

NOVOS PARADIGMAS E NOVOS USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO

Sueli Mara Soares Pinto Ferreira

Resumo

Discute a atividade humana de compreensão da realidade, passando por breve resumo histórico evolutivo da teoria do receptor nas ciências da comunicação e estabelecendo sucinto paralelo com a ciência da informação, a qual vem caminhando do paradigma do acervo para o paradigma da informação. Conceitos básicos como informação, necessidade de informação e usuários de informação são analisados.

Palavras-chave

Informação; Usuários de informação; Ciência da informação; Paradigmas; Necessidade de informação.

INTRODUÇÃO

A discussão que vem ocorrendo atualmente sobre os novos paradigmas na ciência da informação perspassa por conceitos inerentes a várias áreas do conhecimento. Dentre estes conceitos, o mundo do sentido, isto é, a necessidade de delegar sentido à informação deve merecer atenção especial. Algumas inferências sobre o que realmente significa ou pressupõe o ato de fazer sentido são de muita importância aqui e agora, tendo em vista ser essa uma das principais atividades humanas, senão a principal. A partir da interpretação desta atividade e analisando a evolução histórica da teoria do receptor na ciência da comunicação e na ciência da informação, pretende-se discutir novos conceitos de informação, usuários e necessidades de informação.

O ATO DE FAZER SENTIDO

Interpretar a realidade, torná-la lógica, compreensível, significativa para o conjunto de indivíduos supõe o ato de fazer sentido ao mundo existente. É por seu intermédio que o ser humano compreende, analisa e interpreta todas as dimensões da realidade, captando e expressando essa totalidade de forma cada vez mais ampla e integral (Moran, 1994).

Segundo Piovesan (1977, p. 37), o termo sentido pode ser compreendido como: (1) a interpretação de uma palavra ou frase, (2) a significação, o significado. Esse mesmo autor conceitua significado como: "Uma interpretação da significação de uma situação, ato, idéia ou objeto, com referência a como se deve responder. A interação social e a organização social são possíveis pela existência de significados culturalmente compartilhados. Entretanto, a significação subjetiva do comportamento de outras pessoas para um ator (pessoa) é determinada por sua experiência pessoal passada, bem como pelos seus significados interiorizados, culturalmente definidos. Daí, o significado de uma situação social variar, em certa extensão, de uma pessoa para outras, inclusive na mesma cultura. Cada participante pode ter significados subjetivos que são únicos, mas, ao mesmo tempo, têm significados compartilhados que tornam a interação e a comunicação possíveis".

Algumas noções importantes podem ser apreendidas das definições anteriores. Uma delas refere-se ao fato de que o fluir do sentido, da percepção, é um processo à medida que envolve uma série de procedimentos lógicos culminando com a atribuição de um "sentido". Este sentido, por sua vez, é o produto do processo. Outra idéia está relacionada ao fato de o indivíduo desenvolver tal processo, de acordo com um esquema ou quadro de referência interno, preestabelecido e respaldado em suas experiências anteriores, conhecimentos prévios e contexto sociocultural e profissional em que está inserido.

Esses esquemas interiores são estruturados a partir de observações da realidade e também da observação de observações feitas por outros. Nesses dois casos, as observações nunca são diretas e imediatas, porque o ato de observação é mediado pela mente humana, a qual direciona o processo de seleção do que observar, como fazê-lo, e ainda interfere na interpretação final dos produtos da observação (Rouse e Rouse, 1984).

Isto posto, torna-se evidente que esses esquemas individuais preexistentes são utilizados, quando necessário, pelo ser humano, porém, sempre segundo objetivos determinados. Portanto, o que o indivíduo pretende fazer, aonde que chegar, como e porque agir de uma ou outra forma também são fatores determinantes para a interpretação da realidade, para o processo de lhe atribuir sentido.

O ser humano move-se na vida questionando, encontrando barreiras, deparando-se com dilemas, envolvendo-se em confusões, sonhando, indo à procura de algo, lidando com desordens, passando o tempo, descansando, recuperando-se ou buscando felicidade. Isso, dentro de uma realidade, a qual, segundo Carter (1980), é repleta de descontinuidades. Descontinuidade entre a realidade e os sensores humanos, entre os sensores e a mente, entre a mente e a “língua”, entre a língua e a mensagem criada, entre a mensagem criada e o canal utilizado, entre um ser humano agora e o mesmo daqui a instantes, entre diferentes seres humanos no mesmo intervalo de tempo, entre seres humanos e cultura, entre seres humanos e instituições, entre duas ou mais instituições, entre duas ou mais nações e assim por diante, Descontinuidade é uma constante assumida da natureza em geral e da condição humana especificamente.

Para a garantia de sua movimentação contínua ante essa realidade permeada de descontinuidade, o ser humano lança mão constantemente dos já mencionados esquemas interiores. As transformações materializadas no uso sucessivo de esquemas são movidas pela existência de questões surgidas a partir do esgotamento dos esquemas presentes. À medida que esses esquemas se tornam inoperantes, a busca de novos se impõe. Tal busca está associada à informação.

Embora exista um contínuo debate entre teóricos em filosofia, a idéia de que a informação e a visão perceptiva global do ser humano são construídas pelo próprio indivíduo tem causado recentemente enorme impacto na várias disciplinas envolvidas com processamento de informação, tais como psicologia cognitiva, ciência cognitiva, pesquisas sobre memória, teoria do discurso e leitura, teorias de percepção (Cole, 1994). Para isso, também favorece o surgimento de novos paradigmas, tanto nas ciências da comunicação, como na ciência da informação.

CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

Durante muitos anos, a comunicação foi genericamente associada a duas idéias básicas. A primeira entende a comunicação como as “estruturas” envolvidas no processo, ou seja, canais, tecnologias e entidades (pessoas e instituições). Essas estruturas são intituladas por alguns autores como os **who/quem** da comunicação. A segunda idéia se refere ao conteúdo, ao material simbólico incorporado às mensagens que estão sendo enviadas pelos comunicadores os **what/o que** da comunicação. Porém, uma terceira idéia se impõe e está relacionada prioritariamente com **how/como** da comunicação. Isto é, com o produto final da mensagem enviada pelas fontes através de canais: a transformação desejada ou inesperada que pode (ou não) ter ocorrido no receptor (Dervin e Clark, 1989, p. 5). Ou seja, o sucesso ou fracasso da comunicação está fortemente relacionado à atividade do receptor de perceber e compreender o que está sendo transmitido.

Uma reflexão mais abrangente sobre as principais correntes teórico-metodológicas que vêm marcando atualmente a pesquisa de recepção dos meios de comunicação de massa mostra que, em uma retrospectiva histórica, estudos na década de 30 e 40 já abordavam esse tema, ou seja, o receptor. Mas, mesmo conciliando uma visão qualitativa da recepção com a ação dos meios, os trabalhos sobre a audiência daquela época ainda se apoiavam na hipótese do indivíduo concebido como receptor puro, exposto à irradiação do meio, cuja ação deveria ser cada vez mais dominada pelos criadores, programadores e operadores (Lopes, 1993, p. 79; Orozco, 1991) considera que tal concepção se insere no âmbito de uma abordagem tradicional da recepção.

Nos anos 60, estudos passam a se centrar nas intenções do receptor, introduzindo a idéia de uma atividade de escolha e de engajamento deste. A pergunta corrente era a seguinte: O que os indivíduos fazem com os meios?

Já na década de 70, as pesquisas _ refletindo a recepção dos meios a partir do modelo reducionista dos efeitos, integrando a produção e a recepção da mensagem massiva a um quadro semiológico _ acabam por colocar a recepção como prática complexa de construção social de sentido. Nessa perspectiva, entende-se que “o receptor não se depara com o meio de comunicação trazendo a mente vazia, mas sim repleta de atitudes, idéias e valores (repertório cultural) que coloca em jogo com os repertórios propostos nas mensagens envolvidas na comunicação” (Orozco, 1991, p. 29).

A partir de então, o processo de comunicação é concebido como uma articulação de práticas de significação em um campo de forças sociais. Práticas essas não aleatórias, mas enraizadas em um corpo de conhecimentos e nas estruturas de sentido disponíveis em uma sociedade determinada, ou mediante regras do fazer profissional e as especificidades de cada meio de comunicação (Lopes, 1993).

Hoje, é comum encontrar autores de posições teóricas diversas concordando que a importância atual das pesquisas de recepção resulta de confluências na evolução da pesquisa de comunicação articuladas com importantes mudanças nas ciências sociais e nas humanidades em geral. Nesta corrente de pesquisa atual, os processos colocados em movimento pelos receptores na sua prática com os meios são cada vez mais considerados como processos perceptivos, cognitivos, afetivos, relacionados com base na intencionalidade visando a produzir significações e sentido para suas ações* (Lopes, 1993).

CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Tanto quanto na ciência da comunicação, o novo enfoque dado ao receptor teve impacto bastante evidente na ciência da informação. A literatura especializada da área também aponta o desenvolvimento de estudos voltados inicialmente para o *who* passando pelo *what* e adentrando ao *how*, a partir da década de 80, quando se percebe crescente aumento do uso das teorias da comunicação.

Nessa área, a abordagem tradicional coloca a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo. E a mensagem transmitida pelo emissor (serviço de informação, biblioteca, catálogo) para o receptor (usuário) através de um canal, e a mensagem é informativa no sentido de que reduz ambigüidade, ao reduzir simultaneamente o número de mensagens alternativas que poderia ser enviado. Informação, nesse contexto tradicional, existe em um mundo ordenado e é capaz de ser descoberta, definida e medida. Pontos importantes desconsiderados nesta abordagem são os seguintes: o conhecimento não é absoluto: as pessoas mudam e a mensagem enviada não é idêntica à recebida (Morris, 1994).

Com isso, estamos ignorando o fato de que o ser humano cria sua própria realidade e tem seus próprios estoques internos de informação, os quais são usados para compreender as informações externas e as diferentes situações em que os indivíduos se encontram em dado momento.

Ao contrário, o que estivemos procurando por décadas foi explicar as diferenças entre os usuários como simples decorrência de influências sociológicas e demográficas, estilo de vida e especificidade do trabalho (Dervin, Nilan, 1986). Entretanto, comportamento de busca e uso de informação são também modelados pelo estilo cognitivo do indivíduo, isto é, sujeito ativo internamente *versus* ativo externamente, sistemático *versus* intuitivo e/ou criativo *versus* menos criativo (Rouse e Rouse, 1984), sendo esse o veio da abordagem alternativa.

Por outro lado ainda, a abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as conseqüências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte.

* Na América Latina, estudos nessa linha começaram no início da década de 80.

Nessa perspectiva, os usuários da informação são vistos apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a “razão de ser” do serviço. É aquele usuário “ideal” comparado por Dervin (1983b, p. 160) e Popper (1972,

p. 3) a um “caminho vazio” que deverá ser preenchido com “títulos” predeterminados e fornecidos pelos sistemas de recuperação, intitulados informação. Isto é, uma dada informação serve a diferentes usuários da mesma forma.

Tal situação ocorre, porque, historicamente, os sistemas de informação têm sido planejados em função das tecnologias utilizadas para sua implementação, ou do conteúdo da informação a ser inserida.

Os mais antigos sistemas encontraram suas bases nos documentos impressos, catálogos, e hoje, nos artefatos digitais, computadores e tecnologias associadas. O que está inserido no documento ou o que está estocado no computador é percebido como conhecimento ou informação, e isso tem sido o determinante dos modelos dirigidos à tecnologia. Esses estudos enfocam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema. A ênfase está na maneira com que isto afeta o armazenamento, a acessibilidade e a disseminação da informação ou do conhecimento. Baseado em seus resultados, esses estudos têm prescrito tamanhos, formatos, dinâmica e mesmo os tipos de materiais a serem incorporados aos sistemas de informação.

Os estudos relacionados às linhas temáticas de interesse de grupos de usuários são voltados ao conteúdo, sempre baseados nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento, por exemplo, as classificações decimais existentes. Esses modelos são constantemente acrescidos de novos esquemas, índices, *thesaurus* e outros elementos, visando prioritariamente ao tratamento técnico do conteúdo do documento ou da informação. Muito embora, na maioria das vezes, esses modelos sejam desconhecidos pelos usuários, continuam a servir de denominadores para a determinação da estrutura organizacional da informação no bojo do sistema.

Nesses dois mencionados tipos de estudos, o usuário é apenas o informante, não sendo em nenhum momento o objeto do estudo.

Esse contexto tradicional tem estabelecido não somente um modo para organizar, mas também para disciplinar e reconhecer o próprio conhecimento. Dois aspectos importantes nesta organização tradicional do conhecimento são questionados: a) a irrelevância dada a possíveis

incongruências entre o que está contido no problema do usuário e o que está contido na pergunta por ele formulada; b) a falta, nos sistemas de informação, de mecanismos para identificar como o usuário pretende usar a informação e quais são suas definições sobre relevância da informação, (Macmullin e Taylor, 1984).

O usuário tem sido colocado na posição passiva de ter de se adaptar aos mecanismos dos serviços de recuperação da informação, ao invés de amoldar esses mecanismos às suas características particulares. Soluções alternativas para esses problemas são os treinamentos que os sistemas procuram proporcionar aos usuários e, mais recentemente eclodindo os tão propagados sistemas conhecidos como amigáveis (*user-friendly*), o que, na maioria dos casos, somente significa que são usáveis, não que satisfaçam às expectativas, ou resolvam às necessidades de informação dos usuários, (Gluck, 1992, p. 78).

Sistemas de informação organizados nessa perspectiva tradicional concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como estes tinham sido projetados. Não se imaginava indagar, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. Como a informação era considerada como algo existente fora das pessoas e passível de ser transferida de uma para outra, parecia ser possível que eficiência e sucesso das operações de um sistema pudessem ser medidos em função do número de fontes de informações recuperadas pelo sistema *versus* o que realmente foi de interesse do usuário. Isso, na realidade, coloca novamente o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas.

Resulta desse procedimento que hoje em dia se conhece muita coisa sobre planejamento, aquisição, organização, controle e desenvolvimento de coleções, mas muito pouco sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas ou para que fins e como a informação _ que é a matéria-prima dos sistemas _ está sendo utilizada.

Em um estudo de 1977, Dervin já mencionava uma estimativa de que 90% das pesquisas e estudos em bibliotecas tinham como foco principal a própria instituição e suas atividades e, quando algum foco recaía sobre o usuário, era a partir desse contexto (Dervin, 1977, p. 17). Revisões da literatura publicadas pelo *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) mais recentemente mostram que boa parte dos estudos na área ainda seguem essa linha tradicional (Dervin e Nilan, 1986; Hewins, 1990).

No Brasil, em 1978, Coelho Netto (1978, p. 30), em um artigo publicado na *Revista de Biblioteconomia e Documentação*, já discutia essas questões. Naquela ocasião, esse autor cunhou a estrutura tradicional de organização de nossas bibliotecas de “paternalista”, exatamente pela pressuposição existente de que o processo de comunicação em uma biblioteca é todo orientado a partir da fonte (biblioteca) para o receptor (usuário). “Isto denota uma visão unilateral do processo comunicativo, no qual a mensagem é produzida pela fonte e para o receptor. A fonte surge assim como ponto de partida de todo o processo, produzindo informações à sua vontade e levando-as ao receptor _ cujo único papel, inteiramente passivo, é receber essas informações produzidas longe de seu próprio campo de ação, ou, no mínimo, nos horizontes desse campo”. Mas, salvo essas e outras esparsas contribuições teóricas na literatura nacional, as pesquisas e estudos de usuários nacionais continuam sendo desenvolvidos dentro dos conceitos tradicionais.

Obviamente, grandes contribuições são advindas desses estudos. Numerosos sistemas de catalogação e indexação foram desenvolvidos para melhorar a recuperação da informação. Acesso a inúmeras bases de dados bibliográficos, não-bibliográficos e de textos na íntegra é

um fato. Pode-se até mesmo afirmar que o usuário não foi completamente ignorado pelos sistemas. Muitas pesquisas enfocam suas apreciações e avaliações dos serviços. Criteriosos métodos de divulgação e treinamento para o uso dos serviços implementados foram também desenvolvidos com objetivo de sanar dificuldades e divulgar melhor os serviços. O que ocorre é que em uma sociedade tão rica e com necessidades tão diversificadas de informação como a atual, estudos de usuários exclusivamente com os enfoques aqui delineados já não se mostram suficientes.

A natureza das pessoas, como elas agem, e a natureza da informação, como ela auxilia, tornam-se as questões nevrálgicas aos estudos recentes.

ESTUDOS CENTRADOS NOS USUÁRIOS: ABORDAGENS ALTERNATIVAS

Enquanto os estudos passados _ centrados no sistema _ eram definidos em bases sociológicas, observando-se grupos de usuários (por exemplo: químicos e físicos; universitários e escolares; crianças e adultos; negros e brancos), atualmente as pesquisas estão centradas no indivíduo, partindo de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. Análises estão sendo feitas sobre as características únicas de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles.

A partir da década de 80, estudos dessa natureza _ conhecidos como abordagens da percepção ou abordagens alternativas _ começam a considerar que a informação só tem sentido quando integrada a algum contexto. Ela é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores. Completando a metáfora proposta por Dervin anteriormente (1983b, p. 168), a informação não mais se configura como “tijolos” colocados uns sobre os outros, mas sim como a “argila”, à qual o próprio indivíduo dará o formato, a consistência e o sentido que lhe convier.

A informação passa a ser compreendida como um produto da observação, e a observação, como uma atividade necessária para se tratar das discontinuidades percebidas no tempo e no espaço. A informação é conceitualizada como o sentido criado em um momento específico no tempo e no espaço por um ou mais

indivíduos (Dervin, 1992, p. 65). Não é vista como alguma coisa que existe à parte das atividades do comportamento humano, mas sim como um dado ao qual o indivíduo proporciona vida, correlaciona, analisa, cria e confere sentido, incorporando essas novas informações aos seus esquemas interiores, alterando-os e atualizando-os constantemente.

Quanto aos usuários, esta nova abordagem concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Os mais importantes atos de comunicação – questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, tão esquecidos no modelo tradicional – são amplamente valorizados no modelo alternativo (Dervin, 1989).

Um ponto bastante relevador a ser considerado, a partir do que foi exposto, é o fato de as necessidades de informação mudarem no tempo e dependerem do indivíduo que as buscam. Assim, os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente.

Compreendendo os comportamentos de busca de informação mais profundamente, poderemos capacitar as organizações provedoras de informação a melhor servir às necessidades de seus clientes, aumentando, assim, a eficiência específica dos indivíduos nos meios pessoais, sociais e profissionais. O ideal seria alcançar o conceito global para uma dada comunidade,

usando classificações abrangentes em que todas as situações individuais pudessem ser enquadradas. Se esse conceito global for construído dentro dos sistemas atuais de informação, com certeza mais pessoas se beneficiarão dele (Brown, 1991).

A lógica básica por trás dessa perspectiva centrada no usuário é que os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência. Portanto, os sistemas nunca devem ser baseados apenas na ótica dos projetistas, analistas de sistema e mesmo dos cientistas da informação. Isso se torna particularmente evidente quando se lembra que os sistemas de informação são quase sempre projetados para auxiliar tomada de decisão e solucionar problemas dentro de um contexto particular (Rouse e Rouse, 1984).

Macmillin e Taylor, já em 1984, chamavam atenção sobre o fato de que a sociedade se torna cada vez mais dependente da informação. Entretanto, os sistemas que estocam, organizam e tornam acessíveis a informação e o conhecimento criam problemas crescentemente críticos. Segundo esses autores, uma questão séria na era da informação é a sobreposição da informação. Entende-se por isso que não dispomos de informação em demasia, mas, ao contrário, que esses mesmos sistemas que filtram, transmitem e distribuem informação não estão operando bem, isto é, não estão operando segundo as necessidades dos usuários. Avanços na tecnologia de computadores, tanto em termos de custos como de *performance*, têm resultado na projeção e desenvolvimento de sistemas de informação em uma ampla variedade de domínios. De maneira sintética, estes novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam por:

- 1) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- 2) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- 3) visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- 4) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- 5) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- 6) empregar maior orientação qualitativa (Dervin e Nilan, 1986).

As bases desta nova abordagem são:

- o processo de se buscar compreensão do que seja “necessidade de informação” deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado;

- a informação necessária e o esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real onde ela emergiu;
- o uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo (Chen e Herson, 1982).

Diante disto, fica muito clara a idéia de se focar, principalmente, o problema individual dos usuários: que informação um indivíduo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dela e como o sistema pode ser mais bem projetado para preencher essas necessidades de informação dependerão exclusivamente dele próprio, de seu propósito na busca de informação e do uso da mesma na transposição de lacunas (James, 1983).

Informação é essencialmente vista como uma ferramenta valiosa e útil para os seres humanos em suas tentativas de prosseguir com sucesso suas vidas. Conforme o indivíduo se move através do tempo e espaço, assume-se que a informação tanto pode descrever como predizer a realidade e, na verdade, permite ao indivíduo mover-se de modo mais eficiente.

Segundo Rouse e Rouse (1984, p.129), o ser humano raramente busca informação como um fim em si mesma. Ao contrário, ela é parte de um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocação de recursos. Porém, a própria atividade de se “buscar informação” é um processo em si mesmo. Um processo dinâmico em que métodos e critérios utilizados para selecionar ou rejeitar informações variam freqüentemente no tempo (Krikelas, 1983), dependem dos resultados imediatos (Rouse e Rouse, 1984), são fortemente relacionados com os hábitos pessoais do indivíduo (Childers, 1982) e com as necessidades que precisam ser satisfeitas (Brown, 1991).

Esta perspectiva de processo dinâmico envolvido por um processo maior denota sua complexidade e requer que a abordagem da busca de informação humana seja feita de uma maneira muito mais ampla do que vinha sendo adotada por aqueles que estudam o processamento de informação humana e o *design* de sistemas. Dessa base conceitual, pode-se definir o comportamento de busca de informação “como uma atividade de um indivíduo empenhado em identificar uma mensagem para satisfazer uma necessidade percebida” (Krikelas, 1983).

Portanto, qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar a visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação. Necessidades de informação, ainda, devem ser definidas em nível individual, destacando-se atenção para o tempo e espaço específicos experimentados pelo elemento em particular.

Embora as pessoas tenham suas próprias experiências, subjetivas e únicas enquanto estão se movendo no tempo e espaço, existe também grande similaridade entre situações encontradas pelos diferentes indivíduos. Portanto, necessidade de informação não é um conceito subjetivo e relativo existente somente na mente de um indivíduo. Ao contrário, representa um conceito intersubjetivo com significados, valores, objetivos, etc. passíveis de serem compartilhados, o que permite a identificação e generalização de padrões de comportamento de busca e uso de informação através do tempo e espaço sob a ótica do usuário (Dervin e Nilan, 1986).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem alternativa ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano está visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou situações. Essa abordagem se preocupa em entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência (ou de compreensão) e ainda se preocupa em identificar o processo de uso da informação em situações particulares.

Enquanto estudos tradicionais examinam os sistemas apenas com base em características grupais e demográficas de seus usuários, os alternativos estudam as características e perspectivas individuais dos usuários. Pesquisas anteriores provam que os atributos demográficos (sexo, idade, raça, religião, renda familiar) não são indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação. O uso exclusivo deles contribui para que sejam ignoradas as mudanças temporais e espaciais que ocorrem no cotidiano dos indivíduos (Dervin e Nilan e Jacobson, 1981; Atwood e Dervin, 1982; Dervin e Nilan, 1986).

Essa abordagem alternativa foi empregada primeiramente nas ciências sociais, posteriormente na comunicação e informação. Na área da ciência da informação, tal abordagem tem sido trabalhada em quatro diferentes vertentes:

- a) Abordagem de valor agregado, de Robert Taylor (*User-Values* ou *Value-Added*, 1984);
- b) Abordagem do estado de conhecimento anônimo, de Belkin e Oddy (*Anomalous States-of-Knowledge*, 1978);
- c) Abordagem do Processo Construtivista, de Carol Kuhlthau (*Constructive Process Approach*, 1992);
- d) Abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin (1977, 1983, 1993, 1994).

Enquanto as abordagens de Taylor, Belkin & Oddy e Kuhlthau têm contribuído com argumentos conceituais e teóricos profundos para um paradigma alternativo em estudos de usuários, Dervin apresenta um método bastante elucidativo para mapear necessidades de informação sob a ótica do usuário.

Diante do exposto, percebe-se claramente que o necessário, hoje, não é simplesmente alterar o foco das pesquisas, estudos e avaliação dos sistemas. Exige-se uma mudança mais profunda. Mudança, na verdade, na maneira como os profissionais da área visualizam a natureza dos seus serviços. O ponto crítico deixa de ser quem usa sistemas de informação e com que frequência e passa a ser com que propósitos os sistemas são utilizados e como eles efetivamente ajudam. Somente assim começaremos a pensar em termos de necessidades de informação e usos da informação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ATWOOD, R.; DERVIN, B. (1981). Challenges to sociocultural predictors of information seeking: a test of race vs. Situation movement state. In: M. Burgoon, ed. *Communication Yearbook*. New Brunswick: Transaction Books, v. 5, p. 549-69.
- BELKIN, N. J.; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. (1982). ASK for Information Retrieval: Part I - Background and theory. *Journal of Documentation*, v. 38, n. 2, p. 61-71, jun. 1982.
- BELKIN, N. J.; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. (1982). ASK for Information Retrieval: Part II - Results of design study. *Journal of Documentation*, v. 38, n. 3, p. 145-164, set.
- Brown, M. E. (1991). A general model of information-seeking behavior. In: *Proceedings of the American Society for information Science*, p. 9-14.
- CARTER, R. (1980). *Discontinuity and communication*. Paper written for the seminar on communication from Eastern and Westerns sponsored by the East-West Communication Institute, East Center, Honolulu, HI.
- CHEN, Ching-chih; HERNON, M. P. (1982). *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman.
- COELHO NETTO, J. T. (1978). A biblioteca como modelo de sistema de comunicação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 11, n. 1/3, p. 29-32.

- COLE, C. (1994). Operationalizing the notion of information as a subjective construct. *Journal of the American Society for Information Science*. V. 45, n. 7, p. 465-76.
- DERVIN, B. (1977). Useful theory for librarianship: communication, not information. *Drexel Library Quarterly*. v. 13, n. 3, p. 16-32.
- DERVIN, B. (1983a). *An overview of Sense-Making research: concepts, methods and results to date*. In: International Communications Association Annual Meeting. Dallas, May.
- DERVIN, B. (1983b). Information as a user construct: the relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation. In: WARD, S.^a; RED, L.J., ed. *Knowledge Structure and Use: implication for synthesis and interpretation*. Philadelphia: Temple University, Press. P. 153-83.
- DERVIN, B. (1989). User as research inventions: how research categories perpetuate inequities. *Journal of Communication*, v. 39, n. 3, p. 216-32.
- DERVIN, B. (1992). From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: Jack D. GLAZIER, J.D.; POWELL, R.R. *Qualitative Research in information Management*. Englewood, C.^o Libraries Unlimited, p. 61-84.
- DERVIN, B. (1994). Information <-> Democracy: an examination o underlying assumptions. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 45, n. 6, p. 369-87.
- DERVIN, B; CLARK, K.D. (1989). Communication as cultural identity: the invention mandate. *Media Development*, v. 36, n. 2, p. 5-8.
- DERVIN, B.; NILAN, M.S., JACOBSON, T.L. (1981). Improving predictions of information use: a comparison o predictor types in a health communication setting. In: BURGOON,M. ed. *Communication Yearbook*. New Brunswick, N.J.: Transaction Books, v. 5, p. 807-30.
- DERVIN, B.; NILAN, M. (1986) Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, p. 3-33.
- GLUCK, M.H. (1992). *Understanding performance in information systems: an investigation of system and user views of geographic information*. Syracuse, Dissertation (PhD. degree) - School of Information Studies, Syracuse University.
- HERWINS, E.T. (1990). Information need and use studies. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 25, p. 145-72.
- JAMES, R. (1983). Libraries in the mind: how can we see users perceptions of libraries? *Journal of Librarianship*, v. 15, n.1, p. 19-28.
- KRIKELAS, J. (1983). Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, v. 19, n. 2, p. 5-20.
- LOPES, M.I.V. (1993). Estratégias metodológicas da pesquisa de recepção. *INTERCOM: Revista Brasileira de Comunicação*, v. 16, n. 2, p. 78-86, jul./dez.
- MACMULLIN, S.E.; TAYLOR, R.S. (1984). Problem dimensions and information traits. *The Information Society*, v. 3, n. 1, p. 91-111.
- MORAN, J.M. (1994). Interferências dos meios de comunicação no nosso conhecimento. *Ciência da Informação*, (no prelo).

MORRIS, R.C.T. (1994). Toward a user-centered information science. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 45, n.1, Jan.

OROZCO, G. (1991). *Recepción televisiva: tres aproximaciones y una razón para um estudio*. México: Universidade Ibero Americana. (Cuadernos de Comunicación y Practicas Seriales, n.z.).

POPPER, K. (1972). *Objective knowledge: an evolutionary approach*. London: Oxford.

ROUSE, W.B.; ROUSE, S.H. (1984). Human information seeking and design of information systems. *Information Processing and Management*, v. 20, n.1-2, p. 129-38.

TAYLOR, R.S. (1986). *Value-added processes in information system*. Norwood, NJ: Ablex.

NEW INFORMATION PARADIGMS AND NEW USERS

Abstract

Human activity in understanding the reality is analyzed reviewing briefly the receptor theory and making some comparison between communication sciences and information science. Concepts such as information, information needs and information users are analyzed.

Keywords

Information; Information users; Information science; Paradigms; Information need.

Sueli Mara Soares Pinto Ferreira

Parte da tese de doutorado defendida em junho de 1995 na Escola de Comunicações e Artes da USP, sob orientação da professora doutora Neusa Dias de Macedo. Palestra proferida no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia (Coblibli), São Paulo, em 24 de agosto de 1995.

Professora assistente doutora junto ao Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.