-máquina, na qual o homem (pelo menos o operário) sempre é desprezado no máximo possível. Esse é o início da industrialização. E o volume de informação produzida pelos técnicos e pensadores do “saber fazer” só aumenta e promove a criação de sistemas de informação cada vez mais complexos.

Retomando Freitas (2003), que pretende nos aproximar da historicidade da Ciência da Informação, nesse momento histórico entre o final do século XIX e início do século XX, o conceito de “gestão institucional dos saberes – [...] - confere um novo significado a um termo mais antigo: informação.”. A informação torna-se objeto de interesse do capitalismo através da Documentação, o saber que primeiro preconizou a separação da informação do suporte físico, de forma sistematizada. A Europa sinaliza o início desse interesse com a criação em Bruxelas, em 1892, do Instituto Internacional de Bibliografia. Nos Estados Unidos, “o herdeiro bem-sucedido do capitalismo inglês” de acordo com Tauile (1981, p. 94), têm início as primeiras atividades em Documentação no pré Segunda Guerra (FREITAS, 2003).

E a Ciência se insere nesse bojo com pesquisas científicas que sustentam uma crescente necessidade de inovação de tecnologia e produção. Para Tauile (1981, p. 97), “[...] a incorporação da ciência (transformada ela própria em capital), de maneira sistemática ao processo produtivo, é o que se pode melhor caracterizar, em termos contemporâneos, como produção de tecnologia.”. Freitas (2003), a seu turno, afirma que

Se as atividades acadêmico-científicas jamais se constituíram em atividades inteiramente autônomas dos poderes políticos e econômicos, suas instituições, seus pesquisadores e produtos foram crescentemente convocados a participar dos processos tecnológicos de acumulação industrial e do esforço bélico.

A Ciência foi convocada para desenvolver tecnologias e soluções para questões de comunicação, construção civil, organizações e métodos e etc. A Documentação, posteriormente denominada de Ciência da Informação é criada para atender as demandas de gestão dos fluxos informacionais (BURKE, 2007).

#### 4 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E SOCIEDADE

O cenário apresentado contribuiu para o que, na historiografia da Ciência da Informação, é chamado de “explosão documental”, ocorrido após a Segunda Guerra Mundial (SHERA, 1977, p. 258). A Documentação foi o embrião da Ciência da Informação porque estava preocupada com documentos acadêmicos e instrumentos utilizados por especialistas (SHERA, 1977, p. 251).

Briet (1951 apud SHERA, 1968, p. 95) declarou que “[...] a Documentação é um elemento da organização bibliográfica que preenche as necessidades do estudioso, com a função de acelerar a circulação das informações registradas “no íntimo de um ou de vários grupos de especialistas.”. Já a Biblioteconomia era voltada para o serviço ao público que atendia “à utilidade social máxima em benefício da humanidade” (SHERA, 1968, p. 97). As assertivas demonstram o contraponto primordial com a Biblioteconomia: “[A documentação] não tem por objetivo facilitar a circulação das informações ao nível popular, não especializado ou leigo na matéria” (BRIET 1951 apud SHERA, 1968, p. 95). Outra perspectiva que se compreende é a noção de desenvolvimento da humanidade ligado sempre à informação com um objetivo utilitário.

Dessa afirmação vislumbra-se o que é denominado por Barreto (2000) de “informação útil” na Sociedade da Informação<sup>1</sup>.

Segundo Mosco (1998) a informação tornou-se mercadoria e essa perspectiva se cristalizou na sociedade capitalista, carente de reflexão sob uma visão social e epistemológica da informação. Uma fatalidade constatada por Birdsall (2005) até mesmo na postura do profissional bibliotecário.

Os bibliotecários não estão, é claro, inconscientes de que este é um tempo de transformação social. Porém, eles evitam análises críticas a estas mudanças: ao contrário, eles têm adotado acriticamente a simplificação popular de uma mudança para uma sociedade da informação.

[...]

Os bibliotecários tendem a projetar a Biblioteconomia com uma profissão objetiva que transcende quaisquer imperativos políticos ou morais específicos. Seu ideal é refugiar-se em uma ciência da informação livre de valores. Tal atitude é insustentável num momento em que a existência das bibliotecas é ameaçada por uma ideologia bastante disseminada que sustenta que a geração, distribuição e condições de acesso ao

---

<sup>1</sup> A origem do termo “sociedade da informação” por Mattelart (2002, p. 85) é: “Bell só fará sua expressão ‘sociedade da informação’ por volta do final dos anos 1970: ‘Cada sociedade é uma sociedade de informação e cada organização é uma organização de informação, assim como cada organismo é um organismo de informação’.”.

conhecimento devem ser providos através de uma economia de mercado baseada em uma infovia constituída e controlada pelo setor privado. (BIRDSALL, 2005, p. 7).

Um possível motivo para essa postura acrítica e o desejo do bibliotecário se inserir no contexto imposto e se legitimar, advém das questões históricas da invisibilidade social (FREITAS, 2012) do bibliotecário. E ao se deixar levar por esse discurso de mercado deturpam o verdadeiro papel de agente na transformação social através do acesso a cultura e a informação, qualquer que seja e para que seja.

## 5 O USUÁRIO DE INFORMAÇÃO NA “SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO”

Cabe explicar o motivo da expressão "sociedade da informação" esta entre o sinal gráfico denominado aspas. O discurso não é neutro e Orlandi (2009, p. 9) faz "saber que não há neutralidade nem mesmo no uso mais aparentemente cotidiano dos signos."

Por isso, ao recorremos às aspas como um sinal gráfico e a figura de linguagem semântica ironia queremos, segundo Almeida (2011, p. 451, 479) “afirmar o contrário do que se pensa”. Outro aspecto é a intenção do autor dizer ao leitor para não fazer uma leitura neutra do texto que tem a frente<sup>2</sup>. Pois, segundo Mattelart (2002) a sociedade da informação é uma construção para estabelecer hegemonia política de acordo com a historicidade relatada na afirmação a seguir:

À saga tecnológica da conquista do espaço seguiu-se uma outra grande narrativa: a conquista da ciberfronteira. A primeira originou o clichê "aldeia global". A segunda já cunhou a denominação "sociedade da informação" e "era da informação" tornou-se assim indissociável da trajetória fulgurante do vocabulário da "era global". Entre a lábia promocional, as proclamações oficiais, os manifestos informados e os estudos científicos ou semicientíficos, toda uma logística heteróclita de discursos apologéticos acompanha essa noções e pretende conferir-lhes um caráter de verdade. Anunciam-nos uma nova sociedade necessariamente "mais solidária, mais aberta e mais democrática". A referência do futuro tecnoinformacional instalou-se desse modo sem polêmicas e afastada dos debates cidadãos. Ora, a noção de sociedade global da informação é resultado de uma construção geopolítica. A efervescência da expansão ininterrupta das inovações técnicas contribui para o esquecimento desse fato. [...]. Uma nova ideologia que não diz o próprio nome se naturalizou e foi elevada à categoria de paradigma dominante da mudança. (MATTELART, 2002, p. 7).

---

<sup>2</sup> ROCHA, Miguel. O uso das aspas com intenção depreciativa. In: CIBERDÚVIDAS DA LÍNGUA PORTUGUESA. 15/10/2010. Disponível em <<http://www.ciberduvidas.com/perguntas/get/279519>>. Acesso em: 06. jan. 2013.

A partir da visão crítica de Mattelart (2002), percebe-se que algumas afirmações de muitos autores da Ciência da Informação sobre o advento da “Sociedade da informação”, simplesmente ignoram o contexto histórico social, as correlações de forças implícitas e as intenções mercadológicas. Como exemplo desta apropriação acrítica temos:

Dentro de um contexto de mudança da sociedade industrial para a sociedade da informação e do conhecimento, este documento tem o propósito de entender como as ciências, a ciência da informação e da comunicação, as novas tecnologias, dentro de uma abordagem macro, sistêmica, poderão ajudar não somente na compreensão do mundo, mas também na solução dos problemas, muitas vezes elementares, que atingem o ser humano. Problemas estes que o levam a uma condição não só de miserabilidade, mas também de exclusão da sociedade e das oportunidades de sobrevivência digna, da possibilidade de ser feliz. Apresenta algumas tendências e os desafios do momento, indicando que uma visão integrada do mundo moderno, dos seus problemas e soluções, juntamente com os resultados e avanços das ciências, das tecnologias, da vontade política dos dirigentes, aliados às ferramentas capazes de organizar a complexidade e a produzir resultados, e com a determinação do homem, poderão encontrar, na sociedade da informação e do conhecimento, alternativas para diminuir os problemas da vida humana, das organizações e da sociedade, neste século que se inicia.

[...]

Tanto no cenário mundial quanto no do Brasil, vive-se uma palavra de ordem que cerca, impulsiona, agride e até sufoca o indivíduo. Esta palavra é MUDANÇA.

Vivencia-se uma nova ordem que tem suas bases nas mudanças paradigmáticas por que passa este fim de século, tanto do ponto de vista social, econômico, cultural, político, tecnológico e outros. Vários autores têm elaborado documentos, artigos, livros sobre esta nova era buscando a compreensão dos vários ângulos dessas mudanças. (BORGES, 2000, p. 25).

Um dos poderes que influenciam a Biblioteconomia é a idéia que os bibliotecários têm de uma política de geração de recursos pela biblioteca, nem que seja indireto, através de realização de pesquisa rentável, ou seja, de alguma forma, útil. E essa noção da informação como um bem 'vendável' é alimentada com discurso da sociedade da informação, como no exemplo de Borges (2000, p. 29) que afirma: “a informação é um produto, um bem comercial; o saber é um fator econômico; as tecnologias de informação e comunicação vêm revolucionar a noção de ‘valor agregado’ à informação”.

A defesa desse papel, dessa 'qualidade' mercadológica da informação é cada vez mais naturalizado no meio biblioteconômico. Na contramão deste discurso que, em geral, é postulado acriticamente, acreditamos que nosso país necessita de políticas públicas para atender também (ou principalmente) a outros segmentos: nem todos somos consumidores de informação útil para a produção. Pobres ou

ricos, inseridos ou excluídos desta ordem capitalista, todos somos usuários potenciais de informação que nos permita melhor fruição dos bens e serviços da cidade e do Estado. Dizendo de outra forma: somos todos usuários potenciais de uma informação que tornaria melhor nosso movimento no contexto da cidadania.

Neste sentido, Birdsall (2005, p. 3) na contramão da economia de mercado afirma que "bibliotecários necessitam investir mais esforços em pesquisar as dinâmicas políticas e econômicas que definem os contextos passados e atuais das bibliotecas". Esse entendimento é primordial para os bibliotecários não aceitarem tudo que o mercado lhes impõe. A reflexão sobre o seu escopo teórico e prático seria um escudo aos modismos e fetiches impingidos pelo mercado.

O autor afirma que devemos nos preocupar com as relações de poder que influenciam as organizações políticas:

porque grande parte das políticas públicas governamentais de informação estão atualmente sob o encanto de uma ideologia da tecnologia da informação. (BIRDSALL, 1996). Há uma ideologia que promove fins econômicos em detrimento da vontade política e do poder da cidadania em geral. (BIRDSALL, 2005, p. 4).

Essa visão transforma o usuário/cidadão em consumidor/cliente, retira a importância do espaço cultural da biblioteca. Aliás, cultura não é informação útil para tomada de decisão das questões relevantes ao que concerne o mercado, que se faz urgente frente ao saber e ao pensar. A informação mercantilizada vem pronta em pacotes, sem reflexão e bem pontual.

Das premissas destacadas por Birdsall (2005, p. 4) sobre a ideologia da tecnologia da informação a mais chocante é "Do trabalhador do conhecimento é esperado que não tenha qualquer lealdade com a comunidade local e com suas instituições públicas".

O bibliotecário, sendo um dos trabalhadores do conhecimento passa a ser joguete nas mãos dos poderes que influenciam as lógicas de mercado.

Chamamos a atenção sobre o viés destas reflexões: não se trata aqui de uma peça exemplar do que poderíamos chamar de uma "fobia tecnológica". A nós cabe pensar e criticar politicamente a tecnologia da informação disponível. A sensação passada é que o bibliotecário está em uma camisa de força que cerceia suas possibilidades de agente político em um sistema que, afinal, é uma construção. É imposto um modelo de mundo que maciçamente é propagandeado, transformando-se na perigosa hegemonia (MOSCO, 1998, p.110).

Birdsall (2005, p. 6) nos atenta para a mercantilização da informação, para a desvalorização da biblioteca como espaço público de acesso "gratuito" à informação. Seu papel é desmerecido por uma lógica de mercado que investe no setor privado como referência para acesso à informação "realmente" importante. E os governos estão cedendo ao setor privado áreas estratégicas de TIC's através da privatização. Entretanto o mercado é mutante como exemplifica o mesmo autor com as oscilações da bolsa Nasdaq, as fusões e aquisições de empresas, os novos pobres ou os novos ricos de acordo com o momento vivenciado. Essa dinâmica é sustentada também por dinheiro público em detrimento aos investimentos em instituições públicas. O discurso é sempre enfraquecer a esfera pública e fortalecer o setor privado para a promoção de uma sociedade consumista. E nesse contexto, até a informação torna-se mercadoria e a biblioteconomia se apaga no processo.

## **6 A CONCILIAÇÃO TEORIA E PRÁTICA COMO SOLUÇÃO**

Uma forma para fortalecer a Biblioteconomia e a Ciência da Informação é através da aproximação da teoria e da prática. A teoria sustenta através de pesquisas que fundamentam o fazer. E a ação cotidiana é comprovada e até melhorada pela teoria.

Acordando com a defesa de aproximação da teoria e da prática temos, pelo menos, dois autores que defendem essa idéia na Ciência da Informação e na Biblioteconomia respectivamente.

Hjorland (1998, p. 607) convoca os profissionais da informação a pensar sobre nossas práticas de forma teórica, porque na Ciência da Informação não existe uma teoria explícita, ela se apropria de teorias de outras disciplinas.

E Cysne acredita que a separação do fazer da teoria só enfraquece a posição do bibliotecário no cenário nacional.

A ênfase na técnica tem aumentado a dicotomia entre pensar e o fazer contidos na prática profissional. O entendimento de que o trabalho do bibliotecário é neutro, não cabendo a ele intervir na política de informação nacional, por exemplo, ou menos ainda nas questões sociais que dependem inteiramente de bons serviços de informação, favorece a que se tenha uma visão fragmentada da realidade social e de sua relação com a sua atividade profissional. (CYSNE, 1993, p. 44).

Essa afirmação também nos proporciona outra questão discutida por Cysne (1993) e Hjorland (1998): a questão do pragmatismo das tarefas executadas, do

tecnicismo que anula a função social do profissional da informação.

Cysne (1993, p. 21) em sua pesquisa percebe que:

Pode-se afirmar que a área de Biblioteconomia é relativamente bem servida em bibliografias que, de forma direta ou indireta, questionam o trabalho realizado pelo bibliotecário. São poucos, contudo, aqueles estudos que discutem a prática profissional no seu relacionamento com a realidade social, política e econômica, como ação que pretenda democratizar a sociedade pela via da socialização da informação. Quer dizer, deve ser desenvolvida uma prática cujo objetivo maior será a difusão do saber produzido e sistematizado, de modo a garantir à população o acesso aos conhecimentos necessários à solução dos problemas do seu dia-a-dia, à elevação de seu nível cultural, de modo a que possa o bibliotecário participar mais ativamente das decisões sociais, buscando-se resgatar o conceito e a prática da cidadania.

Convém relevar que tal prática tem em conta a informação como um dos bens sociais que pode contribuir e até provocar, em meio a outros grupos sociais, a transformação da sociedade.

É sempre numa óptica limitada ao processamento técnico de organização, recuperação, disseminação e, mais recentemente, de gerenciamento de recursos informacionais e uso de tecnologias a serviço da informação, que a literatura é mais produtiva.

Não ignoramos que essa realidade é certamente fruto de poderes institucionais que patrocinam o que é de interesse publicar.

Segundo Cysne (1993, p. 25), "a expectativa dominante, no final do século passado<sup>3</sup>, de biblioteca pública, foi a de que ela servisse como espaço de educação das 'classes mais baixas', ao mesmo tempo em que deveria preservar 'os valores sociais vigentes'".

Essa "função" da biblioteca pública e sistemas de informações reafirma o que González de Gómez (1999, p. 5) sinalizava: "Uma das tarefas principais das atividades específicas de informação tem sido a de participar nos processos organizacionais de estabilização dos discursos sociais, [...]". Utilizando o exemplo do profissional arquivista na estabilização dos discursos sociais, esta autora nos lembra que a área está sempre em consonância com o Estado ao fazer um recorte do que é informação para a sociedade moderna através das "regras" - normas, leis, enfim, princípios organizados - modelos - construídos pelos profissionais da informação, como os sistemas de informação - e contrato – "relação convencional e eletiva entre pessoas e organizações". Sem dúvida, os bibliotecários trabalham com discursos super-estabilizados, pois que cuidam dos registros do saber avaliados por editoras,

---

<sup>3</sup> Considerar século passado o XIX, pois o livro foi escrito no século XX (1993).

selecionam, tratam e disponibilizam coleções dos saberes consagrados como úteis e pertinentes seja no domínio da Ciência como no da cultura.

O conceito que confirma todos os acontecimentos que culminaram com a importância atribuída à informação e à Ciência da Informação e sintetiza o exposto “sociedade da informação” é o de Regime de Informação, segundo a definição de González de Gómez (2003, p. 61) “seria o modo de produção informacional dominante em uma formação social [...], vigentes em certo tempo, lugar e circunstâncias, conforme certas possibilidades culturais e certas relações de poder”.

E, nesse tecido emaranhado, temos o usuário que, teoricamente, deveria ser a parte mais importante nas tarefas que cabem à Ciência da Informação e à Biblioteconomia. Entretanto segundo Saracevic (1996, p. 46) somente “por volta dos anos 70 o paradigma da recuperação da informação deslocou-se em direção a uma contextualização mais ampla, voltando-se para os usuários e suas interações”.

Hjørland (1998, p. 608) afirma que a Ciência da Informação utiliza de teorias da Psicologia para entender comportamento e aprendizagem do usuário.

Ele nos apresenta três abordagens filosóficas sobre o usuário: o empirismo que vê o usuário como “tabula rasa” sem qualquer pré-conhecimento o conhecimento é obtido de forma sensorial; o racionalismo afirma que o usuário já tem uma composição psicológica que permite interpretar os sentidos dos dados e o historicismo que, apesar de concordar com o racionalismo, acredita que o usuário também é influenciado por fatores culturais.

Para enriquecer a compreensão do processo de busca de informação, mas principalmente analisar com respeito o usuário, temos Talja (1997) que apresenta a teoria da formação do conhecimento como uma alternativa ao ponto de vista da teoria homem-informação.

De acordo com Talja (1997, p. 67, tradução nossa) "muitos pesquisadores perceberam que a principal fraqueza do cognitivismo é prestar pouca atenção ao aspecto social do processo de busca de informação.". O cognitivismo que atende a teoria homem-informação não atenta para o aspecto sociocultural do usuário e do sistema de informação. Para apoiar sua afirmação Talja se pauta em autores clássicos, como Capurro, Frohmann, Hoel, Miksa e Vakkari citados pela autora em seu trabalho. Belkin (1990 apud TALJA, 1997, p. 67, tradução nossa) "ênfaticamente enfatizou que devemos analisar em larga escala as estruturas sociais do conhecimento para

compreendermos como e porque as pessoas buscam informação.". Esses e outros autores defendem que os profissionais da informação devem avaliar todo o contexto social que leva alguém a buscar informação.

A busca de informação é condicionada a uma necessidade social, institucional e/ou pessoal. Porém, a visão cognitivista não aborda essas macroquestões que motivam um indivíduo totalmente influenciado por um panorama sócio-histórico a buscar informação.

O ponto chave do rompimento com o cognitivismo está na compreensão que também importa o porquê do sujeito buscar informação e é evidente que se deve ter consciência que o motivo da busca está atrelado a um sistema social.

A autora expõe suas ideias do construtivismo social ao romper com o cognitivismo através da análise do discurso.

O construtivismo social tem uma visão não subjetiva do sujeito, ou seja, o sujeito não controla todos os seus sentidos/papéis. Por exemplo, o indivíduo não controla seu inconsciente.

Assim Talja (1997, p. 73, tradução nossa) apresenta a visão a partir do construtivismo social:

O ponto de vista da análise do discurso salienta que a variedade de estruturas de conhecimento não é motivada por diferenças de interpretações individuais. Interpretações novas ou alternativas podem desenvolver novos tipos de experiências sociais, práticas e relações (Williams, 1977). Conhecimento e estruturas de conhecimento não são objetivos nem subjetivos, mas intersubjetivos, produzidos dentro de um sistema compartilhado de significados. Conhecimento consiste em uma mistura de conhecimento científico ou especializado, inconsciência e a pressuposta experiência cultural que possuímos.

Olsson (2005) atualiza o texto de Talja (1997) com o artigo "Beyond 'needy' individuals: conceptualizing information behavior" e, no título, já ironiza com a noção que o profissional da informação tem de "carência" do usuário.

Ao considerar os aspectos socioculturais do usuário em detrimento da visão individualista do cognitivismo Olsson (2005) através da abordagem construtivista social demonstra que o usuário não é um ser "carente" de informação para "reduzir incerteza". O usuário é um ser sociocultural que ao realizar uma busca de informação traz consigo toda uma bagagem de informação/conhecimento que faz diferença no processo de busca.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As reflexões apresentadas não esgotam as correntes de pensamentos listadas e não pretendem ser verdades absolutas e tão pouco encerrarem a discussão sobre nossas posturas profissionais. Nossa intenção foi apresentar outras formas de pensar sobre nossos posicionamentos profissionais perante os cenários sociais, políticos e econômicos vivenciados.

Chartier (1998, p. 7) escreve que a leitura "é por definição rebelde e vadia". Os leitores utilizavam artifícios para obter livros proibidos a despeito das regras impostas. Chartier continua dizendo que o livro sempre visou instaurar uma ordem, entretanto a liberdade dos leitores não foi anulada.

Porque, no final das contas, todos somos leitores, sejamos usuários, leitores ou "clientes". Independente do que estamos lendo, somos, ainda, seres humanos mesmo que estejamos lendo "informação útil" para a "sociedade da informação" em qualquer local, tempo, objetivo e suporte. Somos leitores. E vamos continuar subvertendo, fazendo do ato de ler uma ação livre. Por isso devemos considerar o usuário como independente e como ser cultural. E, como profissionais, tomarmos posturas críticas às tendências e questionar às políticas públicas as quais estamos servindo como profissionais da informação na chamada "Sociedade da Informação".

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Nílson Teixeira de. **Gramática da Língua Portuguesa para concursos, vestibulares, ENEM, colégios técnicos e militares...** 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- BARRETO, Aldo. Os agregados de informação: memórias, esquecimento e estoques de informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 3, jun. 2000. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun00/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/jun00/Art_01.htm)>. Acesso em: 20 maio 2013.
- BIRDSALL, Willian F. Uma economia política da Biblioteconomia? **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 1, p. 86-93, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/304/107>>. Acesso em: 17 set. 2012.
- BORGES, Maria Alice Guimarães. A compreensão da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.
- BURKE, Colin. History of information science. **Annual Review of Information and Technology**, University Of Maryland, v. 41, p. 3-53, 2007.
- CHARTIER, Roger. **A ordem dos livros: leitores, autores e bibliotecas na Europa**

entre os séculos XIV e XVIII. 2. ed. Brasília, DF: UNB, 1998.

CYSNE, Fátima Portela. **Biblioteconomia dimensão social e educativa**. Fortaleza: EUFC, 1993.

FREITAS, Lídia Silva de. **A (in) visibilidade social do profissional da informação**. Slides da palestra proferida no XIII Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Gestão e Ciência da Informação – EREBD, em Niterói, nov. 2012.

\_\_\_\_\_. A memória polêmica da noção de Sociedade da Informação e sua relação com a área de informação. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 12, n. 2, 2002.

\_\_\_\_\_. Sentidos da história e história dos sentidos da ciência da informação: um esboço arqueológico. **Morpheus**, Rio de Janeiro, n. 2, 2003. Disponível em: <<http://www.unirio.br/morpheusonline/Numero02-2003/lidiafreitas.htm>>. Acesso em: 20 maio 2013.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. O caráter seletivo das ações de informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-31, 1999.

\_\_\_\_\_. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 60-76, jan./abr. 2003.

HJØRLAND, Birger. Theory and metatheory of Information Science: a new interpretation. **Journal of Documentation**, Londres, v. 54, n. 5, p. 606-621, dez. 1998.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Ed. Loyola, 2002.

MOSCO, Vincent. Repensando e renovando a economia política da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 97-114, jul./dez.1998. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/599/368>> . Acesso em: 17 set. 2012.

OLSSON, M. R. Beyond 'needy' individuals: conceptualizing information behavior. **Proceedings of American Society for Information Science and Technology**, Massachusetts, v. 42, n. 1, 2005. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6998/1/Olsson\\_Beyond.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6998/1/Olsson_Beyond.pdf)>. Acesso em: 13 jan. 2013.

ORLANDI, Eni P. **Análise de discurso**: princípios e procedimentos. 8. ed. Campinas, SP: Pontes, 2009.

SANTOS, Antonio Raimundo. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. 6. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 42-62, jan./jun.1996.

SHERA, Jesse H.; CLEVELAND, Donald B. History and foundations of Information Science. **Annual Review of Information Science and Technology**, Washington, DC, v. 12, p. 249-275, 1977.

SHERA, Jesse H. Sobre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. In: GOMES, Hagar Espanha. (Org.). **Ciência da Informação ou Informática?**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. Texto originalmente publicado no UNESCO Bulletin for Libraries, Paris, v. 22, n. 2, p. 58-63, mar./abr. 1968.

TALJA, Sanna. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory. In: VAKKARI, P. R.; SAVOLAINON, R.; DERVIN (Ed.). **Information seeking in context**. London: Taylor- Grahnan, 1997. Disponível em:  
<[http://informationr.net/istic/ISIC1996/96\\_Talja.pdf](http://informationr.net/istic/ISIC1996/96_Talja.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2013.

TAUILE, José Ricardo. Uma introdução à Economia Política da informação. **Ensaio FEE**, Porto Alegre, v. 2, n. 2, p. 89-108, 1981.