



Organizadores

**Maria Nélide González de Gómez**  
**Rodrigo Rabello**





Organizadores  
**Maria Nélida González de Gómez**  
**Rodrigo Rabello**

Apresentação de Lena Vania Ribeiro Pinheiro  
Prefácio de Rafael Capurro

Brasília, DF  
2017



2017 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia  
(Ibict)

#### **Editores científicos**

Maria Nélda González de Gómez  
Rodrigo Rabello

#### **Editor executivo**

Ramón Martins Sodoma da Fonseca

#### **Editoras assistentes**

Davilene Ramos Chaves  
Gislaine Russo de Moraes Brito

#### **Revisão gramatical e visual**

Margaret de Palermo Silva

#### **Normalização de referências**

Priscilla Mara Bermudes Araújo

#### **Ficha catalográfica**

Wilians Juvêncio da Silva – CRB-1/3140

#### **Capa**

Rodrigo Azevedo

#### **Projeto gráfico**

Mariela Muruga – Projeto gráfico

---

143 Informação: agentes e intermediação / Maria Nélda González de Gómez e Rodrigo Rabello (organizadores). – Brasília/DF: IBICT, 2017.  
397 p.; 23 cm. il.

Coletânea de textos concebida e elaborada como parte das atividades de pesquisa realizadas por Rodrigo Rabello e supervisionadas por Maria Nélda González de Gómez, no âmbito do Programa de Pós-Doutorado do IBICT.

Apresentação de Lena Vania Ribeiro Pinheiro.

Prefácio de Rafael Capurro.

ISBN: 978-85-7013-107-2

1. Informação. 2. Sujeito. 3. Intermediação. 4. Ciência da Informação. I. González de Gómez, Maria Nélda (org.). II. Rabello, Rodrigo (org.). III. Pinheiro, Lena Vania Ribeiro. IV. Capurro, Rafael. V. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. VI. Título.

CDU: 025.5

### **Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict)**

Setor de Autarquias Sul (SAUS) - Quadra 05  
Lote 06 Bloco H – 5º Andar  
Cep: 70070-912 – Brasília, DF  
Telefones: 55 (61) 3217-6360  
55 (61) 3217-6350  
[www.ibict.br](http://www.ibict.br)

Rua Lauro Muller, 455 - 4º Andar - Botafogo  
Cep: 22290-160 – Rio de Janeiro, RJ  
Telefones: 55 (21) 2275-0321 Fax: 55 (21) 2275-3590  
<http://www.ibict.br/capacitacao-e-ensino/pos-graduacao-em-ciencia-da-informacao>  
<http://www.ppgci.ufrj.br>

**SUJEITO, AGÊNCIA E INFORMAÇÃO:**

tradição e leituras transversais

*Maria Nélide González de Gómez**Rodrigo Rabello*

*Tendo em vista a emergência de novas demandas e configurações informacionais e de interações e vínculos sociotécnicos, objetivou-se relacionar os construtos “informação” e “agência” de modo a obter subsídios para uma reflexão em torno de perspectivas de “sujeito” no campo da informação. Para tanto, consideraram-se aspectos como a transversalidade da produção de conhecimento, a trajetória histórica de conceitos e a criação de objetos, com os quais foi possível identificar que o estudo de sujeitos e de agências informacionais pode permitir a coexistência de abordagens tradicionais, no campo da ciência da informação, com aquelas que envolvem leituras transversais em diálogo com a filosofia da informação e com saberes dos campos das ciências humanas e sociais. No caso da primeira abordagem – entrelaçada à luz da ideia de disciplinaridade – foram apresentados aspectos que envolvem dimensões objetivas, subjetivas e sociais de informação, tomando como agências norteadoras a busca e o uso da informação. Na segunda, a informação e as agências foram pensadas a partir da noção de contexto para além dos limites de um único campo, numa transversalidade de leituras que podem considerar a política, a ética, a economia, enfim, não apenas a relação dos sujeitos com institucionalidades e com tecnologias e recursos informacionais, mas com os agenciamentos presentes no cotidiano, em redes e regimes múltiplos.*

A palavra “relação”, comum em nosso cotidiano, foi empregada com frequência na presente investigação, tendo em conta dois aspectos: primeiro, por ser uma das palavras que auxiliam a definir o homem como “ser social”: homem em relação com outros sujeitos sociais; segundo, por ser um termo constantemente utilizado no campo científico para exprimir o compartilhamento de conhecimento em esferas inter, trans e multidisciplinares. Tais concepções remetem à ideia de que o homem é um sujeito em construção e que tece espaços epistêmicos, os quais permitem criar e recriar situações de convivência de saberes. Assim, o conhecimento, obtido mediante ações e práticas é compreendido como algo inacabado e em contínuo processo de edificação, servindo de fonte para a formação do homem em sociedade.

Ambas as dimensões da palavra “relação” foram empregadas em associação à abertura de frentes de pesquisa na ciência da informação tomando como referência a necessidade do constante reavivar do caráter criativo presente na construção de objetos de estudo. Infere-se que iniciativas dessa ordem não podem ceder forças à complexidade das relações sociais que emergem cotidianamente, a qual demonstra a insuficiência da ciência ou da filosofia para a sua total compreensão. Nessa direção, a ciência da informação tem se beneficiado do caráter transversal que o seu principal objeto – informação – mantém com outros campos do saber para a construção de quadros teóricos e para a sua interseção com processos e distintas realidades de investigação.

A proposta deste estudo – relacionar os construtos “informação” e “agência” de modo a obter subsídios para uma reflexão em torno de perspectivas de “sujeito” no campo da informação – representou um desafio por problematizar concepções e teorias que, a partir de

distintos prismas, apresentam-se consolidados ou, nalguma medida, validados na literatura da área. A perspectiva relacional que considera a criação de objetos de estudo que pode descentralizar ou abdicar de conceitos pétreos à ciência da informação<sup>5</sup> – como usuário, profissional e sistema de informação – tende a causar certa estranheza aos quadros teóricos tradicionais. O mesmo pode ocorrer com o caráter relacional que visa se esquivar de dualismos estanques, dando lugar a convivências de modelos teóricos.

A abordagem relacional proposta, em virtude da mencionada possibilidade de convivência de modelos teóricos, buscou ilustrar que a ciência da informação pode prescindir da imposição de modelos teóricos que subsomem possíveis modelos concorrentes. Esse quadro hipotético sugere a existência de estados teóricos passíveis de serem apreciados a partir de um perspectivismo quanto à produção de conhecimento numa esfera epistêmica, algo que corrobora a análise da trajetória de conceitos e da proposição de objetos de estudo. O horizonte investigativo a que se pretende pode ser apreendido tomando como referência três aspectos pesquisados outrora e que tiveram a ciência da informação como cenário: o primeiro relacionado à produção de narrativas sobre

---

<sup>5</sup> O empreendimento da perspectiva relacional teve os seus primeiros passos na pesquisa de doutorado (RABELLO, 2009; 2011b) na ocasião em que foi abordada, dentre outros aspectos, a história dos conceitos (RABELLO, 2008; 2010) e em posteriores reflexões sobre a dimensão epistemológica da ciência da informação (RABELLO, 2012a), mas a ideia de complementação com outras perspectivas nasceu durante a realização da pesquisa de pós-doutorado (RABELLO, 2012b) como no seu desdobramento em artigos. O primeiro deles contém a identificação da limitação de noções de sistema tocante às leituras sobre usuário e uso da informação no cenário internacional da ciência da informação (RABELLO, 2013a). O segundo artigo aborda alguns limites do “modelo sistêmico” e do modelo denominado “emergente” para uma concepção ampla de sujeito na ciência da informação, na ocasião em que são considerados agentes cujas ações são cingidas naquelas realizadas pelas figuras do profissional ou do usuário de um sistema informacional (RABELLO, 2013b).

o campo; o segundo direcionado a um prisma histórico-conceitual; e o terceiro focado na relação entre objeto de estudo na área e conceitos auxiliares ou modeladores.

Para as perspectivas de produção de conhecimento, consideraram-se as relações inter, trans e multidisciplinares, tomando como ponto de partida as diferentes abordagens que têm se debruçado sobre a ciência da informação como objeto de estudo. Para tanto, foram instrumentalizadas três epistemologias, propostas inicialmente pelo filósofo Hilton Japiassu, cuja adaptação auxiliou a visualização da criação de narrativas sobre a construção disciplinar da ciência da informação. A primeira, “epistemologia específica”, se encarregaria do estudo do conhecimento gerado da prática informacional e na articulação institucional que considera contextos profissionais de atuação. A segunda, “epistemologia particular”, se dedicaria a situar os resultados obtidos com a “epistemologia específica” em perspectivas filosóficas ou no bojo das ciências humanas e sociais, de modo a propor, interventivamente, uma estrutura disciplinar, modelos teóricos, metodológicos e conceituais. A terceira, “epistemologia global”, se encarregaria do mapeamento das epistemologias anteriores de modo a descrever “um estado da arte”, sem a pretensão de intervir propriamente na disciplina. A tese central, naquele estudo, fundamentou-se na assertiva de que teóricos têm construído interpretações sobre a ciência da informação em espaços transversais a estas epistemologias, espaços estes que atuam como “profícuos lugares de encontros epistemológicos” (RABELLO, 2012a).

Aspectos presentes no caráter relacional na ciência da informação também foram tematizados na ocasião em que se abordou a contribuição de uma abordagem histórica – proposta pelo historiador

Reinhart Koselleck – para a investigação do percurso dos conceitos. A inter-relação, nesse caso, se daria a partir do cotejo entre construtos cuja exteriorização terminológica remeteria a lastros das diferentes conformações semânticas. O estudo da trajetória do conceito científico, sob esse prisma, desvelaria o caráter diacrônico presente na dimensão sincrônica, ou semântica, do construto de modo a elucidar as mudanças conceituais ocorridas com o passar do tempo. Argumentou-se que o exercício comparativo de significados subjacentes ao mesmo construto pode situar o contexto e os fundamentos epistemológicos de produção de conhecimento refletida no conceito e na própria disciplina na qual ele foi formulado. Observou-se que, no âmbito disciplinar, a polissemia de um conceito poderá evidenciar a possível simultaneidade de significados convivendo tensionados por interesses político-científicos (RABELLO, 2008; 2010).

A relação entre construção de conceitos e de objetos de estudo na ciência foi abordada num estudo que trouxe contribuições do filósofo Gaston Bachelard para este domínio. Nessa investigação, observou-se que a ciência racionalista não trabalha com objetos em si, mas com as relações que os determinam. Assim, um objeto é considerado em relação a outros objetos e conceitos modeladores ou influentes. No caso da ciência da informação, identificou-se que o seu principal objeto– informação– pressupõe o processo (dar forma a algo) que se relaciona com outros e que auxiliam a definir o próprio conceito. No caso da organização do conhecimento– disciplina sob o espectro da ciência da informação– o processo “organização” mantém relação com os objetos “informação” e “conhecimento”, algo semelhante ocorrido com outros processos que formam objetos e nomeiam subdisciplinas, como classificação, catalogação, indexação, dentre outras (RABELLO, 2011a).

No presente estudo, espera-se que, ao tomar a “agência informacional” como foco, o vínculo pressuposto entre objeto (agência) e sujeito (quem age) possa auxiliar a compreensão do conceito “sujeito” apreendido em perspectivas abordadas em três seções. A primeira traz um enlace acerca da relação entre acepções de informação, de sujeito e de proposições modelares de ciência da informação. A segunda seção aborda a tradição da área de informação que tem se orientado pelo uso e pela busca de informação como agências definidoras do próprio sujeito, embora tenha sofrido a influência de proposições teóricas que reivindicam a informação como um construto social cuja ideia de produção, uso e apropriação esteja para além dos sistemas de informação, observada nos estudos que destacam a importância do contexto. Nessa direção, a terceira seção traz perspectivas de agências informacionais, abordando leituras transversais de sujeitos a partir de suas ações e práticas influenciadas, por exemplo, em contextos de redes e de regimes de informação.

### **Informação, sujeito e ciência da informação<sup>6</sup>**

O perspectivismo teórico proposto por Capurro (2007) busca contemplar três dimensões, ou paradigmas, influentes para a construção conceitual da informação na ciência da informação: 1) paradigma objetivo ou físico, com enfoque na informação como mensagem ou como dado objetivo; 2) paradigma subjetivo ou cognitivo, com ênfase na informação como construção individual de sentido;

---

<sup>6</sup> A presente seção retoma e sintetiza aspectos sobre concepções modelares da ciência da informação abordados em Rabello (2013b).

3) paradigma social ou pragmático, com foco na informação como fenômeno social. Se tais dimensões forem consideradas tomando por base o posicionamento dos sujeitos em relação ao principal objeto da ciência da informação– a informação–, infere-se que a noção de sujeito assume, respectivamente, três configurações específicas.

Na dimensão objetiva, a agência do sujeito é minimizada, já que ele é apreendido como receptor passivo de informação ou como elemento do sistema e da cadeia de transferência de informação. A sobreposição do objeto ao sujeito é uma característica marcante, somada à valorização da mensagem transmitida na condição de um dado objetivo, assim como ao modo ou infraestrutura– sistema– de transmissão. Sob essa acepção, o sujeito que usa a informação é compreendido como um repositório (*container*) de informação ou um “autômato” do sistema.

Na dimensão subjetiva, o sujeito é concebido como um agente que atribui sentido à informação. Com efeito, a individualidade do sujeito sobressai ao enfatizar, por exemplo, a interpretação particular do profissional de informação ou do usuário, em ambos os casos, descontextualizada socialmente. O lócus da relação sujeito-objeto continua a ser o sistema de informação, mas o foco central deixa de incidir no sistema e na cadeia de transferência de informação e se desloca para o sujeito, agora concebido como aquele que se constitui como uma singularidade cognitiva.

Na dimensão social, há a valorização da construção de sentido considerando a relação de sujeitos em determinado contexto social, ou seja, a produção de sentido isolada deixa de ser o foco. A dimensão pragmática passa a ser o enfoque central. Nessa perspectiva, o sistema de informação pode ou não ser considerado. Isso porque a validação da

informação e a produção e apropriação de conhecimento independem da noção de sistema. As ações socialmente referidas são consideradas e a validação da informação pode se dar entre sujeitos ou entre comunidades epistêmicas. Para tanto, consideram-se elementos ou relações de institucionalidades de agência da informação, do processo comunicativo e da linguagem. O sujeito, nessa dimensão, é concebido como um ator cognitivo-social.

Se, por um lado, as interpretações dos paradigmas de Capurro (2007) sugerem o escalonamento de uma dimensão sobre outra a partir da inferência de não coexistências de quadros conceituais de informação, por outro, a relação entre sistema de informação e função do sujeito abrem caminhos interpretativos distintos. Em cada dimensão, a relação sujeito-objeto pode adquirir outros matizes quando entendida sob o quadro valorativo que considera ou não o sistema de informação, somado ao ponto de vista que leva em conta a função atribuída ao sujeito e o papel deste no amplo espectro de questões informacionais que podem abranger o gerenciamento, a intermediação, a busca, o acesso, a recuperação, a apropriação – mediante, por exemplo, o uso e a validação–, bem como a produção de informação e conhecimento.

Antes de se chegar a essa concepção ampla, o percurso tradicional ou consolidado na ciência da informação tem se mostrado profícuo para a reflexão sobre os graus de enfoque no sistema de informação e acerca da função atribuída ao sujeito. Esse percurso ganha forma mediante o cotejo teórico entre sujeito e uso de informação, relação esta representada no conceito “usuário de informação”. Conforme será observado, o estudo do caminho histórico-conceitual de

usuário de informação, além evidenciar a gradação de valor atribuída ao sistema e os aspectos da função do sujeito, também traz luz a outras dimensões conceituais da relação sujeito-objeto.

As investigações realizadas nas décadas de 1960 a 1980, direcionadas à necessidade, busca e uso de informação, constituíram o lócus da produção de interpretações no bojo de horizontes investigativos nos quais a similitude de abordagens foi nomeada por Dervin e Nilan (1986) de “abordagens tradicionais”. Nessas abordagens destacaram-se os estudos de natureza quantitativa, considerando o funcionamento e o desempenho do sistema de informação, bem como a atuação do profissional de informação na gestão e no aperfeiçoamento técnico e operacional do sistema.

Em termos teóricos, entende-se que a informação e o sujeito concebidos nas “abordagens tradicionais” subsidiam a gênese do modelo que pode ser denominado “sistêmico”. Nesse modelo, a informação assume forma de mensagem transmitida por meio do sistema e o sujeito receptor – “usuário repositório” – é interpretado como mera peça do mecanismo do sistema para o qual o fluxo da cadeia de informação direciona o seu sentido.

Em particular, na concepção sistêmica, que prevê o processo de recuperação da informação – relação fonte-sistema-uso –, o sujeito principal estudado encontra correspondência na figura do gestor do sistema, responsável por seu desenho, arquitetura, manutenção e funcionamento. Noutras palavras, o profissional centraliza as decisões para a engenharia e operacionalização do sistema. Sob o prisma sistêmico, os profissionais de informação buscam sustentar, de antemão, os seguintes padrões de positividade: a) conhecimento prévio das fontes

de interesse do usuário, mediante uma intervenção seletiva; b) definição do modelo de intermediação, com critérios previamente estabelecidos; e c) definição prévia dos objetivos da mediação da informação, apontando para predições de resultados. Em todos esses padrões, a antecipação ou previsão do fenômeno é algo recorrente.

Com base nessa perspectiva, que visa previsão e antecipação dos fenômenos de necessidade, busca e uso da informação, o sistema é valorado seguindo uma lógica similar àquela atribuída ao funcionamento de uma máquina. Nessa analogia, a máquina seria aquela constituída de peças, circuitos e engrenagens próprios articulados precisamente para o funcionamento do aparato mecânico para a produção daquilo que se propõe. O usuário seria o dispositivo para o qual a produção se direciona, ou seja, o aparelho no qual a peça produzida será cirurgicamente ajustada.

Nesse mecanismo, o sistema se constituiria com o ato de informar o objeto – no sentido de “dar forma” à peça, algo que remete à raiz etimológica da palavra informação. O produto do processo – informação – adquiriria peso, silhueta e dimensões precisos – informação objetiva – de modo a se ajustar ao dispositivo que receberá o seu complemento passivamente, sem a necessidade de realizar qualquer ação para a concretização do encaixe – usuário como repositório. Enfim, nessa primeira configuração do “modelo sistêmico”, o sujeito efetivamente considerado é o profissional de informação, aquele que conduz o sistema.

Com isso, pode-se dizer que na configuração do “modelo sistêmico” a centralidade no sistema é fundamental quando é considerada a

dimensão objetiva de informação. Por conseguinte, conceitos como tecnologia, dado, conteúdo informacional, documento, usuário são exemplos de instâncias autolegitimadoras diante da sua função no próprio sistema. À luz da natureza da informação empregada, pode-se dizer que o enfoque de pesquisa no “modelo sistêmico” considera predominantemente a relação entre profissional, sistema e usuário. Enfim, com a ênfase no profissional de informação e no sistema, o usuário é considerado como parte integrante da cadeia e do fluxo de informação.

Essa interpretação abre margem para outro aspecto “sistêmico” que se situa numa posição de transição à concepção de rede e que também pertence ao rol da concepção “tradicional” ou “sistêmica” da ciência da informação, cujo interesse volta-se ao estudo das “cadeias de produção e de transferência de informação”. Tais ações assumem uma função sistêmica na qual o fluxo de informação transcorre numa direção previsível em cadeia. Embora tais pressupostos transcendam o caráter estrito da recuperação (fonte de informação direcionada ao usuário) e, nalguma medida, antevejam a dimensão cognitiva (usuário que interpreta a fonte), bem como apresentem uma ferramenta heurística para a reconstrução de processos informacionais em larga escala – algo que, conforme exposto por González de Gómez (2012, p. 45), implica uma “[...] ruptura com as abordagens centradas no modelo sistêmico-funcional de tratamento e recuperação da informação” – também fundamentam um modelo que pretende prever comportamentos e antever resultados, com vistas à decisão política e de gestão da informação no âmbito da tecnociência, tocantes ao

subsídio da produção de conhecimento e da comunicação formal mediante planejamento e monitoramento da informação<sup>7</sup>.

Essas “abordagens tradicionais” anteveriam ou abririam campo para os estudos dos padrões cognitivos, definindo a criação de uma “abordagem comportamental normativa.” De acordo com Dervin e Nilan (1986), a investigação dos referidos padrões encontrou espaço a partir do final da década de 1970, sendo este o momento fundante das abordagens que posteriormente foram denominadas “alternativas” por esses autores. Nas pesquisas realizadas no bojo dessas abordagens, evidencia-se a mudança de um modelo direcionado ao sistema de informação para outro que desloca os usuários do sistema à posição central. Nota-se que, mesmo nesta última abordagem, a noção de sistema ainda é imprescindível.

Nas “abordagens alternativas”, os aspectos cognitivos são considerados à luz da interpretação individual dos sujeitos para a atribuição de sentido. A construção de sentido foi o pressuposto inicial do conceito *sense-making* em que Dervin (2003), ainda na década de 1980, toma como parâmetro o trinômio “situação”, “lacuna” e “uso” de informação. Nesse conceito, o trinômio foi pensado partindo do princípio de que toda necessidade de informação requer uma situação a qual gerará uma lacuna. Os elementos responsáveis para a supressão da lacuna podem ser obtidos com o uso de fontes de informação buscadas

---

<sup>7</sup> O argumento de Borko (1968) sobre a necessidade de desenvolver, no campo da ciência da informação, estudos sobre origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso de informação corresponde a um exemplo elucidativo para a compreensão da informação quando concebida em cadeia. Essa concepção tem sido empregada de modo a se “ajustar” em ambas as abordagens, contemplando tanto a gestão da tecnociência, como a dos sistemas de recuperação de informação.

a partir de uma necessidade específica. Nessa direção, o uso decorre da supressão de uma lacuna, ou seja, da aplicação da informação obtida para satisfazer determinada necessidade.

Ao mesmo tempo em que nas “abordagens alternativas” permanece a relação entre profissional, sistema e usuário, modifica-se o enfoque do usuário como “repositório” de informação ao se considerar o usuário como produtor de sentido. O último enfoque, com ênfase na informação subjetiva, leva em conta a ação informacional do usuário ou do profissional de informação de maneira socialmente descontextualizada. Conforme mencionado, nas “abordagens alternativas” o foco na interpretação – isto é, no contexto cognitivo do indivíduo isolado – encontra desígnio na noção de sistema de informação, mesmo que, nesse caso, o sistema não seja sobrevalorizado.

Pode-se dizer que a noção de usuário como produtor de sentido abriu caminho para a reflexão sobre o sujeito envolvido num contexto institucional que busca uma informação para, por exemplo, a supressão de uma lacuna e/ou para produzir novos conhecimentos, relacionando-se, direta ou indiretamente, com outro sujeito, o qual é concebido igualmente em um contexto institucional.

No campo da ciência da informação, a referida relação pragmática e intersubjetiva – numa palavra, social – representou um salto qualitativo à já comentada relação causa-efeito presente na configuração da relação entre profissional, sistema e usuário, sobretudo à concepção do binômio profissional-sistema, mormente priorizado em contextos burocráticos e/ou computacionais. Isso porque, em tais contextos, a relação entre profissional e sistema está centrada na noção estrita de sistema ou

tecnologia em cotejo com o profissional desenvolvedor e/ou mantenedor do sistema, podendo desconsiderar o usuário. Por exemplo, esse enfoque pode ser observado quando o sistema computacional é concebido por desenvolvedores de *software* como uma ferramenta apenas no contexto tecnológico, estando dissociado das funcionalidades relacionadas ao uso e à usabilidade de *websites*.

A aparente dicotomia entre “abordagens tradicionais” e “abordagens alternativas”, além de auxiliar a visualização da figuração de um modelo “sistêmico”, também abre margem para se indagar sobre o lugar ou o modelo teórico que melhor recepcionaria a concepção social de informação e que poderia descentralizar ou prescindir da noção de sistema. Nesse momento intenciona-se distinguir as abordagens que consideram o sistema, que preservam a relação entre as dimensões objetivas e subjetivas de informação, de outro modelo teórico que transitaria e manteria força atrativa entre as dimensões subjetiva e social de informação. A atração entre as mencionadas dimensões informacionais será abordada em dois caminhos.

O primeiro traz a tradição teórica construída no campo da ciência da informação e pretende ilustrar a trajetória há pouco mencionada, ou seja, as silhuetas e entrelaçamentos que envolvem concepções de sujeitos singulares e/ou coletivos, cuja agência ganha força e objeto nos processos de busca e de uso da informação. Se no primeiro momento fica clara a dimensão tradicional, noutro a dimensão social passa a ganhar densidade com a consideração do contexto nos processos de busca e uso da informação. Para tanto, será apresentada uma interpretação particular de 15 revisões de literatura da *Annual Review of Information*

*Science and Technology* (Arist)<sup>8</sup>, cujos textos mapearam os temas mencionados abrangendo desde meados da década de 1960 até à primeira década do século XXI.

O segundo percurso se insere em questões teóricas e epistêmicas em diálogo com os campos da filosofia e das ciências humanas e sociais. A partir da metade dos anos 90, as abordagens relacionais e transversais da informação, incrementadas pelas tecnologias digitais, interativas, de comunicação à distância, síncrona e assíncrona, ofereceriam novo pano de fundo para a problematização da agência das ações e práticas de informação. Questão em aberto, antecipada, em parte, pelo pós-estruturalismo e pelo sócioconstrucionismo, encontra nova acolhida nas abordagens de redes e regimes de informação.

### **Sujeito em estudos de uso e usuário: da imprescindibilidade do sistema à consideração do contexto<sup>9</sup>**

A revisão de Herbert Menzel, realizada em 1966 e que analisou a produção dos anos de 1963 a 1965, admite avanços e a possibilidade de progresso teórico por intermédio da construção de instrumentos quantitativos, relevantes à aplicação de amostragem e à sistematização, categorização e tabulação de dados. Naquela revisão foi posta em relevo a atuação passiva dos usuários ante a ação do profissional mediador da informação no sistema.

---

<sup>8</sup> A escolha do *corpus* se justifica diante do fato de a publicação ser considerada uma referência internacional para a área de informação, com revisões de literatura que trazem um panorama dos assuntos debatidos no campo da ciência da informação e tecnologia (ARIST, 2012).

<sup>9</sup> A presente seção sintetiza aspectos sobre uso e usuário de informação abordados em Rabello (2013a).

A aceção de comportamento, considerada naquela investigação, foi relacionada à experiência dos cientistas e tecnólogos durante o processo comunicativo em contato com diferentes canais. Conforme demonstrou Menzel (1966), o comportamento foi analisado, primeiro, sob os enfoques da preferência, da demanda e dos estudos experimentais, para, depois, se estender aos estudos de uso e aos estudos de disseminação.

Os estudos sobre disseminação da informação consistiam na análise do processo de comunicação sob o ponto de vista do autor-cientista como um disseminador da informação. Para tanto, foram realizadas pesquisas quantitativas com diferentes tipos de convenções psicológicas investigadas com a aplicação de questionário.

Os autores Saul Herner e Mary Herner foram os próximos a contribuir com a Arist, escrevendo sua revisão de literatura no ano seguinte à publicação do texto de Menzel e tomando como parâmetro os estudos dos anos de 1965 e 1966. Os teóricos trouxeram, assim como na revisão anterior, a situação dos problemas encontrados nos estudos de usuários. Ampliaram, para tanto, o leque de pontos críticos, destacando as poucas técnicas de pesquisa utilizadas para a difícil incumbência de estudar a diversidade de tipos de usuários.

A revisão de Herner e Herner (1967) destacou a posição dos usuários numa situação ativa, na condição de produtor, e passiva, como receptor de mensagens, num sistema informacional ou em canais de transferência de informação, como eventos, comunicações informais e publicações diversas. Os autores propuseram um modelo de processo de comunicação para o campo por meio de componentes que se inter-relacionariam de diferentes formas. Por exemplo, escritos originais, apresentação de ideias

(métodos ou atividades), resultados de pesquisas, etc. são transmitidos mediante eventos, comunicações informais, publicações diversas (canais ou meios) com vistas a informar o receptor da mensagem. Nesse processo, segundo Herner e Herner (1967), a mensagem é convertida em informação.

Os estudos de usuários analisados eram de natureza quantitativa e qualitativa relativos a “estudos básicos” e a “estudos aplicados”. Foram identificadas, a partir do modelo criado, duas classes de estudo de usuários: a) estudo básico (particular, específico) – investiga o modo de criar o conhecimento ou o entendimento quanto à fonte de informação, ou seja, como o usuário atribuiu valor a um dado durante o processo avaliativo; b) estudo aplicado (geral) – relacionado às operações de pesquisa, isto é, às tomadas de decisão a partir do estudo dos meios pelos quais os dados poderão ser utilizados e da identificação de aspectos qualitativos quanto à transmissão das informações.

Em 1968, a revisão de William Paisley deu continuidade à série de estudos, analisando as produções dos anos 1966 e 1967. O autor defendeu o aprofundamento das relações interdisciplinares entre tais investigações e trouxe um panorama de problemas metodológicos no âmbito dos estudos de necessidade e uso. Nessa revisão foi enfatizada a situação ativa do usuário, tanto em relação ao sistema de informação como em relação à sua atuação em sociedade. O autor defendeu a articulação da ciência da informação com os estudos comportamentais para a investigação da necessidade e do uso de informação.

Sugerindo o percurso do estudo do comportamento do processamento da informação para a identificação de variáveis aos conceitos de necessidade e uso de informação, Paisley (1968) propôs uma estrutura

conceitual abrangente na qual os cientistas e os tecnólogos eram compreendidos como componentes dos sistemas. Para compreender o sistema e para melhorar a transferência de informação seria necessário, segundo o autor, integrar os sistemas computacionais de armazenamento e recuperação de informação aos sistemas social, político e econômico, além de considerar os aspectos culturais para pensar a interação do cientista com o sistema.

O sistema foi pensado a partir de variáveis que envolvem o trabalho do cientista, estando esse indivíduo: a) dentro de uma cultura, b) dentro de um sistema político, c) dentro de um grupo de sócios (sociedade particular), d) dentro de um grupo de referência (especializado), e) dentro de uma escola invisível, f) dentro de uma organização formal, g) dentro de um grupo de trabalho/pesquisa, h) dentro de um sistema legal/econômico, i) dentro de um sistema formal de informação (bibliotecas, centros de informação etc.) e, por fim, j) dentro de sua própria cabeça (estrutura cognitiva).

O autor responsável pela continuidade da revisão de literatura foi Thomas Allen, que analisou, em 1969, textos referentes ao ano de 1968. Para tanto, utilizou como referência a estrutura conceitual de Paisley (1968), ou seja, pensou o usuário em uma série de sistemas concêntricos e sob o espectro comportamentalista. Os usuários observados por Allen (1969) foram contextualizados em sua atuação social de modo a fornecer subsídios ao gestor para o aperfeiçoamento do sistema. Os estudos analisados serviram para a delimitação de uma estrutura conceitual que considerou a interação dos usuários, cientistas e tecnólogos, com diferentes aspectos que teriam influenciado sua atuação profissional.

Em sua estrutura de análise, Allen (1969) reduziu o sistema concêntrico de Paisley (1968) de dez elementos para seis. Considerou o cientista e o tecnólogo em seu comportamento particular como processador de informação que pode se relacionar com um grupo de trabalho/pesquisa, com uma organização (instituição), com uma sociedade profissional, com uma escola invisível ou com um sistema de informação formal. A referida delimitação levou em consideração, por exemplo, o comportamento de busca para a resolução de um problema de pesquisa na ocasião da seleção da fonte ou do canal de informação escolhido.

O cientista e o tecnólogo, na condição de processadores de informação, atuam em comunicações informais ou formais, estando, a última, necessariamente relacionada a uma instituição que interage com algum tipo de fluxo de informação para, por exemplo, a escolha de um canal e o processo de busca e uso de informação. O contexto do grupo de trabalho/pesquisa pode abranger dois tipos: a) grupo de pessoas que trabalham no mesmo projeto ou b) grupo de pessoas que compartilham informações no mesmo interesse funcional e/ou disciplinar. Além disso, o indivíduo poderá atuar numa organização formal (padrão de comunicação e de fluxo de informação) ou informal (espontânea, pessoal e não padronizada). O indivíduo, numa sociedade profissional, tende a manter diálogos informais ocorridos, por exemplo, durante ou após a participação num evento. Tais diálogos poderão se converter na formalização de parcerias entre pesquisadores. A participação do cientista e do tecnólogo numa escola invisível pode ser apreendida mediante o relacionamento de fatores como comunicação informal, colaboração, interesses de pesquisa compartilhados, dentre outros. Os membros poderiam ser identificados por meio da escolha de citações, conceitos, referências etc. em comunicação formal ou informal.

Os estudos da década seguinte foram inaugurados com a revisão de literatura de Ben-Ami Lipetz, que convergiu com as preocupações de Paisley (1968) e se direcionou aos estudos elaborados com vistas a identificar o perfil dos usuários. Os usuários abordados por Lipetz (1970) foram contextualizados tendo em vista o uso seletivo de canais de informação numa biblioteca. Os estudos de usuários tiveram, em sua maioria, natureza quantitativa, com vistas à descrição de levantamentos e mensuração estatística de resultados. A revisão de Lipetz (1970) direcionou-se às iniciativas que visaram explicar os fenômenos observados, bem como à previsão e à manipulação das condições essenciais de uso.

Segundo Lietz (1970), o cientista e o tecnólogo, como processadores de informação, foram analisados primeiramente em sua ação de uso seletivo de canais avaliáveis, sobretudo nos informais de comunicação. No caso da organização como ambiente de pesquisa, destacaram-se os estudos da comunicação no meio organizacional, considerando a relação da inovação tecnológica com a demanda, a infraestrutura e a exequibilidade técnica. Para o estudo da atuação dos usuários em sociedades profissionais e em escolas invisíveis, foi observado o processo de comunicação antes, durante e depois de encontros científicos, bem como a importância da relação informal entre os atores. Quanto às necessidades e demandas, destacou-se a existência de diferentes graus de exigência do acervo e do profissional mediador da informação, bem como as habilidades do profissional responsável pela busca e a capacidade de o sistema atender suas necessidades. Os estudos de leitores profissionais/docentes foram direcionados à sua comodidade de leitura, satisfação do veículo e necessidades do conteúdo disponibilizado.

Quanto à circulação e uso da coleção, o enfoque foi dado à utilização de métodos quantitativos como subsídio para a gestão de bibliotecas, com a aplicação de modelos de probabilidade, estudos de citação, dentre outros.

No plano metodológico, foram classificados os métodos empregados nos estudos de necessidade e uso de informação, considerando estudos diretos (questionário, entrevista, observação, dentre outros) e indiretos (estatísticas de circulação, de citação, dentre outros). No plano teórico, foram observados por Lipetz (1970) estudos com o foco na atividade de busca por informação, considerando o relacionamento de dois sistemas de comunicação já apontados por Menzel (1966), o formal e o informal. O autor considera relevante criar modelos teóricos e metodológicos para interpretar os resultados investigados, mesmo à luz das inúmeras variáveis que podem ocorrer durante o processo de investigação. Tais modelos seriam consequências dos resultados dos testes das hipóteses intermediados, mormente, pela sua aferição estatística e probabilística.

A revisão de literatura seguinte foi sistematizada, em 1971, por Diana Crane, que retomou, de algum modo, os interesses observados na década anterior, quando buscou situar o contexto da informação em ciência e tecnologia no âmbito da ação profissional e visando à obtenção de subsídios para a reflexão acerca do processo de busca e uso de informação. Foi possível observar, além do enfoque teórico qualitativo, o enfoque quantitativo dos estudos métricos de citações.

A discussão apresentada por Crane (1971) sobre necessidade e uso de informação passou pela figuração da organização social e pelo desenvolvimento intelectual de uma área de pesquisa.

Ademais, transcorreu pela conexão entre áreas mediante a difusão da informação e por intermédio da inovação num sistema de comunicação formal numa área ou por meio do processo de busca de informação sob as variáveis de tal sistema.

A organização social de uma área de pesquisa pode ser pensada em dois tipos: a) grupo solidário – composto de professores e alunos e geralmente aberto a receber novos membros que queiram e/ou possam construir e compartilhar conhecimento, b) escola invisível ou rede – liga os grupos solidários de modo a fluir a informação na área de investigação. Segundo a autora, o desenvolvimento intelectual pode ser beneficiado pela comunicação científica. Quanto menor o número de publicações ou citações numa área, menor o compartilhamento de conhecimento e, portanto, maior a dificuldade de seu desenvolvimento. O inter-relacionamento entre áreas pode ser observado por meio da análise de citações. Ademais, destacam-se os estudos sociométricos e os estudos da comunicação informal de pesquisas.

A difusão da informação numa área de pesquisa pode ocorrer mediante um sistema de comunicação formal, como encontros profissionais e de pesquisa e os textos apresentados e publicados nos documentos dos eventos ou em periódicos. A busca de informação num sistema de comunicação formal (em periódicos, serviços de resumo e indexação, livros etc.) pode apresentar problemas, tais como os de linguagem de especialidade e de tratamento de conteúdo em sistemas de informação, refletidos na dificuldade de recuperação da informação. A inovação num sistema de comunicação formal, segundo a autora, pode ser beneficiada com a criação de categorias com o intuito de enfrentar problemas no processo comunicativo. E, por último, a dimensão tecnológica dos

estudos de necessidade e uso de informação pode ser relacionada à própria busca de organização da área no inter-relacionamento entre os líderes de comunicação do campo, em sua prática de pesquisa, e os “guardiões” ou editores (*gatekeepers*) das organizações industriais e das fontes de informação.

O estudo que deu prosseguimento às revisões de literatura da Arist foi desenvolvido, em 1972, por Nan Lin e por William Garvey com vistas a analisar a literatura em necessidades e uso de informação publicada no ano anterior. Especificamente, essa revisão objetivou trazer a discussão que envolve os pesquisadores (usuários) e os “arquitetos” de sistema de informação (*science policy-makers*) sobre a importância dos estudos para o *design* dos sistemas de informação. Portanto, nessa revisão, os estudos situaram os usuários em seu contexto de ação profissional de modo a obter subsídio ao profissional de informação para a sua atuação no desenho e aperfeiçoamento de sistemas. Mesmo considerando pesquisas de natureza qualitativa, as pesquisas quantitativas se sobressaíram nesse estudo. Elas buscavam a previsão de resultados, trazendo tipificações de variáveis quanto aos tipos de necessidade de informação e aos níveis de padrões de transferência da informação.

Buscando trazer uma estrutura conceitual para os estudos de necessidade e uso de informação e para as questões sobre as redes de comunicação formal e informal, Lin e Garvey (1972) defenderam a necessidade de explorar as fases do sistema de informação científica; isso porque o processo de busca, nesse sistema, dependeria e se relacionaria com o trabalho prévio de organização e gerenciamento da informação. Para tanto, além do conceito informação, deveria ser considerado o padrão comportamental do usuário com a estrutura socioeconômica da ciência

e tecnologia vinculada a cada fase. Os fatores diferenciais para a geração das necessidades de informação e dos seus tipos foram utilizados por Lin e Garvey (1972) para situar os cientistas e os tecnólogos nos estudos de necessidade e uso de informação.

As variáveis para a geração da necessidade de informação do usuário de um sistema de informação científica podem transcorrer segundo o tipo de trabalho (pesquisa, docência etc.), a facilidade de avaliação e o tipo de fonte de informação. Já os tipos de necessidade podem ser observados em relação aos itens: a) critérios de controle prévio das fontes de informação, sendo categorizadas pela natureza do material e expressa no gênero da documentação (livros, periódicos etc.) ou no tipo do instrumento (resumos, bibliografias etc.); b) canais formais de comunicação; c) suporte oferecido para a criação e manutenção de produtos e serviços de informação no sistema com vistas à satisfação da demanda por informação.

Os padrões de transferência da informação foi outro caminho observado por Lin e Garvey (1972). Tais padrões foram abordados em diferentes níveis, como o macroscópico, a comunicação em organizações, a comunicação em eventos e os padrões de transferência informal de informação. Ademais, observou-se a diferenciação do uso da informação científica e tecnológica entre usuários experientes (como cientistas e tecnólogos) e inexperientes. A particularidade de tais contextos foi exposta por Lin e Garvey (1972) em duas linhas: uma relacionada ao uso de publicações primárias e de canais informais e a outra relacionada ao uso de informação científica e tecnológica por usuários inexperientes.

A revisão seguinte ficou a cargo de John Martyn que, em 1974, trouxe um panorama sobre os estudos de usuários desenvolvidos desde a década de 1960, destacando enfoques e tendências. Nesse texto observaram-se estudos sobre o “efeito da informação” (*effect of information*), cujo enfoque foi direcionado ao papel do profissional encarregado de desenhar e/ou aperfeiçoar o sistema de informação, os componentes do sistema, além de atuar no contexto quanto às variáveis na comunicação e nos fluxos de informação. Os estudos de usuários analisados eram de natureza qualitativa e quantitativa.

As principais tendências identificadas por Martyn (1974) têm como base os estudos orientados pelo sistema (e seus componentes) e as pesquisas orientadas pelo contexto. Os estudos orientados pelo sistema, relacionados aos serviços, à tecnologia, ao tratamento técnico e aos aspectos subjetivos dos usuários em relação àqueles serviços. No caso dos estudos orientados por componentes, destacam-se aqueles relacionados a canais e meios de comunicação e às classes (variedades) de informação. Já as pesquisas orientadas pelo contexto geralmente são desenvolvidas em estudos especulativos e exploratórios, preocupando-se com a ecologia da informação ou com os estudos de usuários que podem envolver canais, emissores, receptores, escolha de dados, componentes (infraestrutura, fontes formais e informais) e o comportamento dos fluxos de informação, em sua relação com o uso.

Quanto à perspectiva que direciona os estudos de usuários para o aperfeiçoamento do sistema, Martyn atenta para os seguintes aspectos: a) dificuldade de conhecer as necessidades de informação, que são complexas e variadas; e b) incapacidade de atender, em todas as circunstâncias, às necessidades de todos os usuários.

Um problema recorrente apontado por Martyn (1974) refere-se aos sistemas em que o profissional de informação faz a projeção da infraestrutura desconsiderando o usuário. Nessa concepção, explica que o profissional delinea o sistema de informação a partir do seu conhecimento prévio e daquilo que concebe como útil para o usuário, mesmo sem consultá-lo ou sem conhecer a natureza dos usuários potenciais do sistema. Numa direção diferente à citada, Martyn (1974) propõe aperfeiçoar o sistema a partir da interação entre usuário-sistema com base numa primeira tarefa que considera a consecução do estudo de interação e, numa segunda, que leva em consideração o âmbito educacional, com vistas a ensinar o usuário e a divulgar o sistema.

A última revisão de literatura da década de 1970 ficou a cargo de Susan Crawford que, em 1978, fez o levantamento dos trabalhos publicados entre 1975 e 1977. Ademais, essa revisão buscou abordar o conceito de necessidade e uso de informação, somando-se a alguns aspectos metodológicos sobre estudos de usuários e os diferentes usos, ou as distintas finalidades atribuídas à informação, pelo usuário. Crawford observou estudos empíricos sobre comportamento em perspectivas interdisciplinares e considerando variáveis como o relacionamento sociopolítico e interpessoal.

Segundo Crawford (1978), o cientista e o tecnólogo, como usuários de informação, têm em sua prática de pesquisa características importantes para a compreensão de seu comportamento. Tal prática pode fornecer informações durante o processo de distinção de aspectos da decisão política (na formulação do problema) ou no percurso da própria aplicação de instrumentos, mediante procedimentos metódicos.

Além da figura daqueles sujeitos, na revisão de literatura Crawford (1978) observou pela primeira vez nas revisões da Arist a necessidade de ampliação do escopo dos estudos de usuários, abrangendo outras disciplinas e novos públicos. Observou-se, ainda, a incipiência dos estudos com enfoques voltados às questões teórico-metodológicas, embora tenha identificado avanços conceituais e metodológicos. Ademais, identificou a contribuição de conceitos das ciências sociais para os estudos de usuários quando combinados com técnicas quantitativas, bem como com o reconhecimento da importância da distinção entre aspectos cognitivos e sociais da informação. O autor reconheceu ainda que o aumento do número de estudos de usuário poderia contribuir para unir aspectos conceituais e analíticos da necessidade e uso da informação. O aumento e a consideração de universos mais amplos contribuiriam para a construção de teorias gerais e para a aproximação de categorias com vistas a contemplar o maior número de casos de interesse naqueles estudos.

A única revisão de literatura da Arist sobre necessidade e uso de informação na década seguinte foi elaborada no ano de 1986 por Brenda Dervin e por Michael Nilan. Esse texto foi abordado na seção anterior e contou com a análise de mais de 300 artigos publicados entre 1978 e 1986, com foco nas pesquisas que ilustram o desenvolvimento das investigações sobre estudos de necessidade e uso de informação.

A identificação da pouca reflexão teórica e da obscuridade dos estudos sobre necessidade e uso de informação foi tomada em contraponto à premissa de que a construção da ciência da informação perpassa tanto o desenvolvimento de pesquisas empíricas como o desenvolvimento teórico.

Essa premissa motivou Dervin e Nilan (1986) a proporem, em sua revisão de literatura, um arcabouço conceitual para situar as pesquisas teóricas e aplicadas analisadas com vistas a orientar a proposição de possíveis outras investigações.

Além de a revisão de Dervin e Nilan (1986) ter sido pioneira ao apresentar, pela primeira vez, a interpretação das abordagens “tradicionais” e “alternativas”, também o foi na medida em que se constituiu como a primeira revisão da Arist que identificou a ampliação do cenário dos estudos que passaram a considerar como atores não apenas os cientistas e os tecnólogos, mas também outros quadros tipológicos de usuários. Segundo tal revisão, naquele momento os estudos passaram a considerar o usuário do sistema de informação como um agente cognitivo, deixando de ter como foco principal o profissional de informação.

A única revisão de literatura da Arist sobre necessidade e uso de informação na década de 1990 foi produzida por Elizabeth Hewins. Nessa investigação, a autora tomou como recorte temporal os textos produzidos entre 1986 e 1989, e objetivou não enfocar estudos de caso específicos. Nesse texto, outras tipologias de usuário foram destacadas, embora a aceção de usuário de informação em ciência e tecnologia ainda tenha sido privilegiada. A autora, reconhecendo as contribuições de Dervin e Nilan (1986), mapeou estudos destoantes dos enfoques direcionados estritamente ao sistema e ao profissional de informação. Tais estudos trouxeram abordagens de natureza qualitativa que se preocuparam com a agência do usuário durante o processo de produção de sentido. Nessa direção, Hewins pensou na articulação de um modelo preocupado com a mensuração do desempenho do sistema com outro voltado às características dos usuários.

No âmbito da biblioteconomia e da ciência da informação, a autora observou que o foco dos estudos se situa sobre o uso e o comportamento do usuário, em abordagens interdisciplinares que examinam sistemas e a necessidade de informação. Sob essa perspectiva, o usuário é tomado como o foco dos estudos, diferentemente dos estudos anteriores. Segundo Hewins (1990), no paradigma que se apresentava, o uso ocupa posição central na pesquisa, passando a deslocar o profissional intermediador da informação para uma posição menos privilegiada no âmbito do sistema de informação.

Segundo Hewins (1990), são dois os entendimentos possíveis a partir das abordagens destacadas por Dervin e Nilan: 1) busca pela integração das diferenças individuais dos usuários ao desenho de sistemas para interfaces; e 2) determinação dos pontos em comum no que tange à cognição dos usuários. Tais abordagens, conforme explica Hewins (1990), são operacionalizadas com base em uma espécie de metadisciplina que integra todas as possibilidades de estruturas conceituais na ciência da informação, considerando relações multidisciplinares com a psicologia cognitiva, a inteligência artificial, a ciência da computação, a filosofia, a matemática, a linguística semântica, dentre outras. Na nova abordagem, os esforços estariam voltados para a construção de interfaces a partir de características comuns (categorias), numa perspectiva interdisciplinar, em que a abordagem comportamental aparece como eixo direcionador.

A revisão de literatura da Arist que inicia as discussões na década seguinte foi desenvolvida por Karen Pettigrew, Raya Fidel e Harry Bruce. Os autores abordaram o conceito comportamento informacional (*information behavior*) a partir do questionamento da adequabilidade

do termo para nomear o campo de estudo<sup>10</sup>. Para os autores, o amadurecimento dos estudos em comportamento informacional tem se desenvolvido em abordagens cognitiva, social e multifacetada.

A abordagem cognitiva tem sido catalisada por estudos em comportamento informacional quando direcionados à necessidade e uso de informação. Segundo Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), essa abordagem desconsidera o contexto envolvente ao comportamento informacional e tem como cerne a concepção cognitiva de “estruturas de conhecimento”. A abordagem cognitiva segue interessando-se pela visão de mundo do indivíduo e seu reflexo na necessidade, busca, disseminação e uso da informação.

A abordagem social dos estudos de comportamento, de acordo com Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), teve o seu desenvolvimento na década de 1990 e tem buscado dialogar com as ciências sociais. As ênfases das pesquisas permearam o interesse pelos significados e valores em relação aos aspectos sociais, socioculturais e sociolinguísticos, tomando como pano de fundo a ideia da existência de estruturas sociais, transcendendo ou problematizando o enfoque nas estruturas cognitivas. O interesse do estudo do comportamento informacional, de acordo com Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), reside nos aspectos envolventes à legitimação e à justificação de valores, observando, para tanto, a esfera social, considerando o impacto das relações interpessoais, a dinâmica dos fluxos de informação e o modo de compartilhamento de informações no processo comunicativo.

---

<sup>10</sup> Enquanto autores como Wilson defendem o uso do termo comportamento informacional, outros, como Jesse, entendem a expressão como sinônimo de necessidade, busca e uso de informação. Outros ainda associam negativamente o termo ao paradigma comportamentalista na psicologia e consideram o termo impreciso, pois a informação não se comporta, já que quem o faz são as pessoas, no caso, os usuários. Entretanto, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) observam, concordando com Wilson (2000), que o termo teve ampla aceitação no cenário acadêmico.

A abordagem multifacetada dos estudos do comportamento da informação, segundo os autores, decorre da impossibilidade de uma só perspectiva explicar o fenômeno. Esse contexto interdisciplinar demonstra a existência de um corpo teórico emergente em um núcleo centrado no usuário que vem relacionando comportamento de informação ao processo comunicativo em diferentes perspectivas (cognitiva, social, cultural, organizacional). Esse corpo teórico parte de uma perspectiva integradora para a construção e incorporação de novos elementos e aprimoramento dos elementos existentes.

O estudo seguinte foi elaborado por Donald Case, em 2006, abrangendo as pesquisas dos anos de 2001 a 2004. Assim como na revisão anterior, o texto de Case tomou como parâmetro o conceito de comportamento informacional. Esse conceito é entendido pelo autor como a interação de sujeitos com uma ordem de fontes em potencial que pode direcionar o interesse e a necessidade de informação.

Além da investigação sobre o processo de busca de informação – analisado a partir de aspectos dos usuários como sua ocupação, função ou grupo demográfico – o estudo de Case (2006) trouxe uma reflexão sobre teorias, modelos e métodos como fundamento para o estudo do comportamento informacional. As metateorias mais influentes nos estudos de comportamento informacional são transferência de informação, construtivismo e construcionismo, destacando-se a contribuição de autores como Dervin, Wilson, Kuhlthall, Chatman, Hjørland e Savolainen.

Nessa revisão, Case (2006) destacou as propostas teóricas que tem se dedicado ao contexto (*context*) e à situação como aspectos relevantes para pesquisa de comportamento informacional. Nessa análise, duas orientações foram apresentadas: 1) positivista, cujos fatores moderam

os relacionamentos – nessa orientação, aspectos contingentes a situações têm efeitos específicos; e 2) pós-positivista, cujo agente individual é inseparável do contexto, sendo avaliado à luz de estruturas de significados. O comportamento informacional, em suas abordagens individual e social, apresenta maior ênfase considerando a relação contexto e influência social, além do enfoque no conteúdo cognitivo do buscador e no tempo gasto pelo informante.

A revisão de literatura seguinte foi realizada em 2007 por Christina Courtright. Esse estudo enfocou as publicações dos dez anos anteriores, considerando a concepção holística de Dervin e Nilan (1986) e desconsiderando a noção de contexto limitada exclusivamente ao ambiente eletrônico ou à recuperação da informação. A pesquisa de Courtright (2007), a exemplo da investigação de Case (2006), identificou a ampliação do conceito de usuário em estudos que consideraram formas compartilhadas de interação e de intervenção entre sujeitos. Nessa revisão, as relações sociais dos sujeitos que usam, produzem e se apropriam de informação e de conhecimento passaram a ser referenciadas a partir da noção central de contexto.

Considerando contexto como um quadro referencial para o estudo do comportamento informacional, a autora buscou esclarecer esse conceito analisando o ponto de vista dos sujeitos – paradigma centrado no usuário (*user-centered paradigm*) – e de sua operacionalização empírica no âmbito dos estudos de necessidade, busca e uso de informação. Para tanto, buscou cotejar o modelo antigo, que privilegia a interação com o sistema, com aquele dos últimos 20 anos que tem privilegiado o estudo dos processos particulares de busca e uso da informação dos usuários, independentemente da fonte ou do sistema.

O contexto encontraria equivalência, segundo Courtright (2007), nos termos cenário (*setting*), ambiente/meio (*environment*), mundo da informação (*information world*), mundo da vida (*life-world*), campo/área da informação (*information ground*). Ademais, as expressões contexto e situação podem encontrar correspondência. Enquanto o contexto se refere às estruturas de sentido, a situação diz respeito a ambientes dinâmicos onde ocorre o processo interpretativo. Tal processo decorre da busca de informação ao passo em que os usuários constroem a situação de interação dentro de um contexto. Com isso, infere-se que as práticas de informação têm revelado que a situação seria uma parte do conceito contexto, que seria mais amplo.

Além do caráter evasivo e polissêmico do termo contexto, outros aspectos relacionados à desconsideração de fatores sociais, conforme observado anteriormente, referem-se aos enfoques centrados no sistema, em que comportamento é avaliado baseando-se em dados demográficos, geográficos, estruturais; ou naqueles direcionados aos usuários que, numa perspectiva cognitiva, deslocam para segundo plano ou simplesmente ignoram os fatores externos ao sujeito. Daí decorre a necessidade exposta por Courtright (2007) de se construir um conceito de contexto que transcenda os enfoques no sistema e no usuário.

O contexto também vem sendo abordado além das práticas informacionais ocorridas nas organizações, como é o caso dos estudos que têm tomado como referência a teoria social. Em concordância com Pettigrew (1999), segundo Courtright (2007) o contexto não implica somente um agrupamento físico, mas também certas configurações sociais, incluindo atores e normas. Nesse caso, são consideradas também as práticas informacionais presentes na vida cotidiana.

As tecnologias de informação fazem parte do contexto por estarem envolvidas nas práticas de informação e na expectativa dos atores concernente ao tipo de informação que se busca. Em relação às tecnologias, o contexto pode assumir, segundo Courtright (2007), o sentido de repositório (*container*), de construção de significado, de construção social e de ente relacional (*embeddedness*).

O contexto no âmbito pelo qual o usuário é concebido como repositório de informação é empregado com vistas à obtenção das características principais do comportamento informacional. Tal enfoque insere-se no escopo dos estudos positivistas ou objetivistas nos quais o contexto é figurado como um conjunto de entidades estáveis e delineáveis que podem ser concebidas independentemente das atividades de seus participantes. A noção de contexto no âmbito da construção de significado se diferencia da aceção de usuário como repositório por partir do ponto de vista do ator, ou da pessoa-em-contexto (*person-in-context*), ou seja, das influências e das variáveis percebidas e construídas pelo usuário que busca informação em necessidades no plano das dimensões psicológicas, afetivas e cognitivas. O contexto quando pensado a partir da construção social fundamenta-se na perspectiva de que os indivíduos são os responsáveis por construir a informação mediante a interação social e não somente por processos cognitivos. Portanto, a crítica ao modelo dos estudos da pessoa-em-contexto reside no argumento de que os atores sociais constroem a informação mediante interações sociais. O contexto relacional parte do pressuposto de que os conceitos ator social e contexto estão vinculados entre si.

A última revisão da Arist analisada foi publicada em 2009 e ficou a cargo de Karen Fisher e de Heidi Julien. As autoras buscaram enfatizar o comportamento informacional destacando as publicações dos anos de 2004, 2005 e início de 2008. Além de contribuir para a formulação de uma noção ampla de usuários, que abrange as práticas informacionais também na vida cotidiana, a ideia de contexto foi abordada como uma variável para a realização de estudos de caso, destacando investigações preocupadas com a melhora da disseminação/disponibilidade da informação em sistemas de informação. As autoras reconheceram, ainda, a carência de estudos conceituais sobre contexto, haja vista ser um conceito complexo e dinâmico que pode expressar relações de poder.

Todavia, Fischer e Julien (2009) apontaram a existência de avanço no estudo do contexto no campo nos últimos anos, sobretudo com a atenção dada às variáveis sociais a partir da década de 1990, momento em que foram estudados fenômenos específicos (situações e contextos) para pensar o comportamento informacional. Conforme foi observado, a noção de contexto tem auxiliado o estudo do processo e motivação de busca da informação ou da situação ou tópico geral de interesse para o desenvolvimento pessoal. Além de pesquisas da vida cotidiana (estudos sobre juventude, gênero, dentre outros), a concepção de contexto contribuiu para estudos em comportamento informacional nos âmbitos acadêmico e profissional e das mudanças tecnológicas, na área de saúde, comunicação interpessoal, redes sociais, dentre outros temas.

## **Outras perspectivas: agências informacionais em regimes/ leituras transversais**

Os estudos de ações/comportamentos informacionais<sup>11</sup> contribuiriam para generalizar as descrições das práticas informacionais, antes segmentadas por abordagens que além de descontextualizadas e individuais, isolavam e destacavam algumas de suas facetas, como o uso e a busca de informação. Contariam para isso com o apoio das abordagens pragmáticas, com os subsídios das filosofias da linguagem e das metodologias de cunho antropológico, com ênfases nos diferenciais culturais (por exemplo, LLOYD, 2010).

Nenhuma mudança de perspectiva, porém, teria sido mais significativa que aquela que chega aos estudos de informação pelas duas “ondas” da virada linguística: primeiro, a analítica, de algum modo presente ainda hoje em algumas tendências da Web-semântica, e a wittgensteineana, orientada aos usos cotidianos da linguagem.

A virada linguística, que com os aportes da análise lógica outorgara prioridade à linguagem, primeiro como linguagem ideal da ciência, logo verá na linguagem cotidiana o tecido ao mesmo tempo flexível e resistente que acolhe todas as possíveis narrativas humanas (sobre os mundos natural, social e subjetivo), de modo que a linguagem é considerada ao mesmo tempo como constante antropológica e como esfera intersubjetiva e situada de geração de discursos, onde se expressam diferenças culturais, sociais e biográficas.

---

<sup>11</sup> Sobre as quase controvérsias entre a concepção de comportamento, de Wilson, e de prática, de Savolainen (THE BEHAVIOUR/PRACTICE DEBATE, 2009) e sobre o contraponto do conceito de ação, abordado por González de Gómez (1999) e antecedido por Wersig e Windel (1985), veja-se o Capítulo 3 deste livro.

As abordagens de Wittgenstein das Investigações filosóficas, de Foucault e de Derrida<sup>12</sup>, terão influências significativas nos estudos da informação e da documentação. Entre os autores mais eficientes nessas releituras, caberia lembrar trabalhos como os de Blair, Frohmann, Savolainen, Talja, Olsson, dentre outros<sup>13</sup>.

Seriam, porém, diversos os fatores que contribuiriam para superar aquela primeira contraposição entre “estudos orientados pelo sistema” e “estudos centrados no usuário” do sistema.

Olsson (2009) não deixa de lembrar que, apesar das mudanças teóricas e metodológicas, os estudos da informação têm permanecido estreitamente ligados às demandas funcionais e profissionais da recuperação da informação (e da organização do conhecimento, pode agregar-se), até porque quem pesquisa na área mantém vínculos fortes não só com a formação de profissionais de informação, mas atua também dentro de instituições que agem no campo das atividades diferenciadas de informação e documentação.

---

<sup>12</sup> Algumas traduções em português: WITTGENSTEIN, L. Investigações Filosóficas, Lisboa: Fundação Calouste Gubelkian, 1985; DERRIDA, J. Pensar a desconstrução. São Paulo: Estação Liberdade, 2005; FOUCAULT, M. Vigiar e punir: nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 1987; FOUCAULT, M. Ordem do discurso (A). Edições Loyola, 2009, entre outras

<sup>13</sup> Desses trabalhos, cabe citar o artigo de Blair (2003) “Information retrieval and the philosophy of language” e o livro deste autor “Wittgenstein, language and information: back to the rough ground!” (BLAIR, 2006); o artigo de Frohmann (1990) “Rules of indexing: a critique of mentalism in information retrieval theory”; e seu livro “Deflating information: from science studies to documentation” (FROHMANN, 2004); ressaltando-se, ainda, os textos de Talja (1997) “Constituting ‘information’ and ‘user’ as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information-man theory”, de Limberg, Sudin e Talja (2013) “Three theoretical perspectives on Information Literacy” e de Olsson (2009) “Re-thinking our concept of users”, entre outros.

O paradigma “centrado no usuário” tem oferecido contribuições significativas e a emergência de novas perspectivas não deve fazer esquecer que muitos desenvolvimentos teóricos e funcionais dos sistemas e dispositivos de informação dependem do diálogo mantido entre a pesquisa e as atividades técnicas e profissionais, constituindo um “arquivo” de conhecimentos compartilhados onde se nutrem, ainda hoje, alternativas críticas e inovações.

Lamb e Kling (2003), ao considerar a questão da agência no contexto das pesquisas em sistemas de informação, sustentam a necessidade de reconceitualizar o usuário como ator social, de modo que as abordagens alternativas que dissociaram o agente do sistema, para pensá-lo em seus mundos de vida e em contextos coletivos de ação, têm contribuído também para atualizar a própria concepção dos sistemas de informação. Lamb e Kling lembram que o avanço nas pesquisas acerca do uso das tecnologias de informação e comunicação nas organizações requer avanços teóricos sobre a relação entre as organizações e as tecnologias, assim como no entendimento do agente ativo no uso dos sistemas de informação.

O agente tem que ser visto como membro de organizações, sujeito à influência de contextos regulatórios e ordenadores institucionais e não unicamente do ponto de vista dos modelos individualistas e cognitivistas, nas concepções da neocibernética e nos modelos do ator-racional; para isso, remetem aos estudos do neoinstitucionalismo e do construcionismo social<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Trata-se de outro ponto de vista – o organizacional – segundo o qual não define as interfaces entre sistemas de informação e organizações, por concepções demográficas (idade, gênero, formação) ou outros atributos dos indivíduos: “They focus, instead, on the characteristics of groups, organizations, industries, and societies that cannot be reduced to aggregations or direct consequences of individuals’ attributes, preferences, or motives (cf., DiMaggio and Powell 1991). Their studies show that, with respect to the adoption, development and use of technologies, the actions of organizations are shaped by the institutional environment. From this perspective, we see that social actors are pressured to perform legitimate actions and interactions within institutionalized arrangements. ICT-related change happens, but it is not entirely agent-directed. Rather, agency is channeled through a complex, multilevel system of networks and organizational affiliations that constitute local and global environments.” (LAMB; KLING, 2003, p.202).

Para Lamb e Kling (2003), ao mesmo tempo em que as tecnologias de comunicação e informação ganham maior importância nos estudos das sociedades, a conceituação do agente de práticas e atividades de informação assumiria um caráter sociocultural, definido pelas relações e interações nas que está envolvido e das quais participa. Nessa reformulação destacam-se tematização das redes globais, sociotécnicas (CALLON, 2000; CASTELLS; GERHARDT, 2000; LATOUR, 2012, entre outros), independentemente do “[...] grau de importância que concedem à agência ou à estrutura.” (LAMB; KLING, 2003, p.201).

As mudanças de papéis, funções e ambiência informacional das organizações, de cunho econômico e social, teriam como efeito mudanças em sua percepção e intervenção do ciclo de vida da informação em que se insere.

Nessas e em outras circunstâncias, é cada vez mais difícil identificar se o informacional e o tecnológico agem como variáveis independentes sobre as práticas sociais, onde se manifestam seus efeitos, ou se as mudanças da infraestrutura epistêmico-tecnológica são também resultantes de novas e complexas configurações sociais.

Um exemplo dessa codeterminação entre o social e o tecnológico encontraríamos nas manifestações do agente da informação – não somente na busca e no uso da informação, mas na “autoria”, na geração de informações, documentos, dispositivos e enunciações digitais.

Smiraglia e Lee (2012) analisam o autor como indivíduo e como atrator de complexas redes relacionais que ao mesmo tempo agregam e descentram sua produção dentro de um campo de vinculações plurais:

Em todos os casos que examinamos aqui, os autores individuais claramente têm sido associados com as obras em estudo, mas não como o único criador ou mesmo como fonte deliberada de responsabilidade intelectual. Em vez disso, o discurso cultural tem em cada caso atribuído um papel icônico aos autores, de tal modo que eles são associados com as obras, antes que possamos interpretar o objeto de trabalho como associado a ele. Ou seja, os autores em nossos casos não representam tanto criadores únicos, quanto representam uma matéria factual importante associada com as obras. A autoria não se manifesta nestes casos como um princípio organizacional que funciona no arranjo de entradas para recuperação. Em vez disso, vemos os nomes de autores associados ao identificador de uma classe de obras semântica e ideacionalmente afins, membros de um conjunto superwork<sup>15</sup>. Sugere-se uma abordagem mais pragmática para a concepção de catálogos, que consistiria no arranjo de descrições de recursos em relação à superwork ao qual eles que possam pertencer. Identificadores para esses conjuntos podem, em algumas instâncias, estar associados aos nomes dos criadores. A aplicação obsessiva de regras de atribuição deve ser abandonada por um sistema de identificadores mais orientado culturalmente - O Chef francês, em outras palavras, em vez de Julia Child. Não é mais necessário que os catálogos consistam apenas em compor listas de breves títulos formalizados. Em vez disso, é bem possível para o catálogo apresentar uma heurística informativa, como “os recursos aqui reunidos estão relacionados com o Chef francês.”

---

<sup>15</sup> “Mesmo antes da publicação do modelo FRBRER, algumas pesquisas discutiam a necessidade de criação de uma entidade que agrupasse obras derivadas de outras obras. Por exemplo, Yee (1995), Carlyle (1996) e Svenonius (2000) defenderam a criação da entidade ‘Superwork’. Outros pesquisadores, que defendiam, na essência, a mesma ideia, nomearam esta entidade como ‘Bibliographic Family’ (SMIRAGLIA; LEAZER, 1999), ‘Textual Identity Network’ (LEAZER; FURNER, 1999) e ‘Instantiation Network’ (SMIRAGLIA, 2002).” (apud LIMA, 2010).

O interesse na extensa citação de Smiraglia e Lee (2012) deve-se ao tratamento de uma reformulação da categoria de autor, aquém e além da propriedade intelectual, na própria cadeia produtiva de informação e metainformação. A historicidade da concepção da autoria manifesta no texto de Foucault encontra na abordagem pragmática da catalogação uma evidência sintomática das plurais manifestações da agência, da hibridação da autoria e da obra e de novas capacidades heurísticas nos princípios de identificação.

O conceito pós-moderno de morte do autor, como articulado por Foucault (1992), enfatiza a distinção entre as construções do autor pelos leitores, e o autor, como pessoa. Sendo que o sentido de um texto não é determinado pela intencionalidade do autor, mas construído e reconstruído pelos leitores; o autor deixaria de ser a maior autoridade na interpretação de sua obra. (FOUCAULT, 1992; OLSSON, 2005; COPE; KALANTZIS, 2010).

A reconceitualização da agência afeta assim as categorias de usuário – reformulada pela de ator social – e de autor – imersa em agenciamentos coletivos –, mas também atinge a definição do “ator social”, cuja identidade e reconhecimento, vinculados a categorias, normas e instituições, pareceria perder estabilidade nas esferas das redes.

Em última instância, o que ficaria em suspenso seria a construção moderna de uma concepção de autoridades baseadas na escrita, no documento e nos dispositivos da metainformação referencial, cadastral, jurídica, diplomática.

Para muitos, a Web pareceria propiciar novas e plurais formas de autoria, além dos círculos de especialistas. Conforme Cope e Kalantzis

(2010), são muitas as facilidades de autoria na Web; jogos *on-line* e interativos, por exemplo, fazem de cada jogador um protagonista de novas narrativas.

Qual seria o grau de autonomia dos agentes individuais e coletivos e de suas ações intencionais nas novas esferas de produção de sentido geradas pelos dispositivos digitais? Mensagens nomádicas e facilidades de uso das linguagens visuais alargariam os espaços intersubjetivos, biográficos, autorais?

Para Patrick Wilson, todo conhecimento está condicionado pelo lugar que o conhecedor ocupa numa ordem sociocultural numa ancoragem espaço-temporal:

[...] como as roupas que se veste, a comida que se come, o sotaque e vocabulário do próprio discurso, assim também as coisas sobre as quais se é informado e as questões sobre as quais se tem pontos de vista são todos influenciados pela localização social (WILSON, 1983, p.149; trad. nossa).

Se para Wilson deve diferenciar-se o conhecimento direto, que obtemos pela própria experiência, do conhecimento de “segunda mão” (*second hand knowledge*), que recebemos dos outros, para muitas abordagens epistemológicas, como a hermenêutica e o pragmatismo, mesmo o conhecimento resultante de nossas percepções e vivências de “primeira mão” se constitui em contextos socioculturais e conforme “autoridades cognitivas” que disponibilizam e legitimam os usos das palavras, modos do fazer, do interagir, do julgar.

Para Rieh e Danielson (2007), haveria a necessidade de separar os problemas próprios do julgamento de relevância, em contextos de uso da informação,

daqueles que se constituem de modo mais amplo na constituição dos critérios de credibilidade e validação. Seriam justamente as instâncias constitutivas da autoridade cognitiva ou da credibilidade da informação as que estariam passando por grandes mudanças. Nesse processo, estariam fortemente envolvidos não só os “peritos” das diferentes áreas do conhecimento, mas também – e muito especialmente – outros grupos de trabalhadores do conhecimento: editores, revisores, bibliotecários, documentalistas, além de se estabelecer paralelo a outros profissionais, tais como jornalistas, professores, gestores em ciência e tecnologia, dentre outros.

Não seria objeto deste trabalho um mapeamento exaustivo das mudanças. Busca-se, no entanto, deixar em aberto o horizonte de problematização acerca da agência das ações e práticas de informação.

Nessa direção serão destacadas somente duas perspectivas, conforme as quais algumas das referências prévias à subjetividade e a seu posicionamento no ciclo de vida da informação e da documentação<sup>16</sup> estariam hoje enfraquecidas ou seriam substituídas ou desativadas.

Numa perspectiva de maior presença nos estudos e pesquisas da ciência da informação, o que se problematiza é o *locus* das atividades, práticas ou recursos de informação e a escolha da unidade de análise para seu estudo, de conformidade a algumas ou todas as objeções que consideram reducionista ter o sistema ou unidade de informação, o indivíduo psicossocial ou o modelo do ator racional, como limites excludentes das questões pertinentes à ciência da informação.

---

<sup>16</sup> Nesta parte do trabalho escolheu-se “ciclo de vida da informação” para enfatizar as dinâmicas contemporâneas da informação, ainda que em outros contextos se possa afirmar sua equivalência (de fases ou momentos) com a cadeia de produção da informação (GONZALEZ de GOMEZ, 2012).

Se são muitas as contrapropostas (o discurso, as comunidades de práticas, as redes sociais ou sociotécnicas, o campo, os domínios), cabe deter-se num aspecto em que a questão de quem agencia ações e práticas de informação esbarra na questão sócioepistêmica de quem está autorizado para valorar e validar informações, num contexto qualquer de deliberação e tomada de decisão. Os estudos nessa direção tendem a destacar a coexistência, conflito ou cooperação de plurais sistemas de valor, não já conforme um sistema simbólico e valorativo homogêneo, como pressupõe o conceito de comunidade discursiva, nem num cenário de luta concorrencial entre uma única proposta e contraproposta, como no campo, mas tendo que dirimir tensões e busca de entendimento em contextos que implicam pragmáticas diferenciais de informação, tal como poderia ser nos “domínios de políticas”, de Knoke ou nas “cidades”, de Boltanski e Thevenot.

O conceito “regime de informação” de Hamid Ekbia tem como ponto de partida os regimes de valor (*worth, grandeur*) propostos por Boltanski e Thevenot, apresentando como escopo a relação entre informação e ação e como objetivo a investigação das diferentes maneiras de julgamento de valor. Nessa direção, a informação seria constituída por efeitos informacionais, resultante da experiência e da variação de quem realiza ações de informação, em diferentes atividades e situações. Os critérios de valor podem adquirir diferentes expressões nas atividades econômicas ou administrativas, no mundo de vida e nas relações familiares. Ekbia considera a amplificação do alcance obtido com o aprimoramento técnico, que tem abrangido todos os campos de atividade social, incluída as práticas da vida cotidiana, entre a estruturação e formalização da comunicação e da informação, e o caráter intersubjetivo e situado das práticas de informação, e seus diferenciais pragmáticos de produção de sentido.

A constituição da informação, nesse contexto, pode ser apreciada mediante o julgamento seletivo e situacional de relevância pelos agentes envolvidos. Para tanto, Ekbia apresenta dois caminhos de construção do objeto de pesquisa informacional: a) dar prioridade às práticas e à vida cotidiana, sem remeter as ações subjacentes a macro contextos institucionais e, tampouco, às outras estruturas e figuras impessoais, de cunho administrativo e tecnológico, considerando relações de saber-poder no dia a dia; e b) reconstruir a tensão que se manifesta nas atuais configurações sociais de informação, tangente à relação entre os modos de interação e os arranjos estruturais (institucionais, econômicos, tecnológicos) que comportam a interação (EKBIA; 2009a; 2009b; EKBIA; EVANS, 2009).

Num sentido mais geral, para González de Gómez (2012), é possível diferenciar um *a priori* de possibilidades tecnológicas, um “arquivo tecnológico” idealmente disponível para a humanidade, num momento histórico, do regime de informação com que ele se manifesta e se realiza, conforme orientações preferenciais, linhas de força, tensões e restrições, que atualizam diferencialmente suas potencialidades: “[...] mais de um regime de informação podem constituir-se a partir de iguais ou semelhantes montagens de tecnologia, serviços e conteúdos informacionais”, podendo ser útil para investigar fenômenos como a “redocumentarização”, expressão empregada por Salaun, podendo, ainda, se referir ao “regime monopólico de informação”, caracterizado, por exemplo, pela centralização do patrimônio cultural por uma única empresa, como pretendido pela Biblioteca Digital do Google, ou aos “regimes abertos de informação”, composto por arranjos públicos e/ou colaborativos de preservação e acessibilidade às memórias coletivas, como no caso da Biblioteca Digital Universal da Unesco.

Outra perspectiva tem como horizonte de problematização o conceito de agentes artificiais, como os robots ou os “sistemas multiagentes”, que – ainda agindo sob programação – desenvolveriam sequências de ação independentes da intervenção direta e imediata de um ator humano, que poderiam ter consequências plausíveis de ponderação e julgamento ético e jurídico. O Projeto *Regulating Emerging Robotic Technologies in Europe: Robotics facing Law and Ethics* (PALMERINI, 2014) é um exemplo do caráter atual das questões que envolvem a agência dos dispositivos de informação.

Os conceitos de autonomia e tomada de decisão são atributos decisivos na definição que a filosofia ocidental outorga à pessoa humana. Nessa atribuição descansa o princípio de responsabilidade, e uma deontologia moral que atrela nossos atos intencionais a dignidade e ao futuro da natureza humana. Para Capurro,

O conceito dos humanos como agentes morais autônomos está arraigado em uma larga e complexa tradição do pensamento ocidental. Forma o núcleo de constituições democráticas e sistemas jurídicos, assim com de tratados e declarações internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos. O conceito de agente se utiliza hoje frequentemente de um modo “deflacionário” e indiscriminado.<sup>17</sup>

Para Capurro (2010, p.1), “[...] as tecnologias de informação e da comunicação (TIC), junto com [os aspectos desenvolvedores] das ciências da vida... têm gerado não somente mudanças na estrutura

---

<sup>17</sup> “El concepto de los humanos como agentes morales autônomos está arraigado en una larga y compleja tradición del pensamiento occidental. Forma el núcleo de constituciones democráticas y sistemas legales, así como de tratados y declaraciones internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El concepto de agente se usa hoy frecuentemente de un modo “deflacionario” e indiscriminado.” (CAPURRO, 2010, p.2).

social, mas também novas questões filosóficas”. Nessa direção, a problematização requer a discussão de princípios éticos, jurídicos e de premissas filosóficas que escapam aos limites deste trabalho, os quais foram objeto dos estudos filosóficos da informação, com autores como Rafael Capurro (2010) e Luciano Floridi (2013).

### **Considerações finais**

A linha argumentativa que auxiliou o delineamento da abordagem relacional proposta – fundamentada na transversalidade teórica e epistemológica para a construção de conhecimento, na historicidade dos conceitos e no vínculo existente entre objeto e processo – foi empregada, igualmente, para cotejar o conceito informação com conceitos específicos à busca e ao uso ou abrangentes às diferentes acepções de agência que recentemente vêm recepcionando como eixo norteador, por exemplo, o pressuposto do contexto informacional, algo que tem propiciado o delineamento de um quadro teórico diversificado com o qual foi possível visualizar noções de sujeito em diferentes perspectivas.

Por intermédio da referida abordagem, chegou-se à identificação de modelos teóricos em construção, cujos interesses transcendem e/ou complementam aqueles presentes na tradição teórica da ciência da informação, já que o seu maior desafio consiste em compreender estados interacionais aderentes às formas de relações informacionais cujos espaços operacionais têm se configurado em regimes sociotécnicos. Nesse sentido, assumiu-se o desafio de edificar um quadro interpretativo sem desconsiderar as conquistas teóricas e metodológicas obtidas por outros

campos ou pela própria ciência da informação, quando debruçados sobre questões sociais, políticas, econômicas e éticas que envolvem, portanto, os sujeitos, suas agências e os agenciamentos informacionais.

No âmbito da tradição, a centralidade ou a consideração, *a priori*, do sistema de informação e a universalidade atribuída aos sujeitos, estes, mormente restritos à condição de responsáveis ou de interagentes com o sistema, também encontram nos pressupostos da documentação uma fonte norteadora<sup>18</sup>. Todavia, na contemporaneidade, a ciência moderna, concebida sob a ótica dos tratados e dos manuais, tem sido problematizada, haja vista que, por esse caminho, a disciplina tende a ser concebida como algo inabalável, externo e superior, pairando sobre os indivíduos e se perpetuando como o lugar do discurso, em última instância, validador. Quando pensada sob esse prisma, a disciplina se distancia e não se reconhece na própria dinâmica da realidade, já que se apresenta como simulação de uma realidade confortável e autolegitimadora. Conforme observado, as perspectivas que consideram os atores sociais e suas ações – em concepções de sujeito cujas abordagens podem se beneficiar de tipologias e categorias analíticas não doutrinadoras, mas instrumentais, ou da aceção de historicidade dos sujeitos – têm se apresentado como um caminho alternativo e profícuo a ser explorado.

O sujeito, nesse contexto, é considerado um ser histórico que pode realizar – sob a influência do ambiente no qual está inserido e da relação

---

<sup>18</sup> Os conteúdos dos documentos, apreendidos por Otlet (1934) em seu *Traité de Documentation* como portadores de fatos, seriam organizados e evidenciados por profissionais documentalistas em sistemas que não tinham a pretensão de responder às questões particulares dos usuários, pois era “[...] o usuário que deveria se adaptar ao sistema” (RAYWARD, 1994, p.247) e não o contrário.

com outros sujeitos – ampla variedade de ações informacionais, cujos diferenciais pragmáticos podem ser positivados, no caso de uma leitura da ciência, ou negativizados, no plano filosófico, de modo a auxiliar a compreensão do processo de produção de sentido e do contexto de produção e apropriação de conhecimento em rede, em regimes e agenciamentos diversos.

O reconhecimento da informação como fenômeno social e do modelo teórico que emerge no campo da informação, à luz de novos vínculos e formas sociotécnicas de interação e intervenção informacional, são acompanhados da difícil incumbência de compreender o sujeito como ator informacional. Tal ator, além de estar inserido em determinado contexto, também corrobora a definição (ou indefinição) de estados e situações informacionais que influenciarão a sua própria ação e reciprocamente as de outrem.

As perspectivas que consideram as agências informacionais e os regimes de informação abrem espaço para uma análise ampla do sujeito em sociedade. Dentre os objetos a serem considerados, destaca-se aqui a validação da informação e do conhecimento, que pode ser investigada sem a necessidade de considerar o sistema de informação como pressuposto indispensável. A “perspectiva estrita” de sujeito, que tem como pressuposto o sistema de informação, continuará a ser um objeto tradicional e relevante da área de ciência da informação, destacando-se a perspectiva do comportamento informacional, permitindo a criação de abordagens que se diferenciam da acepção cognitiva, conforme é possível observar nos estudos sociais das práticas informacionais e das ações de informação.

## Referências

- ALLEN, T. J. Information need and use studies. *ARIST*, v.4, p. 3-29, 1969.
- ARIST – THE ANNUAL REVIEW OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY. Silver Spring: *ASIS&T*, [1966 - ]. Disponível em: <<http://www.asis.org/Publications/ARIST/statement.php>>. Acesso em: 28 nov. 2012.
- BLAIR, D. C. Information retrieval and the philosophy of language. *ARIST*, v.37, n.1, p.3-50, 2003;
- \_\_\_\_\_. *Wittgenstein, language and information: "Back to the Rough Ground!"*. Springer: [s.n.], 2006. v.10.
- BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.
- CALLON, M. *Techno-economic Networks and Irreversibility*. In: LAW, J. (Ed.). *A Sociology of Monsters? Essays on Power, Technology and Domination*. Sociological Review Monograph. London: Routledge, 1991. v.38. p.132-161.
- CAPURRO, R. Epistemología y Ciencia de la Información. *Enl@ace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, Año 4, n.1, Enero-Abril, p.11-29, 2007.
- \_\_\_\_\_. Hacia una teoría comparada de agentes. *Factotum*, v.7, p.1-13, 2010.
- CASE, D. O. Information Behavior. *ARIST*, v. 40, p. 293-327, 2006.
- CASTELLS, M.; GERHARDT, K. B. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- COPE, B.; KALANTZIS, M. Multialfabetización: nuevas alfabetizaciones, nuevas formas de aprendizaje. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n.98-99, p.53-91, enero-junio, 2010. Disponível em: <[http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/\\_98\\_99/3.pdf](http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/_98_99/3.pdf)>. Acesso em: 18 out. 2014.
- COURTRIGHT, C. Context in Information Behavior Research. *ARIST*, v.41, p. 273-306, 2007.
- CRANE, D. Information needs and uses. *ARIST*, v.6, p. 3-39, 1971.
- CRAWFORD, S. Information needs and uses. *ARIST*, v. 13, p. 61-81, 1978.
- DERRIDA, J. *Pensar a desconstrução*. São Paulo: Estação Liberdade, 2005.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. *ARIST*, v.21, p.3-33, 1986.

DERVIN, B. *Sense-making methodology: communicating communicatively with campaign audiences*. In: DERVIN, B.; FOREMAN-WERNET, L.; LAUTERBACH, E. (Ed.). *Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill: Hampton Press, 2003. p. 232-249.

EKBIA, H. Information in action: a situated view. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, v.46, n.1, p. 1-11, 2009a.

\_\_\_\_\_. Digital artifacts as quasi-objects: qualification, mediation, and materiality. *JASIST*, v.60, n.12, p.2554-2566, 2009b.

\_\_\_\_\_.; EVANS, T. Regimes of information: land use, management, and policy. *The Information Society*, v.25, n.5, p.328-343, 2009.

FISHER, K.; JULIEN, H. Information Behavior. *ARIST*, v. 43, p.317-358, 2009.

FLORIDI, L. *Distributed Morality in an Information Society* (pre-print). [S.l.:s.n.], [2013]. Disponível em: <<http://www.philosophyofinformation.net>>. Acesso em: 18 out. 2014.

FOUCAULT, M. *O que é um autor*. Lisboa: Vega, 1992.

\_\_\_\_\_. *Ordem do discurso* (A). Edições Loyola, 2009.

\_\_\_\_\_. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1987.

FROHMANN, B. Rules of indexing: a critique of mentalism in information retrieval theory. *Journal of documentation*, v.46, n.2, p.81-101, 1990.

\_\_\_\_\_. *Deflating information: from science studies to documentation*. Toronto: University of Toronto Press, 2004.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. *Informare*, v.5, n.2, p.7-35, 1999. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/126/1/GomezInformare1999.pdf>>. Acesso em: 16 maio 2012.

\_\_\_\_\_. Regime de informação: construção de um conceito. *Inf. & Soc.:Est.*, v.22, n.3, p. 43-60, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/14376>>. Acesso em: 16 maio 2012.

HERNER, S.; HERNER, M. Information need and use studies in science and technology. *ARIST*, v.2, p.1-34, 1967.

HEWINS, E. T. Information need and use studies. *ARIST*, v.25, p. 145-172, 1990.

LAMB, R.; KLING, R. Reconceptualizing users as social actors in information systems research. *MIS quarterly*, p.197-236, 2003.

LATOURE, B. *Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede*. Salvador: Edufba, 2012.

LIMA, J. A. O. *FRBRoo – Conceitos Básicos*. In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M. (Org.) *Passeios pelo bosque da informação*. Brasília: IBICT, 2010. 334p.

LIMBERG, L.; SUNDIN, O.; TALJA, S. Three theoretical perspectives on Information Literacy. *Human IT*, v.11, n.2, p.93-130, 2013.

LIN, N.; GARVEY, W. D. Information need and use studies. *ARIST*, v.7, p. 5-37, 1972.

LIPETZ, B.-A. Information needs and use. *ARIST*, v. 5, p. 3-32, 1970.

LLOYD, A. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory, *Journal of Documentation*, v.66, n.2, p.245-258, 2010.

MARTYN, J. Information need and use studies. *ARIST*, v. 9, p. 3-23, 1974.

MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology. *ARIST*, v.1, p. 41-46, 1966.

OLSSON, M. R. Meaning and authority: the social construction of an 'author' among information behaviour researchers. *Information Research*, v.10, n.2, paper 219, 2005. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/10-2/paper219.html>>. Acesso em: 18 out. 2014.

\_\_\_\_\_. *Re-thinking our concept of users*. Australian Academic & Research Libraries, p.40, n.1, 2009. p.22-35.

OTLET, P. *Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique*. Bruxelles: Mundaneum, 1934.

PAISLEY, W. Information needs and uses. *ARIST*, v. 3, p. 1-30, 1968.

PALMERINI, E. et al. Collaborative project (CP), FP7-SiS-Challenge 1-3: *Regulating emerging scientific and technological developments*. [S.l.:s.n.], [2014]. Disponível em: <[www.robolaw.eu](http://www.robolaw.eu)>. Acesso em: 18 out. 2014.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *ARIST*, v. 35, p. 43-78, 2001.

RABELLO, R. História dos conceitos e ciência da informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspectiva epistemológica. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, v.13, n.26, 2º sem. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1829>>. Acesso em: 2 dez. 2008.

\_\_\_\_\_. *A face oculta do documento: tradição e inovação no limiar da Ciência da Informação*. 2009. 331p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

\_\_\_\_\_. A contribuição da história dos conceitos à ciência da informação: dimensões categórico-abstratas e analítico-causais. *Ci. Inf.*, v. 39, n. 3, p. 35-46, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1834/0>>. Acesso em: 5 set. 2011.

\_\_\_\_\_. La construcción de objetos en la Ciencia de la Información: el caso del proceso organización del conocimiento. *Scire*, v.17, n.1, p.81-91, en.-jun. 2011a. Disponível em: <<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/3885>>. Acesso em: 16 maio 2012.

\_\_\_\_\_. A dimensão categórica do documento na Ciência da Informação. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, v. 16, n. 31, p. 131-156, 2011b. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16n31p131>>. Acesso em: 2 jul. 2011.

\_\_\_\_\_. A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. *Perspect. Ci. Inf.*, v. 17, n.1, mar. 2012a. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1107/1012>>. Acesso em: 16 maio 2012.

\_\_\_\_\_. *Usuário, informação e ciência e tecnologia: aspectos comunicativos e institucionais em um modelo sociotécnico emergente*. Brasília: IBICT, 2012b. Relatório final de pesquisa de pós-doutorado.

\_\_\_\_\_. Leituras de usuário e uso na Ciência da Informação. *Perspect. Ci. Inf.*, v.18, n.4, 2013a, Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1735>>. Acesso em: 18 out. 2014.

\_\_\_\_\_. Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. *Inf. & Soc.:Est.*, v. 23, p. 57-71, 2013b. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/23028/>>. Acesso em: 18 out. 2014.

RAYWARD, W. B. The case of Paul Otlet, pioneer of information science, internationalist, visionary: reflections on biography. *Journal of Librarianship and Information Science*, v. 23, p. 135-145, 1991. Disponível em: <[http://people.lis.uiuc.edu/~wrayward/otlet/PAUL\\_OTLET\\_REFLECTIONS\\_ON\\_BIOG.HTM](http://people.lis.uiuc.edu/~wrayward/otlet/PAUL_OTLET_REFLECTIONS_ON_BIOG.HTM)>. Acesso em: 30 jul. 2006.

RIEH, S. Y.; DANIELSON, D. R. Credibility: a multidisciplinary framework. *ARIST*, v. 41, p. 307-364, 2007. Ed. by B. Cronin.

SMIRAGLIA, R. P.; LEE, H.-L. Rethinking the Authorship Principle. *Library Trends*, v.61, n.1, p.35-48, 2012.

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

THE BEHAVIOUR/PRACTICE DEBATE: a discussion prompted by Tom Wilson’s review of Reijo Savolainen’s *Everyday Information Practices: a social phenomenological perspective*. Lanham, MD: Scarecrow press, 2008. *Information Research*, v. 14, n. 2, paper 403, 2009.

WERSIG, G.; WINDEL, G. Information Science needs a theory of ‘information actions’. *Social Science Information Studies*, v. 5, p.11-23, 1985.

WILSON, T. *Second-Hand Knowledge. An Inquiry into Cognitive Authority*. Westport, Greenwood Press, 1983.

WITTGENSTEIN, L. *Investigações Filosóficas*. Lisboa: Fundação Calouste Gubelkian, 1985.

***Subject, agency and information: transversal readings and tradition***

*In view of the emergence of new informational demands and configurations and of sociotechnical interactions and ties, the “information” and “agency” constructs are associated in order to obtain subsidies for a reflection on the perspectives of “subject” in the field of information . To this goal, aspects such as the transversality of knowledge production, the historical trajectory of concepts and the creation of objects are considered, which allowed to identify that the study of subjects and informational agencies can permit the coexistence of traditional approaches, in the field of information science, with those involving transversal readings in connection with information philosophy and with the knowledge from fields within human and social sciences. In the case of the first approach - intertwined in the light of the idea of disciplinarity - aspects were presented that involve objective, subjective and social dimensions of information, taking as guiding agencies the search and use of information. In the second, the information and the agencies were thought from the notion of context beyond the limits of a single field, in a transversality of readings that can consider the politics, the ethics, the economy, in fact, not only the relation of the subjects with Institutions and with information technologies and resources, but with the assemblages present in daily life, in networks and multiple regimes.*