

Ciência da Informação e comportamento informacional

Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso

Information Science and information behavior - Epistemological framework for the study of the needs of search, selection and use

Armando Malheiro da Silva

Faculdade de Letras da Universidade do Porto – CETAC.MEDIA
armando.malheiro@gmail.com

Resumo

Embora seja reconhecido, na área, uma persistente e incómoda falta de consenso epistemológico acerca do perfil científico, da matriz teórica e da configuração metodológica da Ciência da Informação, também é fato que não desarmam as tentativas de se chegar a esse consenso, através de duas vias principais: pela perspectiva cumulativa e fragmentada que insiste na existência de uma interdisciplina onde coexistem, juntas e autónomas, a Biblioteconomia, a Documentação, a Arquivística e a *Information Science* (que é a disciplina surgida nos EUA, no pós-II Guerra Mundial, com um viés acentuadamente tecnológico para processamento da informação técnica e científica); e pela perspectiva evolutiva, baseada na transdisciplinaridade, que defende a transformação de todas essas disciplinas num novo estágio de evolução disciplinar, em que emerge uma Ciência da Informação trans e interdisciplinar, que está sendo ensinada e desenvolvida na Universidade do Porto, Portugal. Adota-se, aqui, a segunda via e apresenta-se o objeto desta CI dividido em três grandes áreas de pesquisa: a

Abstract

While it is recognized, in the area, a persistent and troublesome lack of epistemological consensus about the scientific profile, the theoretical framework and the methodological setup of Information Science, is also a fact that not disarm attempts to reach this consensus through two main ways: the cumulative and fragmented perspective that emphasizes the existence of an interdiscipline, where coexist together and autonomous, Librarianship, Documentation, the Archival Science and Information Science (which is the discipline that emerged in the U.S. in post-World War II with a technological marked bias for processing scientific and technical information); and the evolutionary perspective, based on transdisciplinarity, which advocates the transformation of all these disciplines into a new stage of disciplinary evolution, it emerges a trans-and interdisciplinarity Information Science, that is being taught and developed at the University of Porto, Portugal. We adopt here the second perspective and presents the object of this IS divided into three major research areas: the production, the organization and representation of

produção; a organização e representação da *information, and the information behavior*. This article informação; e o comportamento da informação. O *clearly focuses on the third area and emphasizes a* presente artigo incide claramente na terceira área e *central aspect, although something specific – the* enfatiza um aspecto central, ainda que algo específico – *problem of the needs underlying to the search,* a problemática das necessidades subjacente ao *selection / evaluation, use and reproduction process. To* processo de busca, seleção/avaliação, uso e *do so, revisits the literature through the synopsis* reprodução. Para tanto, revisita-se a literatura através *prepared by Aurora González Teruel and recovers the* da sinopse elaborada por Aurora González Teruel e *contribution, less valued today, the French author Yves* recupera-se o contributo, hoje menos valorizado, do *Le Coadic.* autor francês Yves Le Coadic.

Palavras-chave: Ciência da Informação; **Keywords:** *Information Science; Informational* Comportamento Informacional; *Necessidade de Behavior, Information Needs, nature and types.* Informação, natureza e tipos.

1. Ciência da informação e ausência de consenso epistemológico...

Thomas Kuhn, autor do famoso livro *A Estrutura das revoluções científicas* (2000), teria, certamente, dificuldade em iniciar um artigo sobre uma disciplina científica claramente deficitária de consenso epistemológico interno como é a Ciência da Informação. Físico de raiz e historiador da ciência, ficou célebre ao propor uma explicação sobre o modo como a “ciência normal” muda de paradigma¹. Na sequência do êxito obtido com seu trabalho, foi sendo estimulado a refletir sobre as ciências sociais em comparação com as naturais e não se esquivou a esse desafio (KUHN, 2006: 265-273). No entanto, chegou à conclusão frustrante de que essas ciências tinham excesso de interpretação (hermenêutica – como se lê na tradução para português do seu texto), carecendo, por isso mesmo, de uma matriz teórico-metodológica e de um espírito identitário mínimo. Kuhn não chegou a debruçar-se sobre a Biblioteconomia, a Documentação ou a Arquivística, tendo ficado num plano mais amplo e não precisou de mais para alimentar a sua perplexidade.

¹ Ver uma leitura cuidada e recente da noção de paradigma de Thomas Kuhn em NOUVEL, 2013: 203-209.

O desconforto kuhniano ou, melhor dito, a incerteza manifestada sobre a eventual possibilidade de alguma ciência social e humana constituir um paradigma “de acordo com a resolução de quebra-cabeças” teve resposta consistente por parte de três Autores belgas (BRUYNE, HERMANN; SHOUTHEETE, 1974; 1977), bem acolhida, de imediato, sobretudo por especialistas na área da Educação (LESSARD-HÉBERT; GOYETTE; BOUTIN, 1994), mas depois esquecida, nomeadamente em Sociologia, não obstante ser esta a sua ciência de base. Aliás, não se entende como a sólida proposta epistemológica apresentada, tendo em vista a fundamentação da cientificidade das ciências sociais através de uma dinâmica metodológica quadripolar (operada a partir da interação de quatro pólos: o epistemológico, o teórico, o técnico e o morfológico), foi esquecida e desapareceu do debate epistemológico em torno das ciências humanas e sociais. Uma omissão injusta e errónea que tem de ser revertida por epistemólogos e cientistas deste vasto campo disciplinar². Mas apesar disso ela acabou sendo importada, via autores da Educação, primeiro para a Arquivística e, depois, para a CI ensinada e desenvolvida na Universidade do Porto, onde o Método Quadripolar é matéria crescentemente divulgada (SILVA et al., 1999; SILVA; RIBEIRO, 2002; e SILVA, 2006). Uma iniciativa radical, do ponto de vista epistemológico, mas insuficiente para ajudar a resolver a profunda falta de consenso que persiste nesta área disciplinar difusa...

Insuficiente se revelou, também, o contributo escasso e recente de alguns autores com possíveis paradigmas para a CI. Tanto quanto pudemos apurar há três propostas: a de Izquierdo Arroyo, de Rafael Capurro e de Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro, dissonantes entre si!...

Num estudo de grande fôlego sobre as aportações de Paul Otlet à Ciência da Informação, intitulado *La Organización documental del conocimiento* (1995), José Maria Izquierdo Arroyo deduz três paradigmas a partir do pensamento do visionário belga, fundador do *Mundaneum* e autor do *Traité de la Documentation* (1934) (LEVIE, 2006), a saber: o paradigma biblioteconómico ou pré-documental (PB); o paradigma atual ou a Ciência Normal da Documentação (PLD); e o paradigma semiótico-documental ou interdocumental

² Quase a completar quarenta anos (em 2014) de publicação, toda a ênfase é pouca para se sublinhar a estranheza pelo prolongado e espesso esquecimento e para se incitar a uma efetiva redescoberta, releitura e revalorização.

(PSD). São três paradigmas que Izquierdo Arroyo distingue de acordo com a sequência histórica que tiveram e em relação com sete fases da investigação convencional:

“0.ª Conservación físico-topológica de documentos; 1.ª Acopio pertinente y exhaustivo de documentos; 2.ª Lectura de cada documento de 1.ª; 3.ª Segmentación interna de cada documento, produciendo fichas-citas (textuales, o condensadas) depositables en un fichero; 4.ª Esquematisación de segmentos tomados de 3.ª; 5.ª Cotejo y contrastación de segmentos y/o de esquemas teóricos derivados de su síntesis (3.ª/4.ª); 6.ª Creatividad: establecimiento de nuevas relaciones, combinaciones, etc., para la elaboración de nuevos documentos, a partir de 5.ª” (IZQUIERDO ARROYO, 1995: 19-20).

Para este Autor, o primeiro paradigma (PB) corresponde ao “grado cero de la Documentación” e compreende apenas “una ordenación de documentos en el ‘espacio físico’ (o “espacio documentário”), en tanto que los otros dos paradigmas actúan ya sobre la idea de “espacio documental”; o segundo (PLD), classificado como sendo da Linguística Documental apenas prevê a atuação do documentalista na primeira fase, a partir da qual ficam por conta do investigador as outras tarefas; e o terceiro ou novo paradigma tem por desiderato que as fases 2.ª a 5.ª (se não mesmo e de algum modo a 6.ª) sejam desenvolvidas pelo novo documentalista, havendo, assim, um “espacio documental continuo” (IZQUIERDO ARROYO, 1995: 20-21).

Embora Izquierdo Arroyo não se detenha a explicar o conceito operatório de paradigma, percebe-se, em primeiro lugar, que ele analisa detalhadamente o pensamento de Paul Otlet, entendido como o fundador de uma ciência completamente distinta da Biblioteconomia e da Bibliologia do séc. XIX. E, neste sentido, e à maneira de uma segunda nota, a criação e a institucionalização da Ciência Normal da Documentação (há, aqui, um óbvio esforço de colagem ao sentido do mesmo adjetivo usado por Kuhn) correspondem, claramente, a um novo paradigma científico-profissional, embora limitado na sua efetiva cientificidade. Em terceiro e último lugar, a plena correspondência entre a atividade de investigação (ciência) e a atividade do moderno documentalista, capaz de levar até às últimas consequências as ideias visionárias de Otlet, que já soube distinguir documentação e informação e que soube,

também, anunciar a hiperdocumentação, muitíssimo antes que o conceito de hipertexto pudesse surgir. Temos, pois, paradigmas por referência a um marco exclusivo e dominante – a obra e a ação de Paul Otlet. Excluídos da análise paradigmática exposta ficaram os Arquivos e os Museus, bem como a “ideia heterodoxa” de que apesar dos desenvolvimentos teóricos e práticos consagrados no *Traité de la Documentation: le livre sur le livre* não houve, do ponto de vista técnico e instrumental (descrever o livro, catalogá-lo e localizá-lo), uma mudança radical em face da doutrina bibliológica anterior.

Numa linha própria, em que trata a Ciência da Documentação como disciplina precedente tal como a Biblioteconomia, posiciona-se Rafael Capurro, através da palestra proferida em 2003 e que se encontra acessível na sua *homepage*. Trata-se de um texto muito interessante e com vários tópicos merecedores de reflexão e de debate, embora aqui nos limitemos a focar e nos concentrar a parte em que ele aplica o conceito de paradigma à Ciência da Informação. É muito importante perceber como introduz esse conceito operatório de Kuhn:

“Como a palavra paradigma mesmo o indica – do grego *paradeigma* = exemplar, mostrar (*déiknumi*) uma coisa com referência (*pará*) a outra — o paradigma é um modelo que nos permite ver uma coisa em analogia a outra. Como toda analogia, chega o momento em que seus limites são evidentes, produzindo-se então uma crise ou, como no caso de teorias científicas, uma revolução científica”, na qual se passa da situação de “ciência normal” a um período “revolucionário” e em seguida a novo paradigma. Kuhn identifica a existência de uma situação “pré-paradigmática” na qual não se produzem progressos científicos, como seria o caso das ciências sociais, incluindo também a ciência da informação. David Ellis tem razão quando mostra, retomando a crítica a Kuhn de Margaret Masterman, que tanto a situação de dualismo como de multiplicidade de paradigmas não são necessariamente sinais de estado científico pré-paradigmático, mas sim características da ciência normal (Ellis 1992). Em outras palavras, a dicotomia entre “ciência normal” e “período revolucionário” é demasiado esquemática se se considerar que crises, rupturas, erros, mal entendidos, equívocos, analogias, dados empíricos, conceitos, hipóteses, dúvidas, retrocessos e buscas sem saída assim como as instituições, os instrumentos, as visões e paixões que suportam por assim dizer os processos cognitivos, constituem o cerne mesmo, em parte latente e em parte

explícito, de todo campo científico, pois o êxito ou o predomínio de um paradigma científico está sempre em parte condicionado às estruturas sociais e aos fatores sinérgicos, incluindo eventos fora do mundo científico, cujo efeito multicausal não só é difícil de prever, como também de analisar a posteriori” (CAPURRO, 2003).

A tese de Capurro, seguindo suas próprias palavras, é que a Ciência da Informação surge em meados do século XX com um paradigma físico confrontado por um enfoque idealista e individualista, que, por sua vez, foi substituído por um paradigma pragmático e social, que Jesse Shera e sua colaboradora Margaret Egan cunharam, em alternativa, de “epistemologia social” (1961, 1970).

Vendo-os com um pouco mais de detalhe e começando pelo paradigma físico, percebe-se estar na sua raiz a “Teoria Matemática da Informação” de Claude Shannon e Warren Weaver (1948) e a “Cibernética” de Norbert Wiener (1951), consistindo em que

“há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor”. Este paradigma, aplicado ao campo da Ciência da Informação, exclui “nada menos que o papel ativo do sujeito cognoscente ou, de forma mais concreta, do usuário, no processo de recuperação da informação científica, em particular, bem como em todo processo informativo e comunicativo, em geral. Não por acaso, essa teoria refere-se a um “receptor” (*receiver*) da mensagem. Não é de se estranhar que os limites dessa metáfora hajam conduzido ao paradigma oposto, o cognitivo” (CAPURRO, 2003).

Um paradigma proposto por Bertram C. Brookes (1977, 1980) e influenciado pela ontologia *popperiana* dos três mundos (o físico, o da consciência ou dos estados psíquicos e o do conteúdo intelectual de livros e documentos, em particular das teorias científicas):

“Brookes subjetiva, por assim dizer, esse modelo no qual os conteúdos intelectuais formam uma espécie de rede que existe somente em espaços cognitivos ou mentais, e chama tais conteúdos de “informação objetiva”. Dado o seu caráter cognitivo potencial para um sujeito cognoscente, não é de se estranhar que Peter Ingwersen tente integrar dinamicamente o objeto perdido desse paradigma cognitivo sem sujeito cognoscente, que é o usuário (Ingwersen 1992, 1995, 1999). Mas, apesar desse enfoque social, sua perspectiva permanece

cognitiva no sentido de que se trata de ver de que forma os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de “modelos mentais” do “mundo exterior” que são transformados durante o processo informacional. Ingwersen toma elementos da teoria dos “estados cognitivos anômalos” (“anomalous state of knowledge” abreviado: ASK), desenvolvida por Nicholas Belkin e outros (Belkin 1980, Belkin, Oddy, Brooks 1982). Essa teoria parte da premissa de que a busca de informação tem sua origem na necessidade (“need”) que surge quando existe o mencionado estado cognitivo anômalo, no qual o conhecimento ao alcance do usuário, para resolver o problema, não é suficiente (CAPURRO, 2003).

O terceiro paradigma – pragmático e social – constitui uma reação contra o cognitivo, ou seja, contra a ideia de considerar a informação desligada do usuário no mundo em que ele realmente se situa e age. Capurro cita Brend Frohmann na crítica que este faz ao paradigma cognitivo, considerando-o idealista e avança com o pressuposto da hermenêutica do existir humano desenhada por Martin Heidegger, associando-os ao essencial da Teoria Crítica (Karl-Otto Apel e Jurggen Habermas), postulando que ambas as contribuições proporcionam um marco epistemológico possível para a Ciência da Informação... E isto tudo para chegar ao paradigma social-epistemológico ou “domain analysis” defendido por Birger Hjørland e Anne Albrechtsen (1995), no qual o estudo de campos cognitivos está vinculado a comunidades discursivas, ou seja, distintos grupos sociais e de trabalho que constituem uma sociedade moderna:

“Uma consequência prática desse paradigma é o abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação a que aspiram o paradigma físico e o cognitivo. Uma base de dados bibliográfica ou de textos completos tem caráter eminentemente polissêmico ou, como o poderíamos chamar também, polifônico. Os termos de um léxico não são algo definitivamente fixo. O objeto da ciência da informação é o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades de usuários (Hjørland 2003). Isso significa, em outras palavras, uma integração da perspectiva individualista e isolacionista do paradigma cognitivo dentro de um contexto social no qual diferentes comunidades desenvolvem seus critérios de seleção e relevância” (CAPURRO, 2003).

O impacto que a proposta de Capurro teve na comunidade de cientistas da informação do Brasil não demorou a manifestar-se e, em 2005, na revista brasileira *Perspectivas em Ciência da Informação* (nº 2, Jul./Dez.), da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, foi publicado um artigo de Renato Fabiano Matheus em que analisa a contribuição geral para a Ciência da Informação do filósofo uruguaio residente na Alemanha e professor aposentado da área de Documentação e Informação na *Hochschule* de Estugarda. Um artigo interessante que é citado por ser feita nele uma interpretação da proposta dos paradigmas de Capurro. De acordo com a leitura feita por Rafael Matheus, é sublinhado que o próprio Capurro reconhece, aludindo à sua análise dos paradigmas, que é bastante esquemática, embora apareça recorrentemente na sua obra:

“O problema é que a análise através de *paradigmas científicos* – expressão popularizada a partir da análise de Thomas Kuhn (1975), feita essencialmente sobre a evolução do conhecimento científico nas ciências naturais – caracteriza-se por destacar a competição entre teorias e grupos de pesquisadores, sendo os paradigmas concorrentes considerados mutuamente exclusivos. Considerando a exposição de Capurro em relação à situação específica da CI, no máximo se poderia entender que os paradigmas concorrentes têm pontos em contato, mas nunca que eles são complementares” (MATHEUS, 2005: 159).

Uma posição desse tipo contraria, segundo Rafael Matheus, a necessidade de colaboração interdisciplinar na CI e para resolver este dilema sugere que se abandone o termo paradigma, reinterpretando-o através do termo “abordagem”:

“Nessa concepção, abordagens complementares teriam emergido historicamente com a ampliação dos interesses das pesquisas na CI, ampliação esta que teve como foco diferentes objetos ao longo do tempo. Seguindo tal linha de raciocínio, é possível associar objetos de estudos a cada uma das abordagens (anteriormente paradigmas). A abordagem física estaria assim associada à tecnologia e aos sistemas de informação; a abordagem cognitiva estaria associada às necessidades do usuário e suas interações com os sistemas; e a abordagem social estudaria o usuário e suas interações com os sistemas, bem como diferentes grupos e contextos sociais, dentro de organizações ou comunidades. Desta forma, é possível entender que as abordagens anteriores continuam sendo essenciais para o estudo dos problemas

associados à informação, em virtude dos diferentes aspectos analisados por cada uma (MATHEUS, 2005: 159).

Rafael Matheus faz uma adaptação da proposta de Capurro ao universo complexo das Ciências Sociais e à especificidade do campo da CI, contrariando a tese de Kuhn, que em parte Capurro segue, da oposição entre paradigmas e da transição entre eles através de rotura, ou seja, por um processo de revolução científica. Desta forma há um desvio de sentido em relação ao “paradigma” kuhniano, e a introdução do conceito de abordagem implica a possibilidade de diferentes autores poderem trabalhar um mesmo objeto através de facetas e de ângulos diferentes, sem alterarem os fundamentos teóricos e metodológicos comuns. Quer isto dizer, de acordo com o entendimento que temos da “doutrina” de Kuhn, que várias abordagens podem caber dentro de um mesmo paradigma e que para haver mudança revolucionária de paradigma tem de surgir uma conceção teórica e metodológica, assim como epistemológica, novas que confrontem as resistências dos cientistas mais velhos e os obrigue a mudar ou a permitirem a mudança. No entanto, e este aspecto é relevante, a transição paradigmática observada ou postulada por Kuhn nas ciências “duras” pode ocorrer de maneira diversa nas “moles”, podendo coexistir o paradigma anterior com o paradigma novo. Não é líquido que haja uma revolução, mas para haver alteração de paradigma tem de haver muito mais que mero aparecimento de novas abordagens e teorias (como deduz Matheus na sua leitura de Capurro) que não afetam os princípios e as bases epistemológicas em que determinada comunidade científica ou profissional foi formada, ou ensinada num período largo de uma ou mais gerações.

Estamos, pois, perante alguns aspetos essenciais que nos ajudam a introduzir a proposta alternativa que tem vindo a ser desenvolvida desde que foi publicado o vol. 1 de *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação* (1999) e onde se começou por distinguir três fases possíveis na evolução da prática arquivística, do aparecimento e da transmutação da disciplina arquivística: a fase sincrética e custodial; a fase técnica e custodial; e a fase científica e pós-custodial (SILVA et al., 1999: 210). Esta proposta surgiu em esboço e evoluiu, nos anos seguintes, à medida que se consolidou a opção dos Autores por uma conceção mais radical e paradigmaticamente distinta, acerca da posição epistémica e do relacionamento entre si de disciplinas profissionais e práticas, surgidas, a partir do final

do século XVIII, como são a Arquivística, a Biblioteconomia, a Museologia, a Documentação e a *Information Science*³.

Izquierdo Arroyo e Rafael Capurro fizeram um uso restritivo do conceito de paradigma. Aquele aplica-o à transição da Biblioteconomia para a Ciência da Documentação, fundada na teoria e na prática postuladas por Paul Otlet: o paradigma biblioteconómico era físico e pré-científico; com Otlet surgiu o paradigma da “ciência normal da documentação” com maior consistência que o anterior, mas sem a plenitude científica do paradigma atual “semiótico-documental ou interdocumental”. E Capurro cingiu-se à *Library and Information Science* anglo-americana (e irradiada a partir desse eixo para a Europa do Norte, para a Oceania e outras latitudes) surgida nos anos cinquenta do século XX, por força da adaptação das técnicas documentais de descrição, de classificação e de análise ao potencial da automatização num primeiro estágio e, em seguida, às possibilidades de processamento informacional dos computadores e dos “sistemas informáticos”. Ambos parecem não resistir à tentação reducionista de pensar numa parte, e não num todo potencial: pensam na *Documentação* e na *Information Science*, entendidas como disciplinas autónomas e distintas de outras, como a Arquivística ou a Museologia. E ambos vinculam o conceito operativo de paradigma mais à formulação teórica do que a um processo amplo em que a génese, a evolução e a metamorfose das teorias se fazem através da ação formativa (ensino nas universidades e institutos), das práticas de investigação e das relações e interações operadas dentro das comunidades científicas e/ou profissionais.

Paul Otlet e Henry La Fontaine, no que concerne ao ramo biblioteconómico, alargaram o conceito de documento, indo além do livro, ou do jornal e da revista, padronizaram a descrição bibliográfica, converteram a Classificação Decimal de Dewey na famosa Classificação Decimal Universal, preconizaram critérios e princípios valorizadores do acesso ao conteúdo dos documentos (ou seja à informação), tendo em conta as necessidades dos utilizadores, etc., mas será que isto e muito mais do que nos deixaram, bem como o que outros autores posteriores aportaram, constituiu uma ruptura de paradigma?

³ Convencionamos manter a designação em inglês quando nos referimos a uma disciplina, surgida claramente nos EUA com a revolução tecnológica no pós-guerra e que desde a sua génese foi acentuando um viés essencialmente tecnológico e informático. Essa disciplina está em nível das outras por ser, como elas, demasiado profissionalizante e prática ou instrumental. Carece de abrangência e de posicionamento claro e inteiro no campo das Ciências Humanas e Sociais.

A resposta a esta pergunta é essencial e convoca a necessidade de se ter clara uma noção de paradigma. Se entendermos por paradigma uma fusão entre o sentido menos restritivo, que lhe deu Thomas Kuhn, e o imperativo de aplicação às Ciências Sociais (“puras” e aplicadas), talvez possamos aceitar a seguinte definição operatória:

“consiste genericamente num modo de ver/pensar e de agir comum a uma ampla maioria de cientistas (dentro do seu campo disciplinar específico) de diferentes línguas e nacionalidades distribuídos por mais que uma geração. Esta homogeneidade é compatível com a coexistência de diferentes formulações teóricas e “escolas” desde que não ponham em causa ou em perigo o esquema geral de ver/pensar e de agir (paradigma) reproduzido pelo ensino superior universitário e politécnico e pelas sociedades científicas [e profissionais]” (SILVA, 2006: 158).

Aceitando-a, percebe-se melhor a proposta de dois grandes paradigmas para o campo da documentação/informação, que envolve todas as disciplinas relacionadas e tem em conta um período longo entre o século XVIII e a atualidade. Assim, entendemos que com a necessidade da formação profissional de arquivistas, bibliotecários e museólogos, que ocorre na sequência da criação moderna dos Arquivos nacionais e públicos, das Bibliotecas nacionais e públicas e dos Museus nacionais de arte, arqueologia, etnográficos, naturais e de ciência, se formou um paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista, que ainda sobrevive apesar da crise que se intensifica em plena Era da Informação ou Digital em que vivemos, num mundo cada vez mais globalizado, não obstante a marginalização dos que se acham na ampla e aguda faixa de pobreza. Nesse paradigma é possível identificar uma base de conhecimento científico, contudo ela não está patente na prática descritiva ou catalogadora e custodial dos arquivistas, bibliotecários e museólogos, mas na erudição metódico-científica da História geral, da História de Arte, da Filologia, da Linguística e dos Estudos Literários. Por isso é que o paradigma emergente – pós-custodial, informacional e científico – foi sendo preparado por um conjunto de contribuições teóricas e não só, algumas das quais surgiram com e após Paul Otlet e visaram estabelecer, no plano da investigação, mais do que no plano da prática ou da técnica, a adoção de princípios científicos. Referimo-nos aos autores evocados por Rafael Capurro e a outros que, claramente, pretendem fornecer conceitos operatórios e elementos teórico-metodológicos

capazes de dotarem a profissão de documentalista, ou de gestor de informação de patente científica (SILVA; RIBEIRO, 2012).

Pela reação que é possível rastrear na literatura internacional recente, o paradigma de Izquierdo Arroyo poderá ter seguidores em Espanha e no espaço ibero-americano, a proposta de Capurro foi sendo relativizada pelo próprio autor e parece adormecida e a postulação de dois grandes paradigmas – o custodial e o pós-custodial (SILVA; RIBEIRO, 2012: 111-124) - não sujeitos a uma transição revolucionária ou guiada pela rotura, mas que coexistem ainda em diversos pontos do globo de forma algo imprevisível, está a fazer a sua trajetória com adesões em Portugal e no Brasil (destaque-se, aí, especialmente a comunidade de arquivistas) e com resistências também. Em suma, estes esforços e tentativas não têm conseguido ser consensuais. Persiste, pois, a falta de consenso epistemológico. Por quê?

Não há seguramente uma resposta ou explicação única, mas a que nos parece mais consistente encontra respaldo na postura expressa por Marlene de Oliveira⁴, organizadora do livro coletivo *Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação* e Autora do capítulo 1 – “Origens e evolução da Ciência da Informação” (OLIVEIRA, 2005: 9-28). Não se pode dizer que seja uma postura clara, isenta de ambiguidade, mas em contraponto vê-se que está amarrada a uma preocupação de ordem prática e profissional:

“A Ciência da Informação não é uma evolução da Biblioteconomia, conforme a crença de alguns autores, uma vez que cada uma delas se baseia em orientações paradigmáticas diferenciadas. As teorias da Ciência da Informação aliadas às novas tecnologias de informação vêm contribuindo com novas práticas e serviços bibliotecários. Como já mencionado, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação trabalham juntas na busca de solução para o mesmo problema que orienta a área, contudo, representam campos científicos norteados por paradigmas diferentes. Vale salientar que o conceito de paradigma aqui utilizado se sustenta nas ideias de Thomas Kuhn. Segundo esse historiador da Ciência, o

⁴ Uma perspetiva que se distancia, inclusive, do parecer dos consultores de área que elaboraram o documento do CNPq brasileiro, intitulado *Avaliação e Perspectiva (1983)* e que seguram a orientação geral da UNESCO, que, então, estimulava a criação de uma infra-estrutura de informação comum para sistemas diferentes. Para esses consultores, a CI seria o campo amplo, de propósitos investigativos e analíticos, interdisciplinar por natureza, e a biblioteconomia e a arquivologia seriam disciplinas aplicadas, que cabiam dentro daquela (apud OLIVEIRA, 2005: 16-17).

paradigma é visto como um modelo ou padrão de ciência que é compartilhado por uma determinada comunidade. Dentro desse conceito não caberiam, portanto, as propostas de teorias, caminhos teóricos e metodológicos ainda não compartilhados” (OLIVEIRA, 2005: 21).

Especificando que paradigmas são esses, a Autora, no tocante à Biblioteconomia, colou-se ao que Francis Miksa escreveu (MIKSA, 1992: 229-252) e repetiu que o paradigma dessa disciplina consiste num grupo de idéias relacionadas com a biblioteca, então considerada como uma instituição social, tendo suas raízes, ou origens nos “trabalhos de estudiosos da Escola de Biblioteconomia de Chicago, durante os anos 1920 e 1930” e tal paradigma “desenvolveu-se usando ideias e metodologias buscadas nos campos da Sociologia e da Educação” (OLIVEIRA, 2005: 22). Sobre o paradigma da CI, lê-se:

“compõe-se de um grupo de ideias relativas ao processo que envolve o movimento da informação em um sistema de comunicação humana. Este paradigma surgiu nos anos 1950, quando as ideias da engenharia de comunicações e teorias cibernéticas obtiveram êxito na representação das propriedades do sistema de transmissão de sinais em termos matemáticos” (OLIVEIRA, 2005: 23).

Implícito a este extrato está a aceitação de que a CI tem profundas afinidades paradigmáticas com a Engenharia de Sistemas, a Cibernética e as Ciências da Computação, o que implica que ela se situe num campo diferente do das Ciências Humanas e Sociais, não merecendo tão pouco o epíteto de “ciência social aplicada”!...

A Autora citada segue um entendimento de paradigma que, embora reclame coincidir com o sentido kuhniano mais fiel, está longe de ser tomado como credível. Thomas Kuhn ensaiou várias definições de paradigma e até ao fim da sua vida continuou a tentar estabilizar o conceito. Fica, pois, difícil evocar um argumento sólido de autoridade autoral. Parece-nos que a via a seguir deve ser outra: para ser útil o uso deste termo não pode ser sinónimo de teoria ou de ideia; tem de significar algo que existe mas que não é representado por esses outros termos. O respetivo étimo deve também ser tido em conta para que não haja um chocante desfasamento significacional. Deste modo, é verosímil que paradigma signifique uma orientação científica geral, onde podem caber diferentes teorias, mas todas elas situadas no respeito à matriz epistemológica dessa orientação. Por exemplo; o positivismo e o relativismo, com seus axiomas de cariz epistemológico, aproximam-se bastante do que

deve ser um paradigma adotado por uma determinada comunidade científica e que vai sendo reproduzido através de mecanismo de reprodução formal (processo formativo, avaliação de publicações pelos “pares”, reprodução e aceitação dos principais compêndios e manuais, etc.). Na proposta dos dois paradigmas (custodial e pós-custodial – SILVA; RIBEIRO, 2012), percebe-se, por um lado, a marca do positivismo patente na História e, através desta, na formação e práticas de bibliotecários, de arquivistas e até de museólogos ao longo de oitocentos e de novecentos, e, por outro, a incapacidade de desenvolver uma matriz científica própria, porquanto o essencial dessas atividades se esgotava na fixação de normas descritivas e classificativas dos documentos e peças que outros (os especialistas e cientistas frequentadores da Biblioteca, do Arquivo e do Museu) iriam consultar e examinar. O termo paradigma ganha, aqui, uma amplitude e profundidade que hipótese e teoria não têm.

Esta discussão ajuda a entender como o consenso na área se encontra bloqueado quando não há sequer um esforço para que os membros ativos da comunidade de arquivistas, de bibliotecários, de documentalistas, de museólogos e de cientistas da informação aceitem uma definição uniforme para paradigma. E o consenso continua impossível se entre eles não for tomada consciência de que, na prática formativa, teórica e profissional, é possível visualizar duas perspectivas com consequências, na área, diametralmente opostas.

De um lado, podemos agrupar os que de forma explícita e implícita aceitam a autonomia paradigmática das disciplinas que compõem a área da documentação/informação, constituindo uma perspectiva epistemológica com alguns adjetivos – fragmentada, cumulativa, “corporativa” ou, simplesmente, interdisciplinar (elas relacionam-se entre si, mas conservam autonomia e identidade científica e profissional próprias); e de outro, os que defendem a existência de uma dinâmica transdisciplinar, e não apenas interdisciplinar, que obriga, naturalmente, todas essas disciplinas de cariz prático, técnico e profissional a transformarem-se numa nova configuração disciplinar conformada a um novo paradigma, em que o foco das abordagens (com aceitáveis diferenças entre elas) passe a ser a informação e não apenas o documento, o acesso e não a preservação ou guarda e a produção de um efetivo conhecimento científico próprio e não a aplicação acrítica e rotineira de normas e de *standards* descritivos e classificativos dos documentos. Esta segunda perspectiva pode ser denominada de evolutiva, ou ainda trans-interdisciplinar, na medida em que a CI passa a corresponder a um novo estágio, formado através de uma clara

dinâmica transdisciplinar e, ao mesmo tempo, mantém uma forte vocação interdisciplinar nos campos de conhecimento científico a que é associada – Ciências da Comunicação e Informação, Ciências Sociais Aplicadas e Ciências Humanas e Sociais.

A clivagem, assumida ou latente, entre estas perspectivas impede a busca de um consenso epistemológico mínimo. E boas tentativas surgidas, ou a surgir, acabam não surtindo o necessário efeito. Tentativa muito positiva, aliás sobejamente conhecida, apareceu no decurso das conferências do *George Institute of Technology*, realizadas de outubro de 1961 a abril de 1962. Saiu desse evento uma definição de CI, talhada para conciliar um largo espectro de ciências e profissões, que ficou famosa e de tal modo que Harold Borko, em artigo no *American Documentation* (Washington), de vol. 19, nº 1, de janeiro de 1968, intitulado *Information Science: what is it?*, reproduziu-a, ampliando-a um pouco mais. Veja-se esta versão mais completa:

“Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a optimização do acesso e uso. Está relacionada com um corpo de conhecimento que abrange origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Isto inclui a investigação, as representações da informação tanto no sistema natural, como no artificial, o uso de códigos para uma eficiente transmissão de mensagens, e o estudo dos serviços e técnicas de processamento da informação e seus sistemas de programação. Trata-se de uma ciência interdisciplinar derivada e relacionada com vários campos como a matemática, a lógica, a linguística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e outros campos similares. Tem tanto uma componente de ciência pura, que indaga o assunto sem ter em conta a sua aplicação, como uma componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos. (...) a biblioteconomia e a documentação são aspectos aplicados da ciência da informação” (apud SILVA; RIBEIRO, 2002: 53-54).

O paradigma da CI, exposto por Marlene de Oliveira, evidencia diante desta definição um claro reducionismo. A Autora inscreve esse paradigma no campo informático, cibernético e tecnológico, vertente que não está omissa na definição retocada por Borko, mas também

não ofusca outras. A notória ambição deste esforço programático aponta para a mencionada perspectiva evolutiva, quando apresenta, por exemplo, a Biblioteconomia e a Documentação como “aspectos aplicados” (não é empregue sequer o termo disciplina, mas aspeto, no sentido de forma, que a CI assume no terreno prático e aplicacional). É certo que há uma grande dose de ambiguidade nos termos definitórios: Que propriedades são essas que a CI investiga? Que se entende por fluxo informacional? Que forças são essas que o regem? Sistema artificial é tecnológico/informático e osistema natural biológico, humano e social? O que é uma ciência interdisciplinar? Significa, na prática, que é uma interdisciplina, ou seja, um agregado preciso de disciplinas autónomas que cooperam bem entre si, ou significa que é uma disciplina feita de contributos de várias disciplinas mesclados e, deste modo, constituintes de uma disciplina própria com identidade (objeto e método) marcada? Mas, no caso da resposta pender para a segunda aceção estamos, de fato, perante uma ciência interdisciplinar (POMBO, 2004; e POMBO; GUIMARÃES; LEVY, 2006), ou antes na presença de uma ciência nova produzida através de uma dinâmica transdisciplinar, tal como é definida em Olga Pombo (2004: 73-104; 170)? A célebre definição de Borko tem, afinal, “pés de barro”, porém é inegável que visou instituir um campo científico novo, composto, ao mesmo tempo, pelo legado de disciplinas anteriores e pelo lastro científico da inovadora e surpreendente “revolução informacional” do pós-II Guerra Mundial.

A síntese almejada fez sentido então e é, hoje, mais oportuna e urgente. Mas, por muito citada que continue sendo, suas implicações epistemológicas não são lidas nem adotadas de igual forma por todos.

Que foi inspiradora não se pode negá-lo, e uma outra iniciativa, que merece registo, protagonizada pelo professor francês Yves Le Coadic, seguiu-lhe o desiderato, provando-lhe, também, o fracasso... Conseguir inscrever o título *La Science de L'Information* (1ª ed. 1994; 2ª 1997), na “monumental” e prestigiada coleção *Que sais-je?* das reputadíssimas *Presses Universitaires de France-PUF*, representou não apenas o respeito e o apreço por uma carreira individual de docente e investigador, mas a oportunidade de gravar no painel oficial e “enciclopédico” das ciências, antigas e recentes, criadas e desenvolvidas pela mente humana, sobretudo, ao longo da Modernidade, uma disciplina com raízes no passado e imprescindível ao futuro, consistente nos seus fundamentos, objeto e método, e com uma natural predisposição interdisciplinar, ilustrada pela célebre “flor de Le Coadic” (1997: 28). A

obra teve impacto em França e fora, nomeadamente no Brasil e na Roménia (LE COADIC, 1996; e LE COADIC, 2004). E pode acrescentar-se ter sido uma aposta forte numa ciência renovada e unificada na sua condição algo paradoxal de interdisciplina (sobre a forte adesão a esta tendência ver SILVA, 2011; e ROBREDO, 2003)!... Le Coadic colou-se, afinal, demasiado à definição de Borko, colhendo, inclusive, a sua ambiguidade. E agravou-a, porque o seu “pequeno” manual espelha uma contradição epistemológica incontornável: seguindo uma abordagem clássica e plasmando, talvez, nisso a sua formação de base em Química (Emília Currás e Jaime Robredo são outros dois químicos e autores consagrados em CI), precisou, com rigor, o objeto (a informação) e método dessa ciência, o que sinaliza um esforço de a apresentar no singular e com identidade mínima, contudo, em simultâneo, não hesitou a apresentar quatro disciplinas partícipes-fundadoras do campo (a Biblioteconomia, a Museologia, a Documentação e o Jornalismo)⁵ e em considerar que “A ciência da informação é um dessas novas interdisciplinas, um desses novos campos de conhecimento onde colaboram entre si, principalmente, a psicologia, a linguística, a sociologia, a informática, a matemática, a lógica, a estatística, a eletrônica, a economia, o direito, a filosofia, a política e as telecomunicações” (LE COADIC, 1996: 22).

A persistente falta de consenso epistemológico talvez se explique, pelo menos em larga parte, por um certo pudor de inspiração relativista em assumir escolhas e, sobretudo, desafios inadiáveis. Entre a perspectiva interdisciplinar e a evolutiva ou trans-interdisciplinar, há que instaurar um debate que possa ser construtivo e conclusivo por uma ou por outra. A opção entre essas duas vias, sendo feita com espírito científico e dialético pode gerar, finalmente, um consenso frutífero. O cerne da questão parece residir, de fato, na assunção plena e o mais alargada possível de uma das duas: a CI só pode ser um campo interdisciplinar e, assim sendo, é difícil de distinguir a CI de Le Coadic do projeto académico e institucional francês *SIC – Sciences de l’Information et Communication*, instituído em 1974 (SILVA; RAMOS, 2014); ou, ao revés, a CI resulta de uma dinâmica transdisciplinar de fusão de várias disciplinas práticas e profissionais, incluindo a *Information science* anglo-americana, constituindo-se, desse modo, um novo estádio epistemológico e paradigmático que se vislumbra, apesar das fragilidades, na definição retocada por Harold Borko, sem

⁵ O critério para a escolha destas disciplinas e não de outras e de mais algumas seguiu, ao que parece, uma leitura da grade disciplinar subjacente às denominadas “indústrias criativas”.

perda, contudo, da indelével vocação interdisciplinar. A primeira perspectiva formou-se no bojo do paradigma custodial, historicista, patrimonialista e tecnicista; a segunda está sendo impulsionada pela emergência do paradigma pós-custodial, informacional e científico, que se explica à luz das condições sócio-económicas, tecnológicas, políticas, culturais da Era da Informação em que já estamos imersos.

Pode sempre haver quem se queira manter fora da busca de um consenso epistemológico mínimo, indispensável para que possamos falar de atividade científica séria nesta área, ou ainda quem prefira, por manifesto enviesamento do que deve ser a pesquisa epistemológica e até por desconhecimento da imensa utilidade da Epistemologia Prática (PAVIANI, 2009), achá-lo dispensável, mas os que percebam, de uma vez por todas, a urgência de um debate decisivo sobre esta magna questão têm de concentrar-se na análise da transição paradigmática e estabelecer as linhas claras de uma opção. Evitar este desafio é atrasar indubitavelmente o desenvolvimento e até um reconhecimento académico e social mais expressivo e amplo da área.

2. Uma proposta para o consenso necessário...

O nosso contributo ou escolha clara de perspectiva, para o referido debate, vem sendo feito e publicado, ensinado e discutido em seminários curriculares e em eventos nacionais e internacionais, e até foi desenhada uma réplica à “flor de Le Coadic”, um diagrama revisto e atualizado (SILVA, 2006: 28). A clarificação exaustiva de um posicionamento epistemológico não deve ter limites, a insistência não deve ser vista como redundante, mas como série de oportunidades para um esclarecimento contínuo.

É possível e desejável construir um consenso alternativo à tendência que parece dominante, embora não seja reconhecida como tal pelos seus seguidores, e que se abriga debaixo do relativista e confortável rótulo de “ciência interdisciplinar”. Um consenso em torno de premissas pós-positivistas e anti-relativistas, construtivistas e realistas. Um consenso tecido a partir de evidências importantes tais como: senso comum e ciência não se excluem, mas

distinguem-se⁶; o objeto de estudo de qualquer ciência é claramente uma construção referente a um determinado fenómeno concreto; a alusão a propriedades da informação nas definições de 1961-62 e de 1968 parece convocar uma dimensão mais profunda, essencial e universal que instrumental⁷; o método é um “caminho coerente”, feito com contribuições metodológicas comuns a várias ciências, mas sempre ajustado à especificidade do objeto específico de cada disciplina e ao campo interdisciplinar que naturalmente lhes corresponda; etc. Um consenso, enfim, com uma base de partida e de (re)construção composta de diversos elementos interligados de forma consistente e inteligível.

A perspetiva evolutiva ou trans-interdisciplinar da CI assenta num corpo de conceitos operatórios e de definições que têm vindo a ser expostos e ensinados e que nunca é demais relembrar e esclarecer.

À pergunta “que Ciência da Informação?”, a resposta dada consiste numa definição derivada das de 1961-62 e de 1968, mas despojada do acessório e de tudo que possa gerar, de algum modo, equívocos na interpretação. É a ciência social aplicada “que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno info-comunicacional perceptível e cognoscível através da confirmação ou não das propriedades inerentes à génese do fluxo, organização e comportamento informacionais (origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação)” (SILVA, 2006: 141).

A ênfase passa a estar numa clarificação do objeto que é construído em cima de um fenómeno transversal e complexo, intrínseco à natureza humana e social, através da formulação de problemas, temáticas e abordagens casuísticas inevitáveis, que merecem ser investigados metodicamente com vista a uma contínua confirmação, ou eventual negação,

⁶ Concordância plena com a crítica de Boaventura de Sousa Santos aos excessos da Ciência Moderna e do, por ele designado, “paradigma dominante”, e recusa categórica de seu relativismo pós-moderno (SANTOS, 1987; SANTOS, 1989; e SILVA, 2007).

⁷ Uma leitura claramente instrumental foi feita por Le Coadic ao especificar que propriedades seriam essas (referidas, mas nunca elencadas): “Tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, génese, efeitos), ou seja, mais precisamente: a análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação; e a concepção dos produtos e sistemas que permitem sua construção, comunicação, armazenamento e uso” (LE COADIC, 1996: 26).

das propriedades fenomenológicas. Estas distribuem-se e estão patentes⁸ no ciclo processual da informação que culmina no ato comunicacional pleno (sob a égide da “razão comunicativa”, postulada por Jurgen Habermas e contraposta à “razão instrumental” – PINTO, 1995) e que vai da origem à utilização da informação, significando esta sucessão de “etapas ou tarefas”, já inscritas nas definições dos anos sessenta, que a CI, diferentemente de todas as outras ciências humanas e sociais, que, cada uma, a seu modo, mergulham também na natureza fenoménica da informação, elege, preferencialmente, a dinâmica processual e atuante da info-comunicação (humana e social) na realidade, ou seja, sempre dentro de situações concretas, contextos precisos e respetivo meio ambiente (estes conceitos são especialmente cruciais quando se estuda comportamento informacional). Para a CI, o significado da informação interessa, apenas e enquanto, em processo de produção, de organização e representação e em comportamento de busca e de uso pelos que dela necessitam: quem produz informação tende a ser (embora não o seja sempre) quem a organiza e representa, gerando intencionalmente mediação, isto é, posicionando-se como mediador (SILVA, 2009) e quem a usa, tornando-se essencial perceber as situações e os contextos dessas fases processuais; e a interpretação do sentido da informação não é um fim investigativo em si mesmo, vale fundamentalmente pela compreensão integral e parcial do processo. Daí que tenha sido elaborada uma definição operatória de informação que sintetiza as raízes biopsíquicas (cognitivas e emocionais), a codificação dessas representações, a possível materialização em qualquer tipo de suporte material e a potencial consumação comunicacional: “conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interacção social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada” (SILVA; RIBEIRO, 2002: 37; e SILVA, 2006: 25). Do cérebro, passando pela mente e pelas práticas documentárias até à efetiva interação social (comunicação ou

⁸ Contrastam com as apresentadas por Le Coadic e foram publicadas em 2002 e retomadas em 2006: “a estruturação pela acção (humana e social) – o acto individual e/ou colectivo funda e modela estruturalmente a informação; a integração dinâmica – o acto informacional está implicado ou resulta sempre tanto das condições e circunstâncias internas, como das externas do sujeito da acção; a pregnância – enunciação (máxima ou mínima) do sentido activo, ou seja, da acção fundadora e modeladora da informação; a quantificação – a codificação linguística, numérica, figurativa é valorável ou mensurável quantitativamente; a reprodutividade – a informação é reprodutível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização; e a transmissibilidade – a (re)produção informacional é potencialmente transmissível e comunicável” (SILVA, 2006: 25).

partilha de sentido), configura-se, nesta definição, um alinhamento de “problemas, temas e casos” que importa compreender e explicar como objeto próprio da CI e que consegue ir muito além do legado prático e técnico, construído no círculo restrito das instituições ou serviços “clássicos” (Bibliotecas, Arquivos, Centros de Documentação e Museus), destinados a concentrar e disponibilizar o acesso a determinado artefato (documento, em sentido estrito e amplo) ou agora na “galáxia internet” (mudança de concepção, da estática à dinâmica, plasmada no *docmedia* – SILVA, 2012), sendo que, em ambos os casos, a aposta é predominantemente aplicacional e prática, concentrada na facilitação e na agilização do acesso. O *core* de disciplinas como a Arquivística e a Documentação reside neste desiderato que transitou em absoluto para a *Information Science* e domina o foco investigativo que nela se desenvolve, partilhado, sem demarcações visíveis, com os objetivos de pesquisa da Informática, dos Sistemas de Informação ou das Ciências da Computação. Ora, este sincretismo no objeto de estudo é uma forte chamada de atenção para a deriva tecnológica e reducionista, que acaba num logro grave. Como evitá-lo? Conduzir a *Information Science*, pela dinâmica transdisciplinar, para o âmago da CI trans-interdisciplinar, assumida inequivocamente como ciência social aplicada.

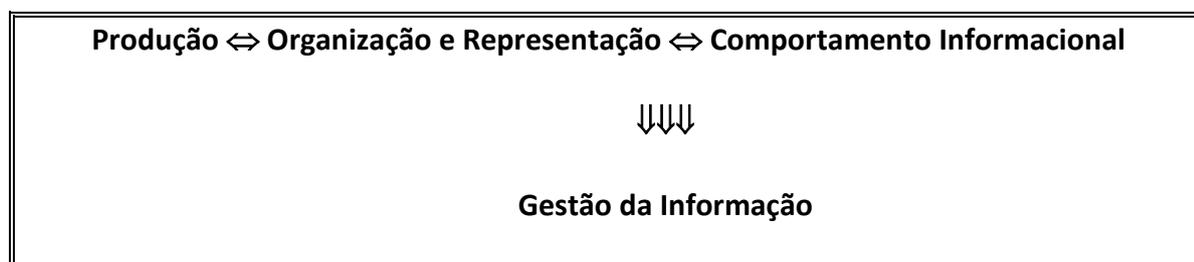
Não basta, porém, traçar com nitidez o objeto de uma disciplina, é preciso ter ideias claras e distintas sobre o método no seu todo, em vez da muito comum deriva para o formalismo metodológico, além do mais assaz redutor, que faz de uma, de um par ou de um conjunto de técnicas operacionais um método completo (ver como exemplos disto FRÍAS; RIOS HILARIO, 2004; e MUELLER, 2007)!... Não cabe repetir, aqui, o que se condensou em publicação recente (SILVA, 2013: 23-46) e se mencionou no começo deste artigo. Apenas vale enfatizar que a escolha do Método Quadripolar significa a assunção cabal da CI como uma ciência social, com as implicações epistemológicas que isso comporta.

Com seus quatro pólos interdependentes e relacionados (epistemológico, teórico, técnico e morfológico) de acordo com uma lógica de dinâmica investigativa não linear, o Método Quadripolar transposto para a CI trans-interdisciplinar tem, necessariamente, de se ajustar ao objeto (re)configurado mediante uma dupla postura – inovadora e preservacionista. Por um lado, tem de acolher a “novidade” em curso, isto é, a transição paradigmática que é basilar; de outro, herdar e preservar as abordagens de pesquisa (estudo de problemas e estudo de caso(s), as teorias e os modelos consolidados no seio das disciplinas práticas e

profissionais constituintes, assim como as técnicas ou procedimentos mais empregues, mas sem o recorte e cariz avulso com que aí funcionam, dando-lhes, ao invés, integridade metodológica.

Este aspecto é fundamental e torna-se, cada vez mais, urgente. À medida que se vai acumulando um volume considerável de pesquisa empírica, efetuada de forma fragmentada e avulsa, isto é, concentrada em núcleos temáticos específicos, alguns deles com relevo e expressão suficiente para serem tomados por disciplinas próprias, como é flagrantemente o caso dos estudos em comunicação científica, que incluem as análises bibliométricas, cienciométricas, infométricas e, mais recentemente, webmétricas, o dos estudos de necessidades e uso de informação, que andam misturados com os estudos de utilizadores ou usuários, convertidos, a partir dos anos setenta do séc. XX, em estudos de comportamento informacional e a aplicação de *standards* de Literacia da Informação e pesquisa subsequente sobre Formação para a Literacia da Informação, temática que, obviamente, se relaciona com a anterior, mas tem sido tão grande o interesse na comunidade bibliotecária e educativa que não tardou a aparecer autonomizada!...; à medida, pois, que tal acumulação de estudos empíricos se impõe como “rosto concreto da pesquisa na área”, é indispensável corrigir o foco e alertar para a natureza parcelar, mais quantitativa que qualitativa, desses estudos. É preciso enfatizar que o objeto da CI trans-interdisciplinar assenta em três pilares, ou áreas, com contornos claros e com um lastro de desenvolvimento fixado ao longo do tempo, correspondente ao encadeamento processual (com dinâmica retroativa) explicado atrás:

Tabela 1 – Áreas nucleares da Ciência da Informação que convergem para a dimensão prática, profissional e interdisciplinar da Gestão de Informação



Transversal às três áreas, e por baixo delas, simbolizando, assim, o nível de realidade do quotidiano e das aplicações modelares, situa-se a gestão de informação, que começou por ser confundida com a área da produção, mas hoje ocupa o *locus* adequado e aberto à dinâmica interdisciplinar da CI (SILVA, 2013a: 15-57).

Há que evitar, pois, a tendência, redutora e fragmentadora ainda dominante, para pulverizar um objeto, que carece de coerência interna e unidade epistémica, em núcleos de pesquisa dispersos e singulares. O contraponto a essa pulverização é a visualização sistémica de um todo com partes interligadas e estruturantes.

3. Do comportamento e das necessidades informacionais

Um dos dois objetivos fixados para este artigo está cumprido nos pontos acima. A problemática do comportamento informacional é complexa e exhibe crescente relevância na literatura da área, mas as análises da produção bibliográfica mostram, também, um vínculo difuso e confuso com a matriz disciplinar da CI, o que se explica através da dominância da perspectiva fragmentada, cumulativa ou interdisciplinar que concebe o estudo da informação como campo plural, de saberes, de disciplinas e de técnicas diferentes e complementares, comprometidos entre si pelo “dever” de interdisciplinaridade. Recuperar o essencial desses estudos teórico-práticos, enquadrados epistemologicamente na perspectiva evolutiva, ou trans-interdisciplinar (alternativa à prevacente), constitui o segundo objetivo perseguido na parte restante.

Data de 2006 o início formal da sistematização e da articulação das “peças” soltas do *puzzle* CI, patente na publicação paralela de “Terminologia Essencial” (SILVA, 2006: 137-167) e da edição *online* do *DeltCI – Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação*⁹. A delimitação do objeto e a adoção de um método eram completadas com a fixação de um vocabulário próprio, um elenco de conceitos operatórios postos ao serviço da dinâmica

⁹ Iniciativa conjunta, na década anterior, do Departamento de Ciência da Informação, Centro de Ciências Jurídicas e Económicas, UFES - Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil, e da então “Secção Autónoma de Jornalismo e Ciências da Comunicação”, FLUP - Faculdades de Letras da Universidade do Porto, Portugal. Ver URL: <http://www.ccie.ufes.br/arquivologia/deltci/> (Acesso: 28-2-2014).

investigativa em CI. De um só lance, brotaram oitenta verbetes, que aguardam revisão, e a lista tem de ser aumentada. Aperfeiçoar vários desses verbetes é um imperativo e faz, por isso, sentido que a tarefa seja exercitada, em jeito de contributo parcial, no escopo deste artigo.

Na “Terminologia Essencial”, ou no DeltCI, comportamento informacional é “o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/emissão, recepção, memorização/guarda, reprodução e difusão da informação. Neste sentido é uma das três áreas de estudo e de intervenção da Ciência da Informação. As outras duas são a Gestão da Informação e a Organização e Representação da Informação” (SILVA, 2006: 143).

Uma definição demasiado ampla em que a produção informacional e a subsequente organização, representação e armazenamento são subsumidas no comportamento, o que não sendo absurdo, é excessivo e contradiz a esquematização supra das três partes interdependentes e nucleares da CI. Na altura, não estava ainda clara a dimensão aplicacional, prático-profissional e interdisciplinar da gestão da informação, defendida, hoje, sem hesitações. Impõe-se, pois, uma retificação definitiva: o comportamento informacional é o modo de ser, ou de reagir, de uma pessoa, ou de um grupo, numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, seleção e uso da informação. Tradução literal do inglês *information behavior*, veio substituir, com vantagem, as expressões “estudo de utilizadores” e “estudo de uso e necessidades”, mais ambíguas: tanto significam uma linha de pesquisa, surgida no início do séc. XX (FIGUEIREDO, 1994; LE COADIC, 1997; LE COADIC, 1998; e GONZÁLEZ TERUEL, 2005), mas dentro da CI, como podem, apressadamente, sugerir uma pretensa disciplina especializada, em sintonia com a tendência para a ênfase descontrolada na especialização, isolando-se, equivocadamente, a árvore da floresta!... Vale a pena remeter para a resenha diacrónica dos antecedentes e da evolução histórica dos “estudos de necessidades e usos”, traçada por Aurora González Teruel, até ao final dos anos noventa do séc. XX – uma resenha bem feita e muito útil que nos dispensa qualquer tentativa de incursão por esse exercício retrospectivo (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 39.60).

A conduta de pessoas ou de grupos face à informação é uma linha de pesquisa específica e complementar das outras duas – a da produção informacional (administrativa em instituições e organizações empresariais, literária, científica, musical, artística, etc.) e a da organização e representação da informação (inclui-se aqui a tradicional elaboração de normas descritivas, bem como de classificação e de indexação, que se tornou área *core de mediação* na biblioteconomia e na documentação e não menos *core*, apesar de “práticas separatistas”, na Arquivística e na Museografia). E remete-nos, obrigatoriamente, para a evolução inevitável que este tipo de pesquisa sofreu, por influência de vários fatores, não sendo de desprezar a revolução tecnológica, acelerada a partir da década de cinquenta: da atenção e preocupação com a busca nas instituições culturais de mediação (bibliotecas públicas e especializadas) e nos sistemas automatizados passou-se a valorizar o utilizador e suas práticas de uso em qualquer situação e contexto (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 39-60).

Aurora González Teruel, em obra de síntese imprescindível sobre esta temática, depois de ter condensado as principais críticas que acabaram por ser dirigidas aos estudos de necessidades e usos – a escassa aplicabilidade dos resultados das pesquisas feitas e o emprego de metodologias inadequadas -, explica essa alteração de enfoque do seguinte modo:

“Es por ello por lo que ya desde los años ochenta han surgido diversos investigadores que han propuesto aproximaciones alternativas al estudio de las necesidades y usos. Todas estas iniciativas han partido de la base de que la observación del proceso de búsqueda de información ha de hacerse globalmente. Es decir, además de la demanda realizada a un determinado sistema de información, interesa saber qué pasa antes de que esto ocurra y qué consecuencias tiene posteriormente. Como se verá en el segundo capítulo de esta monografía, esta perspectiva global se evidencia en la sustitución del concepto de necesidad de información por el de conducta de búsqueda de información (*information seeking behaviour*) o, en un sentido más amplio, el de conducta humana (*information behaviour*) para referirse a la totalidad de la conducta humana con relación a las fuentes y canales de información incluyendo la búsqueda pasiva y activa y el uso de la información” (Wilson, 2000)” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 33-34).

É importante, também, salientar que a Autora considerou oportuno reservar um capítulo, em sua monografia, para os conceitos e perspectivas básicas implicadas nos estudos das “necessidades e usos”, tendo começado, obviamente, pelo de informação, traçando a respeito uma sequência de definições e de concepções subscritas por diferentes autores - da mais física, baseada em Claude Shannon e Warren Weaver (1948), à informação contextualizada social, cultural e historicamente, passando ainda pela cognitiva e subjetiva. A definição de informação exposta atrás (SILVA; RIBEIRO, 2002: 37; e SILVA, 2006: 25) condensa, enfim, uma ziguezagueante rota definitória e enquadra, de forma clara, a pesquisa sobre qualquer área constitutiva do objeto da CI.

Outro conceito destacado é o “processo de busca de informação”, definido como a sucessão de etapas pelas quais um indivíduo passa do momento em que sente uma carência informativa, que o impele a resolver um problema, até que utiliza essa informação para a resolução do dito problema (GONZALEZ TERUEL, 2005: 67). Para H. Julien (1996), este é o objeto “central de estudio del área de necesidades y usos de información” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 67). Pelo que vimos expondo, pode dizer-se que fica difícil distinguir esse processo de busca da área de comportamento informacional e da definição corrigida, que apresentamos atrás. A forma como tem sido encarado esse processo, através de etapas percorridas por uma pessoa desde que sente a falta de informação para resolver um problema, como se a busca de informação tivesse de surgir sempre em todas as situações por causa de um problema (!), é redutor e cabe dentro da formulação mais ampla que a área hoje possui. Entendemos, por isso, em contraponto à Autora, que este conceito é redundante.

Não foi este, porém, o entendimento de Aurora González Teruel que estruturou a sua estratégia discursiva, incluindo, como subpontos desse conceito operatório, outros conceitos e aspetos que nos parecem, esses sim, relevantes, a saber: utilizador ou usuário; necessidade de informação; desejo de informação; e demanda e uso. Por fim, relacionou todos esses conceitos, diagramou-os entre necessidade, desejo, demanda e uso (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 69-79). Conceitos que não podem ser, equivocadamente, confundidos com uma sequência de etapas num processo de busca, mas que são intrínsecos à dinâmica complexa do comportamento informacional de uma pessoa ou grupo.

A Autora sublinha bem a passagem do utilizador ou do usuário, que vai em busca da documentação ou das respostas que um serviço tradicional ou um serviço automatizado foram concebidos para dar (cenário próprio do utilizador passivo), à pessoa com necessidades informacionais e que é vista como tendo o direito de as ver satisfeitas (cenário do utilizador ativo), não importa por que serviço ou em que contexto (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 69-70). Estamos a viver uma transição paradigmática complicada e acelerada, em que a conversão do utilizador em cliente de uma biblioteca ou de um serviço de informação, tendo sido um avanço significativo (MARQUES, 2012), hoje é capaz de ser, também, redutor. Impõe-se uma complexidade elevada em que a pessoa, qualquer pessoa, tenha ou não um problema ou dúvida informacional por resolver de forma linear, possui necessidades de informação que espera ver satisfeitas sem que haja uma via única e cabal.

Uma pessoa ou um grupo específico de pessoas ultrapassa a categoria limitada de utilizador identificado por um serviço ou sistema. Na prática, essa pessoa e esse grupo estão no cerne de uma conduta que não pode ser isolada do trinómio situação - contexto - meio ambiente, animada por necessidade, desejo e variáveis inesperadas, e que cruza, sobrepõe e articula cenários totalmente diversos (por exemplo: ouvir um programa de rádio colhendo informação por esse meio, ver um programa noticioso na televisão, procurar através do motor de pesquisa *Google* informação sobre alguém ou algo na *Wikipédia*, buscar um livro em papel numa biblioteca pública, etc.).

O utilizador é uma pessoa, um ator social multifacetado, que exhibe um comportamento informacional que deve ser estudado sem facilidades e sem concessões ao relativismo, ou a um inconsequente formalismo metodológico-científico.

Sendo o protagonista central, não apenas o utilizador, mas a pessoa na sua total complexidade, a difícil problemática da necessidade e do desejo tem de ser agendada com destaque e sem subterfúgios. E a Autora separou um do outro, por entender que nem tudo aquilo que se necessita dá lugar a um desejo e nem tudo aquilo que se deseja realmente se necessita. Baseada em textos que usam estes dois conceitos no âmbito específico da busca da informação, ela não sentiu necessidade de discutir esse par conceitual onde tem sido empregue com natural desenvoltura – na psicologia. E, curiosamente, não recorreu a Yves Le Coadic, que publicou um livro, em 1998, sobre a necessidade de informação, tendo

enfrentado, logo no primeiro capítulo, um conjunto de questões indiscutivelmente pertinentes: O que é que conduz uma pessoa à busca de informação? O que é uma anomalia de conhecimento? Será que há uma necessidade de informação bem definida como o são as necessidades materiais? A necessidade de informação é uma necessidade fundamental? O que é o desejo de saber? A pulsão de conhecer? (LE COADIC, 1998: 11). No entanto, a resposta dada, sendo muito estimulante, foi também inconsistente, porque a dificuldade do tema é evidente e, sem uma delimitação rigorosa do que seja a informação, dissertar sobre necessidade e desejo de informação pode tornar-se um exercício demasiado “especulativo”, ou pode não sair de um certo “impressionismo”, fundado no senso comum.

Le Coadic começou logo por distinguir a necessidade de informação das necessidades físicas, surgidas de exigências emanadas da natureza (de comer, de dormir, etc.). Para tanto apoiou-se, de imediato, em Malinowski, que distinguia as necessidades do instinto, definidas em fisiologia como a sensação que leva os animais a certos atos indispensáveis à sua vida, sensação nascida de uma tensão interna, de uma pulsão de ordem biológica, satisfeita pelo efeito específico decorrente do objeto adequado, da necessidade humana, entendida como “le système de conditions qui, dans l’organisme humain, dans le cadre culturel et dans le rapport qu’ils entretiennent tous deux avec le milieu naturel, sont nécessaires et suffisantes pour que le groupe et l’organisme survivent” (LE COADIC, 1998: 11).

Em contraponto a esta conceção, Karl Marx considerou a descoberta, a criação de novas necessidades, como a produção de riqueza, a mais natural do indivíduo e, entre as necessidades determinadas pelo desenvolvimento da civilização, identificou, como essenciais, a necessidade de trabalho, a necessidade de instrução e a necessidade de informação (LE COADIC, 1998: 11). Se, entretanto, recorrermos a Sigmund Freud, como faz Le Coadic, deparamos a definição: necessidade traduz o estado de um ser em relação ao que lhe falta para cumprir o seu objetivo. Particularizando no caso de um investigador, a necessidade de informação traduz o estado de conhecimento em que ele se encontra enquanto é confrontado com a exigência de uma informação que lhe falta, isto é, de uma informação que lhe é necessária para prosseguir a sua investigação. Essa necessidade nasce, assim, de um impulso de ordem cognitiva (LE COADIC, 1998: 12). E, prosseguindo no esforço de precisar a terminologia que deveria ser usada para se analisar e entender esta problemática, Le Coadic observa que vontade, desejo, paixão, pulsão, apetite, até furor são

denominações, além de demanda e expectativa, que os defensores do livro empregam para significar a necessidade de leitura, embora com as modificações nos comportamentos culturais verificadas no último quartel de novecentos, a “linguagem” tenha mudado e passou a usar-se expressões como “medo de ler” (LE COADIC, 1998: 13).

Sobre a demanda de informação, Le Coadic esclarece que se trata de um movimento em que se evidencia, ou manifesta, junto de alguém uma informação que esse alguém pode fornecer. Seguindo esta ideia geral, o Autor conclui que as pessoas podem buscar ou pedir informação de que não têm necessidade e, inversamente, não buscam a informação de que precisam. Uma demanda satisfeita é um uso efetivo, pelo que traz, em si, um potencial de utilização. Em complemento, a expectativa ou espera de informação consiste em contar que um determinado sistema pode possuir a informação pretendida. A expectativa pode gerar a busca.

Le Coadic foca, de seguida, o desejo e a pulsão de informação. Aquele é apresentado como a vontade de se obter uma informação sem que ela se traduza numa busca formulada a um sistema de informação e continua:

“En parodiant Freud, on peut dire que le désir d’information est indissolublement lié à des traces mnésiques du besoin d’information et ne peut, en l’absence de l’information, se satisfaire qu’imaginairement. Comme dans le cas de la demande d’information, les gens peuvent avoir besoin d’une information qu’ils ne désirent pas ou désirer une information dont ils n’ont guère besoin – et à la limite, même, qu’ils ne devraient pas avoir. Le désir, c’est donc une demande potentielle” (LE COADIC, 1998: 139).

A propósito da pulsão, o Autor interroga-se se poderemos estendê-la à concepção freudiana das pulsões – a de autoconservação, a do eu e as sexuais – fundadas nas excitações corporais ou físicas, em tendências orgânicas e em processos dinâmicos de impulsos cegos que impelem o organismo para um fim. E interroga-se se podemos encarar, da mesma maneira, as pulsões da informação baseadas em excitações cognitivas, dando como exemplo destas a pulsão especulativa, sabendo-se do papel forte da especulação, na intuição, no pensamento, no raciocínio:

“ on spéculé, rigoureusement, et ceci d’un mouvement pulsatif entre sens et non-sens, entre le semblant d’évidence et le semblant de scurpule. Les poussées se font cette fois dans les

deux sens et non dans un Seul, comme dans le cãs de la pulsion. Elles déclenchent à chaques fois des pulsions d'information" (LE COADIC, 1998: 14).

Posta no domínio da atividade psíquica inconsciente, a pulsão de informação seria uma vontade louca de obter informação, sem que isso se traduzisse sempre numa busca ou demanda colocada a um sistema de informação (LE COADIC, 1998: 14). E Le Coadic vai buscar, ao campo da saúde, exemplos, entre doentes, familiares destes e pessoal médico, e no caso de doenças graves como o cancro, se vê a conjugação de necessidades afetivas e da angústia, que geram um estado de vigilância, o qual explica e fortalece uma busca de informação intensa, embora também seja observável que idênticas condições objetivas provocam um efeito oposto, ou seja, uma vontade de ignorar o problema, que se traduz numa efetiva repulsa de informação e, conseqüentemente, negação de necessidade informacional (LE COADIC, 1998: 14-15). O Autor considera que esta dimensão psíquica e inconsciente dificulta a caracterização e o estudo da necessidade de informação, afirmando com clareza que a ajuda na formulação de tais necessidades inconscientes e das necessidades em geral só poderá ser prestada pelos serviços e sistemas apropriados com seus agentes intermediários ou mediadores¹⁰ (LE COADIC, 1998: 15).

Prosseguindo sua análise, Le Coadic enfatiza algo, que se tornou quase um axioma: um problema cognitivo a resolver implica uma necessidade de informação. O problema pode ser prático e de solução mais especializada, ou um problema mais abstrato, que remete para a memória pessoal ou memória documental que encerra a informação correspondente. A equação pode ser completada ainda deste modo: logo que nós detetamos uma deficiência, uma lacuna, um defeito, ou uma anomalia no(s) estado(s) de conhecimento sobre um tema dado e num momento preciso (definido como uma estrutura de conceitos ligados por suas relações, formando a "nossa imagem do mundo"), somos forçados a perceber que nos encontramos num estado anómalo de conhecimento, e o grave é que não estamos ainda em condições cognitivas de pormos as "boas questões" capazes de nos darem a informação requerida. A anomalia é anulada através da demanda posta a um serviço ou sistema de

¹⁰ No caso das crianças, exemplifica Le Coadic (1998: 15), a mediação é exercida pelos adultos, porque elas, com sua experiência limitada e falta de quadros de referência, não conseguem articular as suas necessidades de informação mais prementes.

informação – esta ideia está contida na célebre fórmula da CI elaborada por Bertram Brookes (LE COADIC, 1998: 18). Sendo, assim talvez se possa, continua Le Coadic, incluir a necessidade de informação na categoria das necessidades humanas fundamentais, as grandes necessidades, no entanto, retorque em seguida, os estudos sobre práticas informativas e culturais mostram que a necessidade de informação não é partilhada de igual modo por todos os seres humanos, o que levanta dúvidas sobre o seu verdadeiro estatuto: a necessidade de informação é uma necessidade bem definida como o são as materiais ou é, pelo contrário, uma necessidade derivada, evolutiva e extensiva?

A resposta de Le Coadic, ainda que contraditória com as incursões pelo pensamento freudiano e com a constatação de casos que evidenciam uma dimensão pulsional, segue pela segunda possibilidade, optando pela ideia de que nem todas as pessoas se colocam perante um serviço ou sistema buscando informação, podendo-se dizer que a percentagem de não utilizadores é maior que a de utilizadores, o que prova, segundo o Autor, que a necessidade de informação, quando existe, é derivada e comandada pela realização de uma necessidade mais fundamental. A necessidade de informação pode ajudar a fazer alguma coisa, mas não é essencial como a de comer: “avant d’être “informavores” les êtres humains sont d’abord des omnivores!” (LE COADIC, 1998: 19). Além disto, o Autor chama atenção de que, em rigor, o estudo da necessidade se aplica em geral a um objeto portador de informação, ou seja, o artefato denominado documento; a necessidade não se orienta à informação ela mesmo, mas ao artefato em que é registada, daí que se estuda o uso dos objetos em que a informação está contida (ver LE COADIC, 1997a) e não a informação propriamente dita! (LE COADIC, 1998: 19). Há nesta precisão um equívoco profundo, muito francês, e que tem a ver com a dificuldade de aceitar que a informação tem existência através do processo de codificação que já foi analisado noutro artigo (SILVA, 2011) e que abordaremos mais adiante.

A necessidade de informação é evolutiva, porque vai mudando à medida que fica exposta a uma sucessão de informações que vão sendo acumuladas através de um processo de busca que não fica fechado logo no início, mas tende a prosseguir por mais tempo (LE COADIC, 1998: 20-21). E ela é uma necessidade extensiva, o que significa que a necessidade de informação não é estática, mas produzida dinamicamente, e o serviço ou sistema de informação tem um papel decisivo na extensão da necessidade (LE CODIC, 1998: 22-23).

Aspeto interessante, que é apresentado por esse Autor, é uma proposta de tipologia para a necessidade de informação. Segundo ele, há duas grandes classes de necessidades, que derivam de necessidades humanas fundamentais: a necessidade considerada face ao conhecimento (saber) e a necessidade considerada face à ação (agir). Aquela primeira classe agrega a necessidade que resulta do desejo de saber, já declarado por Aristóteles. E Freud identificou uma pulsão de conhecer, que responde essencialmente à questão da origem, a qual, por sua vez, é um aspeto da questão do sentido: “D’où la naissance de l’interrogation et de la recherche de la maîtrise du sens pour sortir de l’angoisse du non-sens originel (Castoriadis). Mais cette maîtrise n’est pas également partagée” (LE COADIC, 1998: 22).

Percebe-se, por este breve extrato, que o critério usado por Le Coadic, para separar as necessidades fundamentais das outras, é o da presença absoluta na espécie humana: se houver pessoas que não a exibam essa necessidade não é fundamental!... A segunda classe é a que agrega o tipo de necessidade mais importante, porque ela é derivada de necessidades materiais guiadas pela realização das atividades humanas – as profissionais e as individuais, como trabalhar deslocar-se, comer, dormir, reproduzir-se. Neste quadro, a informação converte-se na condição necessária à eficácia da ação. Para tanto criaram-se órgãos e serviços como instâncias formais, postos à disposição dos utilizadores a fim de obterem a informação necessária; mas, também o plano informal se tornou decisivo na busca de informação (LE COADIC, 1998: 23). A separação entre meios formais e informais suscitou a eventual existência de uma hierarquização de necessidades de informação: umas mais elevadas, que só seriam satisfeitas uma ou raras vezes, e outras mais triviais. No entanto, Le Coadic acaba rejeitando isso, afirmando: “chacun(e) d’entre nous a statiquement besoin d’information pour le connaissance et besoin d’information pour l’action, à différents moments et en différentes quantités. Mais l’un n’est pas plus fundamental que l’autre” (LE COADIC, 1998: 23).

Le Coadic encerra seu capítulo analítico sobre a necessidade de informação com quatro tópicos: Sociologia Cognitiva da Necessidade de Informação; Psicologia Cognitiva da Necessidade de Informação; Psicologia Afetiva da Necessidade de Informação; a Não-Necessidade de Informação; e a Necessidade de Serviço de Informação. O Autor foi buscar contributo às disciplinas evocadas para completar o esforço, sem dúvida meritório e que não deve ser esquecido, de aprofundamento do tema em pauta.

Na Sociologia e em estudos com cidadãos médios em diferentes comunidades culturais, pondo em evidência o peso das influências linguísticas e étnicas na determinação das necessidades de informação, aprende-se que não é possível separar o contexto desse tipo de necessidade, e que o indivíduo, afetado por essa privação informacional e impelido a preenchê-la, está sociológica e psicologicamente determinado. Do ponto de vista sociológico, a determinação é tripla: a Organização ou o grupo de Organizações nas quais trabalha o utilizador; a disciplina ou disciplinas, domínios, campos de estudo em que ele se posiciona; e o sistema(s) cultural(ais) em que ele vive (LE COADIC, 1998: 24).

Da Psicologia Cognitiva procedem testes e exercícios que visam determinar os contornos de uma pulsão visceral, de uma situação problemática, de um estado anormal de conhecimento – conceitos psicológicos operatórios aplicáveis ao estado cognitivo do utilizador com carência de informação diante de um sistema ou serviço determinado:

“Plus evidente est la situation problématique dans laquelle se trouve un individu dont les états cognitifs sont insuffisants pour atteindre un objectif déterminé. La description de cette situation en terme d’état anormal de connaissance caractérisé par des anomalies cognitives (conceptuelles, relationnelles, épistémiques, etc.) fournit une excellente approche psychologique du besoin d’information” (LE COADIC, 1998: 26).

Complementar da faceta cognitiva temos a afetiva, para a qual é possível recensear conceitos psicológicos aplicáveis ao estado emocional de um utilizador com falta de informação e que, por isso mesmo, interpela um sistema ou serviço – *stress*, ansiedade, angústia, ceticismo, medo, reticência, mas também motivação e confiança. São sintomas que surgem no decurso da interação informacional e ajudam a compreender certos comportamentos do utilizador e do mediador (bibliotecário ou documentalista) no princípio da fase de pesquisa de informação ou enquanto ela decorre (LE COADIC, 1998: 28).

Ao tratar da Não-Necessidade de Informação, Le Coadic insiste na ideia de que a necessidade de informação não pertence à classe de necessidades humanas físicas, mas às necessidades humanas culturais – contraditória, porém, com a importância dada à faceta pulsional destas necessidades. Sendo do tipo cultural, é interessante, segundo ele, analisar o papel das práticas “informativas” no conjunto das práticas culturais. Em geral, as práticas “informativas” são estudadas nas suas ligações com o trabalho (com os contextos e a ação),

ou seja, no espaço profissional. O preconceito “culturalista” patente nos inquéritos feitos em França, como de 1988-89, afronta diretamente essas práticas “informativas”, poupando apenas as relacionadas ao espaço do lazer – imprensa, radiotelevisão, livro e bibliotecas (LE COADIC, 1998: 30). E acrescenta:

L'état de développement de ces pratiques, ainsi que leurs évolutions, sont des indicateurs indirects des besoins d'information. On peut en effet faire l'hypothèse que si une faible pratique peut découler de l'inadaptation du produit ou du service d'information, elle est aussi révélatrice de l'existence d'un non-besoin d'information. Alors: inadaptation du livre ou non-besoin d'information écrite? Inadaptation de la bibliothèque ou non-besoin d'information documentaire? Inadaptation du musée ou non-besoin d'information culturelle?

Le non-besoin entraîne tout naturellement un comportement tout à fait rationnel de non-usage. Et si nous voulons comprendre les phénomènes qui vont se produire préalablement à l'usage des différents systèmes, services et produits d'information mobilisés par un usager, il nous faut donc connaître les circonstances qui conduisent cet usager à s'engager dans un processus de recherche d'informations; il nous faut connaître ses anomalies de connaissance, son besoin d'information et les usages qu'il compte faire de l'information fournie (LE COADIC, 1998: 30).

A importância destes aspetos deriva do fato que a questão, posta pelo utilizador ao sistema, ou mediador humano dependerá destes; e de que uma grande parte da interação havida entre o sistema e/ou o mediador consistirá na interpretação dessa questão em função de determinadas circunstâncias, assim como a avaliação do sucesso ou do falhanço da interação serão baseadas nas referidas circunstâncias (LE COADIC, 1998: 30).

Não surpreende, em face disto, que Le Coadic encerre o capítulo pondo a tónica na necessidade do serviço de informação, que significa a passagem da análise da necessidade individual de informação para a da necessidade coletiva face ao serviço de informação. E, se este não se encontra disponível ou não se adequa às necessidades de informação de uma população determinada, temos um problema para o qual urge encontrar soluções e tomar decisões (LE COADIC, 1998: 31).

Aurora González Teruel optou por compendiar, com base em literatura de matriz anglo-americana, o que se foi entendendo por necessidade de informação. E começa logo por salientar uma ideia assaz generalizada e de matriz cognitiva: a necessidade de informação é um estado psicológico, uma situação problemática, um estado anómalo de conhecimento, uma situação em que desapareceu o sentido, ou significado, ou, ainda, um momento de incerteza (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 70-71). Recorda, a seguir, que foi Maurice Line quem, em 1974, definiu a necessidade de informação como aquilo que um indivíduo deveria possuir para o seu trabalho, a sua investigação ou a sua realização pessoal; no caso de uma pesquisa, seria a informação necessária para que o processo avançasse.

Por sua vez, Chen, em 1982, considerou-a uma construção abstracta que representa aquilo que as pessoas buscam, encontram e usam (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 71). Apesar destas e de outras definições tem de reconhecer-se, como fez Crawford, em 1978, a dificuldade em se definir, isolar e medir a necessidade de informação, porque implica processos cognitivos a operarem em diferentes níveis de consciência, podendo não surgir com clareza ao próprio utilizador (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 71). Dimensão cognitiva que foi focada por Westbrook, em 1997, ao definir necessidade de informação como qualquer experiência de um indivíduo associada à busca de informação –tanto em nível interno (“pensamentos y motivaciones”), como externo (“la búsqueda en un OPAC”) – e pode até tratar-se de uma experiência frustrada quando se considera que determinada necessidade não justifica que seja dispendido esforço em satisfazê-la (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 71).

E, em 1968, Taylor, considerou a necessidade de informação do ponto de vista de um utilizador que efetua uma busca através de um bibliotecário de referência e, ao investigador que estude esse caso, cumpre a observação dos estados psicológicos que levam o indivíduo a realizar essa busca, sugerindo quatro níveis de necessidade de informação, de acordo com o nível de consciência do utilizador:

- 1) necessidade visceral, não expressa, não existe na experiência da pessoa que formula a pergunta e pode ser apenas uma insatisfação vaga;
- 2) necessidade consciente, correspondo à descrição mental consciente de uma área de indecisão mal definida, há uma avaliação, possivelmente, ambígua e confusa, e a pessoa pode tentar, junto de outras, centrar a questão e eliminar a ambiguidade e a confusão;

3) necessidade formalizada, que é uma declaração formal da necessidade, nível em que a pessoa faz uma avaliação racional e qualificada da sua pergunta, expressando-a formalmente; e

4) necessidade comprometida, em que a pergunta é refeita em previsão do que o sistema pode proporcionar (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 72).

Com esta tipologia, pretende-se mostrar que as necessidades de informação reais podem nunca chegar a converterem-se em buscas concretizadas numa biblioteca ou centro de documentação, assim como a necessidade primeira pode ser bem diferente da que acaba por ser formalizada nessa unidade de informação, porque o utilizador agrega, nesse processo, mais informação à incerteza inicial (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 72). Além disto, convém não esquecer que as necessidades de informação foram definidas como uma situação problemática e considerou-a assim Wersig, em 1979, referindo que ela é vista desse modo quando um indivíduo reconhece que a imagem do mundo que tem é insuficiente para interpretá-lo e daí precisar de recorrer a mais informação (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 72).

Outros autores como Belkin, Odds e Brookes associaram a necessidade de informação a um estado anómalo de conhecimento, o que significa que a necessidade resulta de um ato não apenas consciente, mas em que um indivíduo deteta uma anomalia no seu estado de conhecimento. A ingenuidade deste postulado persiste, mas já é tempo de ser denunciada... Não é anómalo não “saber tudo”, ou seja, ter falta contínua de informação; anómalo é “saber tudo”, ou nascer com a informação toda que se precisará ao longo da vida!!!... Do ponto de vista da designada “teoria do *sense making*” ou, mais adequadamente, do modelo de Brenda Dervin, a necessidade de informação resulta de uma descontinuidade na medida em que o ser humano vai variando a produção de sentido conforme as suas situações vitais, ou seja, toda a situação de necessidade de informação é aquela em que desapareceu o sentido, ou significado e a pessoa é obrigada a associar-lhe um novo (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 72). Por sua vez, Carole Khulthau, em 1991, no seu processo de busca de informação identificou necessidade de informação com um estado de incerteza que gera, normalmente, ansiedade e insegurança. Kulthau rejeita a ingenuidade do “estado anómalo” e mostra, certamente atenta aos ensinamentos da Psicologia Cognitiva e das Neurociências, que a

incerteza é um estado natural, comum nas primeiras fases de qualquer processo de busca!... (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 73).

A Autora deu, como referimos, destaque ao desejo de informação e apoiou-se, para tanto, naqueles que acharam lógica e operatória a distinção entre necessidade e desejo.. Aliás, abre logo o item, afirmando que desejo de informação tem uma componente mais subjetiva que necessidade, uma vez que assenta na percepção do próprio utilizador a respeito das suas carências informativas!... Suportando-se em Line (1971), refere: o desejo de informação é aquilo que um indivíduo desejaria ter ou será aquela informação que um utilizador pensa que precisa ter.

Na mesma linha, Sanz Casado, em 1994, associou desejo de informação à forma que o utilizador encontra para expressar a sua vontade de satisfazer uma necessidade. Desejo de informação é uma necessidade reconhecida pela própria pessoa.

Para Nicholas (1996), necessidades e desejos de informação, num mundo ideal, deveriam ser o mesmo, mas na prática há diversos obstáculos que impedem essa pretendida sinonímia e que determinam que nem tudo o que se necessita origina um desejo e nem tudo aquilo que se deseja, realmente, se necessita. Não há, por isso, coincidência entre um e outro (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 73).

Antes de avançarmos com o resto da contribuição sinóptica e teórica da Autora espanhola, é chegado o momento de voltarmos à Terminologia Essencial ou ao DeltCI para focar e até aperfeiçoar uma conceção alternativa (SILVA, 2006: 156-157). Aí se lê o seguinte:

“Em Psicologia este conceito tem a ver com motivação e engloba as “forças” que impelem os indivíduos para algo, podendo ser de vários tipos, desde as biológicas/fisiológicas até às de auto-realização. Em Ciência da Informação e mais especificamente em comportamento informacional, o conceito não perde essa base psicológica, embora corresponda a um vector (constituído por um ou vários impulsos de ordem diversa) que predispõe ou orienta directamente um indivíduo a buscar e a (re)produzir informação em determinada situação dentro de um determinado contexto tendo como pano de fundo um meio ambiente. Há necessidades espontâneas, mas é mais fácil e comum detectar as necessidades induzidas, aspecto que nos leva ao impacto produzido pela propaganda, pela publicidade e pelo *marketing*. Técnicas e práticas de promoção de leitura correspondem ao processo de

indução do vector N (necessidade) no âmbito do comportamento informacional de uma pessoa ou de grupos de pessoas, comunidades, etc., sendo que necessidades inicialmente induzidas acabam tornando-se espontâneas ou, melhor dizendo, “automáticas”, mas características de personalidade como a curiosidade intelectual, a atracção pelas narrativas faladas e depois escritas, o jeito para a música ou para o desenho configuram um vector N espontâneo no que respeita à busca e(re)produção informacional”.

No essencial mantemos o que está transcrito, mas importa aprofundar e precisar melhor o entendimento exposto sobre necessidade da informação. E, para isso, é oportuno lembrar, aqui, as propostas classificativas de Henry Murray (1938) e de Abraham Maslow (1970).

Murray foi dos primeiros a abordar o assunto e identificou duas grandes categorias de necessidades: as primárias ou viscerogênicas, definidas como biológicas (fome, sede, sono...) e as secundárias ou psicogênicas, derivadas das primárias e inerentes à estrutura psíquica humana. Há, ainda dentro deste quadro geral, as necessidades disposicionais, quando passam a ter uma certa estabilidade ou permanência em determinada pessoa, tornando-se parte da sua personalidade. Necessidade tem uma relação estreita com o conceito de motivo e, por isso, ambos se inserem na problemática da motivação. Para Murray, as necessidades são internas e diferenciam-se de motivo, porque este tanto pode ser influenciado por uma necessidade, quanto por uma pressão externa (exemplo: a solidão, tipo de pressão, pode levar a fazer novos amigos, sendo isto o motivo). Completando sua análise, Murray elaborou uma longa lista de necessidades, sobretudo psicogênicas, que ele considerava serem comuns a todas as pessoas. E, uma vez que as necessidades não se manifestam isoladas, mas relacionam-se entre si, plasmando-se num só e mesmo comportamento, a lista ajuda a fazer as combinações certas entre elas que podem ir a três componentes, e foi ainda complementada com um instrumento destinado a medir o “perfil de necessidades” de uma pessoa, denominado “teste de aperceção temática”, teste projetivo formado por um conjunto de figuras das quais a pessoa testada teria de escolher uma e contar uma história explicativa da cena figurada: nessa narrativa pessoal estariam a ser projetadas as necessidades da pessoa em causa (Necessidade, in *Wikipédia*).

Por seu turno, Maslow partiu de outro referencial teórico, mais precisamente a psicologia humanista, e propôs uma teoria baseada na ideia de que as necessidades humanas formam uma hierarquia, uma espécie de pirâmide. Na base dela, estão as necessidades primitivas, básicas e exigentes, chamadas de fisiológicas. No nível seguinte, estão necessidades igualmente vitais, mas menos exigentes por não precisarem de ser satisfeitas tão frequentemente e uma vez saciadas permanecem assim por períodos relativamente longos – as de segurança íntima (física e psíquica). No outro patamar, deparamos as necessidades mais sociais – as necessidades de amor e de relacionamentos (participação), ou seja, a necessidade de companhia, de afeição, de aceitação e de interação com os outros. Seguem-se, mais acima, as necessidades de estima (autoconfiança), que inclui o desejo de ser bom em alguma atividade, de ter poder e ser apreciado. Por fim e no cume da pirâmide – as de autorrealização, que permitem desenvolver as potencialidades de cada um. Este é o mais elevado, o supremo dos motivos. Esta conceção piramidal baseia-se numa conceção em que na base temos o lado mais instintivo e animalesco do ser humano e no topo as necessidades mais racionais e conscientes. Estas são as que desejavelmente devem ser mais atingidas, no entanto e ao mesmo tempo, as da base se revelam as mais poderosas. Para Maslow, a principal diferença entre as necessidades básicas e as mais elevadas era a seguinte: as primeiras são necessidades defetivas, o que significa basearem-se na falta ou privação, devendo, por isso, ser saciadas para se evitar um estado indesejável; e as segundas são necessidades de crescimento, que não visam ser saciadas para evitar algo indesejável, mas apenas visam atingir algo muito desejável (Necessidade. In *Wikipédia*. Url: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Necessidade_\(psicologia\)#A_teoria_de_Maslow](http://pt.wikipedia.org/wiki/Necessidade_(psicologia)#A_teoria_de_Maslow) (Acesso: 26-2-2014)

Se compaginarmos estes contributos “clássicos” com as contínuas apertações das Neurociências e da Psicologia Cognitiva, a conceção de Muray parece mais conforme com a visão sistémica e construtivista que podemos, hoje, ter do ser humano como um todo dinâmico e complexo.

A pirâmide de Maslow, ao invés, sugere uma superação entre o instintivo e o racional-consciente, colocando a necessidade de informação e de cultura no topo, ou seja, dentro das de autorrealização, o que nos leva a interrogar se, nesse nível de consciência plena, deve

usar-se o termo necessidade, ou se não será preferível o de desejo enquanto aspiração consciente e idealizada (portanto, sem qualquer carga instintiva).

A categorização das necessidades em viscerogênicas e psicogênicas não conduz necessariamente a uma dicotomia ou antinomia, apenas identifica necessidades específicas e complementares, além de intrínsecas, à espécie do *Homo Sapiens*. Se as viscerogênicas são comuns a diferentes tipos de seres vivos, as psicogênicas são uma especificidade intrínseca à condição do ser humano, o que não as torna superiores às outras, mas sim específicas e próprias dos chamados “animais racionais”. Aprofundando este esclarecimento, convém trazer à colação a definição que utilizamos de informação demarcada em seus três “eixos ou módulos”:

Figura 1 – Destaque de um dos módulos que compõem a definição de informação em uso na Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

“EIXOS OU MÓDULOS”
I Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social
II passíveis de serem registadas num qualquer suporte material
III e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada.

Fonte: SILVA, 2006: 25; DeltCI (<http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/>)

É no primeiro “eixo ou módulo” que se capta a correspondência com a matriz psicossomática dos atores humanos e se indicia, claramente nessa matriz, a presença natural das necessidades psicogênicas. A especificidade cognitiva e emocional aflora através do crucial conceito de representação, assim genericamente definida, no *Dictionnaire des*

sciences cognitives(TIBERGHIEEN, 2002:252), como entidade cognitiva que estabelece relações de correspondência com uma entidade exterior a ela e que a pode substituir (TIBERGHIEEN, 2002:252 ou IDEM:252). E dividida em dois tipos: a representação física e a representação mental.

A analogia é um primeiro e imediato exemplo de representação física, e o termo “ícone” , introduzido por Pierce, traduz essa mesma ideia (desenhos, estátuas, fotografias, etc.). Outro exemplo é a associação, patente no caso dos “objetos de recordação” (*objets souvenirs*), em que , através de uma forte valência afetiva, eles representam uma pessoa desaparecida. Por fim, mais um exemplo é o da convenção implícita ou explícita:

« Les symboles (au sens français du terme), drapeaux, insignes, logos, etc., en sont une illustration simple. Mais ce sont aussi des conventions, très explicites celles-là, qui sont à l’origine des pratiques formelles, notamment mathématiques, dans lesquelles un signe (appelé aussi un “symbole”, dans une terminologie d’origine anglo-saxonne), est choisi pour représenter un concept abstrait, un objet géométrique, un nombre ou une classe de nombres, etc. On a montré que cette relation de convention a aussi, sous sa forme implicite, une importance considérable dans l’activité cognitive, puisqu’elle constitue le fondement même du langage naturel. C’est elle que de Saussure avait en vue lorsqu’il parlait du caractère “arbitraire” du signe: le mot, en tant que représentant “non motive” de “la chose”, en est l’exemple le plus clair. Dans les langages artificiels, la correspondance est de la même sorte, mais elle est établie originellement par convention explicite » (LE NY, in TIBERGHIEEN 2002: 252-253).

As representações, qualificadas de físicas e que assentam na presença de diversas espécies de estímulos, exigem um tratamento para funcionar como representação. Diferentemente delas, há outro tipo de representações, designadas de “mentais”. O seu principal traço é de poderem existir e funcionar na ausência de estímulos ou situações externas. A mudança de paradigma, na Psicologia, do behaviorismo para o cognitivismo, tornou possível aceitar duas ideias: (a) existem representações mentais; e (b) ainda que inobserváveis, são acessíveis ao conhecimento científico através da experimentação e o raciocínio que as funda é abduutivo: a melhor forma de explicar o que observo (situações e comportamentos) é a de admitir a

existência de representações tendo a propriedade “p” (LE NY, in TIBERGHIE, 2002: 253). Um raciocínio facilitado, mas não necessariamente, pelo testemunho verbal do sujeito sobre a “face subjetiva das suas representações” (LE NY, in TIBERGHIE, 2002: 253). Ponto importante a destacar é que a noção moderna de representação mental, em Psicologia Cognitiva, é neutra em relação à consciência, ou seja, uma representação mental pode ser tanto consciente (ou “explícita”), como não consciente (ou “implícita”). Aquelas são declaradas como existentes mediante o método experimental:

« celle-ci fait communément apparaître des effets comportementaux qu’on ne peut expliquer rationnellement qu’en supposant l’existence d’une représentation mentale, alors même que le sujet ne peut en rendre compte » (LE NY, in TIBERGHIE, 2002: 254).

As representações mentais têm ainda uma estreita relação com a memória e, no que concerne ao conteúdo, é possível distinguir duas grandes categorias – as “imagens mentais” ou “representações imaginadas” e as “abstratas”, “conceituais”, “proposicionais”, “semânticas”, mesmo “numéricas” e que são até um suporte mais direto dos conhecimentos do que as representações imaginadas (LE NY, in TIBERGHIE, 2002: 254-255). Aquelas, as imaginadas, quando ativadas parecem-se, funcionalmente, com as representações perceptivas, que se diferenciam, sobretudo, por se formarem, apenas, na presença do estímulo, enquanto as representações mentais (imaginadas e abstratas) não carecem dele: está, aliás, demonstrado, experimentalmente, que as mentais retêm muitas propriedades de conteúdo pertencentes às perceptivas, nomeadamente espaciais. É, aliás, oportuno frisar que as mentais são representações que estabelecem com o que elas representam uma correspondência de tipo analógico, figurativo (LE NY, in TIBERGHIE, 2002: 255). A segunda categoria de representações, abstratas ou conceituais estão ancoradas “no discurso e no pensamento”, exibindo uma semelhança maior com as representações em computador. As pesquisas que incidem sobre esta categoria são mais controversas do que as centradas nas anteriores (LE NY, in TIBERGHIE, 2002:255).

Sobre a relação com a memória, importa sublinhar, de imediato, que se situam, em geral, em dois tipos de memória: a de longa duração e a de trabalho; e, ainda que arriscada, pode ser esclarecedora e profícua a analogia das representações humanas com as informáticas ou produzidas por computador. Na memória humana de longa duração é possível distinguir as

representações particulares (recordações “episódicas” de cada indivíduo e fixadas no tempo) e as mais gerais, partilhadas parcialmente entre as pessoas e dentro das quais se encontram os “conhecimentos”:

« Telles sont les représentations mentales qui réalisent le langage, notamment les contenus du lexique mental des locuteurs (la forme phonique des mots, leur orthographe, leur sens, leur mode d’usage syntatique, les habitudes langagières associées), ainsi que les représentations générales formées dans la vie courante (les concepts naturels) et, de surcroît, les représentations/connaissances apprises dans la famille et à l’école, dans les livres et les journaux, à la télévision ou à la radio, etc. Toutes ces catégories de représentations mentales à long terme peuvent à leur tour être représentées numériquement dans la mémoire à long terme d’un ordinateur » (LE NY, in TIBERGHIEU, 2002: 254).

As representações “atuais” são aquelas que se encontram, num determinado momento, na memória de trabalho de uma pessoa, formando o conteúdo e sendo conscientes (explícitas) e inconscientes (implícitas). Tanto umas como as outras resultam da ativação momentânea de representações de longa duração, ativação necessária ao seu tratamento cognitivo. Sobre isto, convergem tanto os modelos psicológicos e as concepções neurobiológicas, na medida em que vem sendo evidenciado o seguinte: as representações de longa duração radicam em conjuntos neuronais estruturados e a ativação neuronal pode afetá-las seletivamente (LE NY, in TIBERGHIEU, 2002: 254; e ver também MACKAY, 2011).

Se buscarmos, ainda no mesmo dicionário, o verbete *émotion* (definido como conceito geral que descreve estados cognitivos particulares, como, entre outros, o medo, a cólera, a alegria, a tristeza, o desgosto e a surpresa – MEUNIER; VERSACE, in TIBERGHIEU, 2002:117-118), sobressai, com clareza, a perspetiva, hoje cada vez mais forte, de que a emoção é uma parte integrante da cognição, seus mecanismos são de natureza cognitiva e essenciais ao funcionamento cognitivo, produzindo, de fato, uma influência variável de acordo com o cariz mais ou menos precoce, automático ou consciente. O papel da emoção é visível na atenção seletiva, na memorização de longa duração, na tomada de decisão e, de forma mais genérica, em toda a avaliação, consciente ou não, do ambiente que nos envolve (MEUNIER; VERSACE, in TIBERGHIEU, 2002:117). Não se pode, pois, desligar as representações físicas e

mentais da emoção, constituindo esta a matriz complexa em que radicam plenamente as necessidades informacionais.

Infere-se, portanto, do exposto que as necessidades de informação são próprias e intrínsecas ao *Homo Sapiens*, nitidamente psicogénicas, como as designou Murray, mas nem por isso secundárias e superiores, ou seja, patentes apenas num conjunto determinado de indivíduos. Todos as possuem, mas o que varia e muito é a tipologia da informação necessitada¹¹!... Há, assim, uma predisposição neurofisiológica para a sua génese, o que nos levou a usar, no verbete da *Terminologia Essencial* ou do *DeltCI* atrás transcrito, o adjetivo “espontâneas”. No entanto, talvez seja mais adequado considerá-las ínsitas a todo o ser humano (com ou sem deficiências perceptivas) e passíveis de emergirem sem uma indução ou estimulação direta e imediata. Esta espécie de necessidades informacionais são mais difíceis de detetar e estudar, enquanto as mais comuns são as induzidas, referidas no mesmo verbete¹², estreitamente relacionadas com temática psicológica da motivação. Posicionamos, assim, de forma distintiva face à sinopse de Aurora González Teruel e, em especial, ao proposto construto teórico de Yves Le Coadic. E entendemos que a expressão “desejo de informação” deve significar algo diverso e não confundível com a necessidade informacional: aceita-se que seja empregue para traduzir uma aspiração e uma expectativa conscientes, embora assaz idealizadas, isto é, divergentes da realidade possível, perante algo que

¹¹ Precisar de indicações sobre um restaurante ou uma farmácia configura, claramente, a busca de um tipo de informação muito diferente da busca de um livro de culinária ou de um tratado sobre remédios e seus princípios ativos, mas ambas são buscas de informação desencadeadas por uma categoria única de necessidades, operadas em nível neurológico e cerebral, com vários graus e nuances. As tipologias informacionais mais elaboradas e abstratas tem de corresponder um cérebro muito estimulado e treinado para que se torne natural e até “compulsivo” a sequência de necessidades/impulsos para a obtenção de mais e mais informação desse tipo. Mas, para as tipologias mais básicas é requerido também um funcionamento cerebral (cognitivo e emocional) indiscutível. As Neurociências e Ciências Cognitivas, não obstante suas limitações e viéses, estão ajudar-nos a perceber o cariz radicalmente humano das necessidades informacionais.

¹² Sabe-se que Tom Wilson, citado por Aurora González Teruel, considerou a necessidade de informação, em geral, uma experiência subjetiva que acontece apenas na mente da pessoa que tem essa necessidade e, por isso, não é acessível ao observador (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 80). Compreende-se a posição de Wilson, mas quando vemos um aluno a ir a uma biblioteca requisitar um livro ou uma revista com artigo indicados por determinado professor, a necessidade informacional ocorreu e operou na mente do aluno, mas é possível observar (em tempo real), ou reconstituir com rigor a indução direta que originou essa necessidade. Com a ajuda das Neurociências e da Psicologia Cognitiva a exploração do cérebro vai trazendo subsídios, nomeadamente para a Ciência da Informação, como está patente nos resultados publicados de uma pesquisa, retomada em nova etapa e com outro fôlego, por Teresa Silveira. Ver, com particular atenção, o capítulo 5 “Um modelo de promoção de leitura” (SILVEIRA, 2013: 77-101).

corresponde ao pretendido, ambicionado ou esperado; e rejeita-se a aceção “instintiva” e viscerogénica do termo por não se ajustar à natureza representacional da informação.

Em consequência deste nosso posicionamento conceitual, somos forçados a substituir o diagrama composto e proposto por Aurora González Teruel, relativo à alegada relação entre necessidade de informação, desejo, busca e uso (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 77, fig. 7), por uma secundarização do desejo que, a[ao] surgir, terá de ser apenas uma categoria específica das necessidades induzidas, fortemente condicionada pelo perfil do utilizador, pelos seus contextos e situações e pela informação disponibilizada/acedida. Nesse nível, desejar informação é, em si, uma representação consciente e plena de ideias, fatos ou sentimentos, através de uma codificação adequada (palavras, notas musicais, imagens, cores, formas geométricas, etc.), ou seja, desejar informação é um produto plenamente informacional!...

Outro aspeto que sofre alteração substancial de perspetiva é o designado “processo de busca” e que, na literatura mais recente, tem substituído em “conduta de busca” ou ainda em comportamento informacional, que é mais amplo como vimos no ítem inicial. Não se trata, apenas, de alterações terminológicas superficiais, mas a tentativa de mostrar que essa atividade não é linear e simples, balizada por um utilizador com um problema escolar ou científico, e que se dirige a um “lugar de memória” (especializado), ou a bases de dados consagradas a fim de obter a resposta ou a informação que precisa. Este quadro demasiado padronizado é, também, muito restrito e redutor, contrastando com a amplitude de possibilidades admitida na definição, que apresentamos atrás, de comportamento informacional, sugerindo que a procura de informação, numa diversidade de fontes não só impressas, mas também musicais, audiovisuais, pictóricas, etc., pode ter, na origem, necessidades mais ou menos induzidas, claramente situadas e contextualizadas (em situações, contextos e até meios ambientes muito variados), vindo a ser satisfeitas, ou não, e em ambos os casos podendo gerar novos impulsos para novas buscas... O que pensamos não diverge muito destas palavras de Aurora González Teruel:

“Más allá de una formalidad, la consideración de la conducta de búsqueda de información como el objeto de estudio, significa igualmente que empieza a considerarse de forma global que es lo que les ocurre a los individuos cuando buscan información, independientemente de la estrategia seguida para su obtención. Así, adoptando la

perspectiva del usuario, empiezan a formularse los primeros modelos teóricos que describirán el proceso de búsqueda de información desde diversas perspectivas, introduciendo elementos desconocidos hasta el momento en la investigación como es la motivación de este usuario pero también sus sensaciones, percepciones o pensamientos” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005: 81).

Posto o foco, claramente, no indivíduo, sujeito ou utilizador, em vez da sobrevalorização do serviço ou sistema de informação, conceitos operatórios como situação, contexto e meio ambiente ganharam uma extrema importância. Deparamos um binómio axial: o enlace do sujeito (mais as suas necessidades e motivos) com os círculos concêntricos de ação estimuladora. A indução direta e imediata das necessidades informacionais faz-se a partir da situação, do contexto e do meio ambiente, cada vez mais globalizado. Tom Wilson e muitos outros autores são unânimes em considerar que estes círculos de ação estimulam, ou inibem as necessidades informacionais, mas não investiram em distinguir ou caracterizar com detalhe cada um. Brenda Dervin no seu modelo *Sense Making* (1992) visa captar e compreender a criação de significado por uma ou mais pessoas em determinado momento (espaço-tempo), expressamente numa situação ou contexto. Dervin sublinha a dimensão momentânea, espaço-temporal, da situação, mas não a distingue de contexto, o que teve implicações diretas na capacidade explicativa do modelo (propalado, generalizadamente, como teoria, embora consideremos excessiva esta transposição semântica...). Essa ambiguidade entre situação, contexto e ambiente não deveria replicar-se na “teoria das situações” (uma nova teoria matemática) dos norte-americanos Barwise e Perry, que a publicaram no início dos anos oitenta, na qual propunham-se analisar as situações como a física atómica estuda o átomo e, em pouco tempo, depararam êxitos espetaculares na sua aplicação, sobretudo na zona de enlace da informação com a comunicação (DEVLIN, 2000: 20-22). No entanto, seguindo a explicação detalhada fornecida por Keith Devlin, concluímos que não houve o cuidado por parte dos autores dessa teoria, nem do seu divulgador, de estabelecer uma distinção operatória entre situação, contexto e meio ambiente.

Na *Terminologia Essencial* e no *DeltCI*, foi necessário incluir um verbete que delimitasse o sentido de situação:

“Em comportamento informacional identifica o estado circunstancial, temporário, de duração mais ou menos reduzida e contínua, que dá historicidade à acção informacional propriamente dita. Definida, assim, leva vantagem sobre o sentido ambíguo e demasiado abrangente usado na “teoria das situações” adoptada e divulgada por Keith Devlin (DEVLIN, 2000: 60). Quando um contexto é demasiado efémero confunde-se com situação, mas, em geral, cada contexto orgânico compreende um número ilimitado de situações e é dentro destas que se desenrolam as atitudes e as necessidades comportamentais dos sujeitos face à informação” (SILVA, 2006: 163; e DeltCI).

Mas, volvidos oito anos, sentimos que ainda se pode retocar um pouco mais a definição elaborada, porquanto hoje sabemos que é decisivo, para um estudo rigoroso do comportamento informacional das pessoas e dos grupos, perceber quando começa e quando acaba uma situação informacional e info-comunicação.

E, aqui, surge uma primeira nova precisão: no quotidiano de uma pessoa, ou grupo, não há apenas situações informacionais, há, também, situações info-comunicações. Naquelas uma pessoa, ou grupo recebe e busca informação¹³; e nestas uma pessoa, ou grupo comunica informação, que o mesmo é dizer partilha sentido através da interacção pessoal. A mesma pessoa ou o mesmo grupo, até à emergência das potencialidades tecnológicas de ubiquidade comunicacional, não tinha possibilidade de acumular, em simultâneo, os dois tipos diferentes de situação; mas o futuro, cada vez mais presente, reserva-nos mais e mais surpresas... Seja como for, ambos os tipos têm um traço essencial em comum – são situação, ou seja, correspondem a uma acção ou tarefa humana limitada no espaço e no tempo, que começa e acaba ao fim de alguns segundos, minutos ou horas e que não é extamente a mesma para todas as pessoas ou grupos.

Uma conversa no meio de uma rua entre dois conhecidos, ou amigos que se encontram por acaso, é uma situação info-comunicacional com a característica particular de ocorrer não num contexto orgânico, mas numa artéria de circulação em meio urbano, cidade. Uma aula, num curso de licenciatura de uma faculdade integrada numa universidade, é uma situação informacional para os alunos e info-comunicacional para o professor, dentro de um contexto

¹³ A produção informacional também ocorre em situações, mas aqui a ênfase que pretendemos pôr é nas atitudes, práticas e necessidades do comportamento de busca, seleção e uso da informação, deixando entre parêntesis as práticas e necessidades produtivas de informação.

orgânico bastante complexo, que analisaremos adiante. Trata-se de uma situação nada accidental, prevista e encadeada em outras, formando uma série orgânica de situações. Nos contextos há, pelo menos, estas duas espécies, tanto informacionais como info-comunicacionais: situações previstas, organizadas e situações imprevistas ou accidentais – outro aspeto novo que escapou na definição de 2006.

Para se delimitar bem, no espaço e tempo, uma situação, convém determinar o mais consensualmente possível seu início e fim. Exemplos: uma refeição, tem início e fim, além de que será info-comunicacional se nela estiverem outras pessoas e houver conversa presencial, ou através de *Skype*, por exemplo, sendo informacional sempre que a pessoa estiver a comer só, ou em silêncio, vendo a televisão, ou ouvindo rádio, ou navegando na internet; um passeio por uma pessoa é distinto de uma viagem de vários dias, na medida em que o primeiro é uma situação apenas, e o segundo caso configura-se como um contexto informal que vai compreender várias situações, muitas delas imprevistas; e uma pessoa que está a ver, no seu computador, o correio eletrónico é uma situação informacional temporalmente bem delimitada, e outra situação diferente, esta info-comunicacional, inicia-se quando essa pessoa entra na sua conta do *Facebook* e começa a ler as “postagens” que se lhe destinam, interagindo com elas.

Ao delimitarmos bem as situações informacionais e info-comunicacionais, estamos a facilitar, de algum modo, o estudo das atitudes comportamentais e, sobretudo, das necessidades informacionais (por extensão, também, info-comunicacionais), e estamos a tornar claro que a unidade mais elementar do comportamento info-comunicacional humano, isto é, a situação surge em contextos e, também, direta e exclusivamente relacionada com o meio ambiente. Clarificando, um pouco mais: pode afirmar-se que as atitudes e as necessidades informacionais ocorrem sempre em situação, esteja ela inserida num contexto ou no meio ambiente.

Confundir situação com contexto é um erro com consequências negativas no âmbito da pesquisa em comportamento informacional. Daí o investimento feito na definição proposta:

“Em Ciência da Informação, mais precisamente nos estudos de comportamento informacional, é um conceito operativo oportuno a par de meio ambiente, embora possa ser dispensado por quem use de forma extensiva e intensiva a teoria sistémica. Há, porém,

óbvias vantagens de usá-lo estritamente no âmbito das atitudes humanas e sociais emergentes do fenómeno info-comunicacional. Neste sentido, define-se como uma unidade agregadora de elementos materiais (um edifício, um ou mais aposentos quaisquer que constitui cenário para a acção info-comunicacional), tecnológicos (mobiliário, material de escritório, computadores com ou sem ligação à internet, etc.) e simbólicos (o estatuto e os papéis desempenhados pelas pessoas ou actores sociais) que envolvem o(s) sujeito(s) de acção info-comunicacional através de momentos circunstanciais delimitados cronologicamente (situação). Engloba dois tipos essenciais: orgânico e efémero. O contexto orgânico pode ainda ser institucional (em que a unidade agregadora é determinada estruturalmente por uma instituição pública ou privada, mas com aparelho político-administrativo) e informal (em que a unidade agregadora é determinada estruturalmente por entidades individuais e colectivas, sem ou com reduzido aparato burocrático e de génese e extinção rápidas). O contexto efémero possui uma variedade de graus que vão do mais acidental e volátil, como é o caso de um grupo de pessoas conhecidas que se encontram na rua a conversar (emitir e receber informação), o caso dos comícios, das manifestações espontâneas e organizadas, etc., podendo confundir-se com situação, até ao mais perene e regulado, como é o caso das tertúlias de amigos que se reúnem periodicamente. Este tipo concreto de contexto efémero pode converter-se em contexto orgânico informal. A linha divisória é ténue, mas existe. Quando os contextos se cruzam, sobrepõem ou coexistem estamos perante uma relação contextual de complexidade variável” (SILVA, 2006: 145; DeltCI).

A definição transcrita ajudou a operacionalizar o conceito em reflexões e, sobretudo, em pesquisas de comportamento informacional, mas também é possível, hoje, constatar uma ou outra fragilidade. Em rigor, detetamos duas: a primeira consistiu no modo como se fez o enlace da situação com o contexto; e a segunda tem a ver com a complexidade dos contextos não só quando se cruzam, sobrepõem e coexistem, mas também quando atingem uma dimensão e uma estruturação interna consideráveis.

A ideia, que permanece válida, é a de que sendo a situação a unidade elementar, a partir desta se formam outras, concretamente o contexto. E o modo como se entendeu, então, enfatizar esse processo de metamorfose foi o de categorizar o contexto de efémero a par de orgânico. A efemeridade é um traço natural e identificador de toda e qualquer situação; e

esse é um traço estranho ao contexto. Podem os contextos ser efêmeros? Podem, mas ao contrário da situação eles pendem, claramente, para a durabilidade, mesmo que, por fatores específicos e circunstanciais, a sua duração seja curta. Uma conversa entre conhecidos na rua, um comício ou uma manifestação, dados como exemplos de contexto efêmero, são realmente situações, como, aliás, se reconhece na definição. Não nos parece que seja pela efemeridade que a situação evolui para contexto, uma vez que a tendência para repetir a situação, uma e mais vezes, contraria radicalmente a condição de efêmera e começa a gerar, ainda de uma maneira orgânica, condições estruturais e estruturantes. Assim, parece-nos mais adequado dividir o contexto, cuja definição operatória se mantém com a possibilidade de posteriores retoques, em orgânico e pré-orgânico. Uma situação ao articular-se a outras semelhantes, ou até diferentes, mas atravessadas por algum denominador comum, entra em processo de metamorfose e é natural que surja um contexto ainda pouco orgânico, mas com sinais previsíveis de organicidade.

Na categoria dos contextos orgânicos, a complexidade liga-se à dificuldade de serem definidas as relações que um mesmo sujeito, ou um grupo de sujeitos tece entre contextos através da capacidade que possui de cruzar, sobrepor ou pertencer, em simultâneo, a diversos contextos.

Sobre esse problema vale a pena evocar, aqui, o contributo que Shan-Ju L. Chang e Yu-ya Lee deram num artigo publicado no *Journal of Library and Information Science*, em 2000. Conceituando contexto, no âmbito do comportamento informacional, a propósito do processo de dissertação de doutoramento, os Autores deixaram muito clara a intenção de não confundirem contexto com situação, embora reconhecendo a falta de consenso e de perspectivas precisas na literatura consultada (Wilson, Taylor, Rosenbaum, Marchionini, Dervin, Cool e Sonnenwald). Abriram, aliás, um item (“5.2. *The clarification of context and situation*”) para esse apontamento clarificador:

“In Dervin’s Sense-making approach [8], context serves as the background of human behavior, and situation is defined as the time-space moment at which meaning is constructed. Although Dervin recognizes the importance of context, her definition does not explain explicitly what constitutes a situation or the differences between context and situation.

Intuitively, context is broader than situation. More recently, in Sonnenwald's notion of "information horizon" [9], context is defined as "the quintessence of a set (or group) of past, present and future situations. Within each context, a flow of situation arises," and situation is "characterized as a set of related activities, or a set of related stories, that occur over time." Sonnenwald's conception defines the scope and the relationship between context and situation. However, Sonnenwald's statement defines the situation based on the factors concerned with the action rather than with the context per se. These definitions lack the descriptive power in terms of how to delineate a situation and are not explicit enough to show its relationship with a context.

From the macro to the micro perspectives, our study represents context, situation, and contextual factors in a stratified manner. The context of dissertation research is constituted of both dynamic situations and multiple contextual factors. The situation, which is encountered by the doctoral student, is not defined by the actions or stories but by a set of contextual factors. These contextual factors, including type of tasks, problems, and accessibility to information, not only serve as the backbone of context, but also characterize the condition of each situation. Thus our conceptualization substantiates the Devron's [8] and Sonnenwald's [9] construct by providing an analytical language to describe the boundary of context and situation and clarifying the connotations of these two terms" (CHANG; LEE, 2000: 14).

Através de um caso de estudo –os estudantes de doutoramento - e de uma pesquisa, assumidamente, exploratória, enfatizaram os fatores contextuais como elementos constituintes do contexto: (a) a missão ou objetivo geral que envolve, no caso dos estudantes de doutoramento, a formulação da questão de pesquisa, a coleta da informação e dos dados necessários, a análise dos dados, a escrita e a publicação; (b) o problema – e há vários tipos "topical problems, technical problems, resources-insufficient problems, and no problems" (CHANG; LEE, 2000: 8) - complica a situação e leva os estudantes a investir no seu comportamento informacional para resolvê-lo; e (c) a acessibilidade, relacionada com o grau de risco e de custos quando o estudante de doutoramento depara certas fontes de informação, variando o resultado do tipo de fonte do perfil pessoal do estudante. Na base, e

a envolver estes fatores, está a comunidade que representa os aspetos sociais do mundo académico (CHANG; LEE, 2000: 8).

Da situação, em específico, os Autores deixaram um tântame de caracterização a ter em conta, que coincide, no essencial, com o traço de efemeridade que consideramos inerente a qualquer situação, mas difere no resto, como facilmente se percebe:

“The situation could be viewed as a slice of the dissertation research, illustrated as the big circle in Figure 1. Each situation is characterized by three contextual factors, wich are the task at hand, the type of problem encountered, and the acessibility of specific information. The community, as a part of the contextual factors, is not always present in a given situation, and thus not applied to describe the characteristics of a situation. As these contextual factors change, the situation varies. In the context of doctoral research process, two or more different situations may happen at the same time, especially when the doctoral student involves in two taskssimultaeusly” (CHANG; LEE, 2000: 8)

Para estes Autores, o contexto, exemplificado pelo caso da elaboração de uma tese de doutoramento, era estratificado e dinâmico. Tinha um nível macro que se assemelha a uma “viagem de descoberta de conhecimento” em que o estudante tem uma meta a alcançar, com poucos recursos, um nível semi-micro em que o estudante defronta várias situações que decorrem do processo de pesquisa, e um nível micro em que os quatro fatores contextuais caraterizam o contexto (CHANG; LEE, 2000: 7).Vale a pena inserir, aqui, um comentário que nos parece oportuno: comparando com a definição operatória, que propomos, o entendimento que os Autores fazem de contexto é demasiado restrito, uma vez que considerem que a elaboração de uma tese de doutoramento seja, *per se*, um contexto, e esquecem, ou não tomam em devida conta que esse projeto se insere institucionalmente num curso de pós-graduação, o qual por sua vez se insere num Departamento ou associação de Departamento de uma, ou de várias Faculdades da mesma, ou de várias Universidades. Deixam-se, afinal, contaminar pela tendência dominante na abordagem sobre esta temática que é a de circunscrever o comportamento de busca, seleção e uso da informação à ação de pessoas que têm um problema científico ou escolar para resolver e precisam buscar a informação em serviços e sistemas de informação especializados, como se toda a problemática do comportamento informacional, passível de

ser estudada pela Ciência da Informação, recaia apenas e só nesse grupo específico de pessoas. Por outro lado, não levar em conta, na definição de contexto, o peso institucional ou organizacional, deixa de fora “fatores contextuais” que interferem e condicionam o comportamento informacional dos estudantes de pós-graduação. É certo que os Autores alertam para a configuração estratificada e Dinâmica de um contexto, mas isso não basta se, ao mesmo tempo, lhe retiram a espessa complexidade orgânica.

O contributo de Chang e Lee é interessante, ainda, pela forte tónica posta nas múltiplas relações que se estabelecem e podem ser identificadas entre contexto e comportamento informacional (CHANG; LEE, 2000: 10-12). E também por outro aspeto que emerge sob a forma de um possível modelo. Referimo-nos ao aproveitamento que fazem da “teoria da polirepresentação da recuperação cognitiva de informação” de Ingwersen:

(...) Ingwersen argues that information need is emerging from users’ cognition space rather than the context itself. However, our study suggests that before information needs are shaped up in the individual’s cognitive space, it is the individual’s perception of certain situation in the context that evokes the need for information. For example, to all doctoral students with various cognitive structure, the task of question formulation brings forth straight-forwardly a need for certain information that will help the evaluation of potential research topics. The context does have structures, dimensions, and patterns, as the contextual factors and various situations identified in this study illustrate. Thus, to certain extent, the Basic characteristics of a context may be described prior to concerning individual’s cognition” (chang; LEE, 2000: 15).

O modelo de Ingwersen adaptado ajuda a reforçar o que atrás ficou exposto sobre as necessidades de informação, psicogênicas (cognitivo-emotivas), e claramente induzidas por estímulos identificáveis em situação, contexto e meio ambiente. Assim como, o recurso adotado de estratificação do contexto em nível macro, nível semi-micro e nível micro aponta, oportunamente, para a conveniência de esmiuçarmos um pouco mais e melhor a natureza interna do contexto.

Recapitulando, temos contextos orgânicos e pré-orgânicos. Naqueles é possível introduzir uma gradação de complexidade com três níveis: o macro; o semi-macro: e o micro. Se

tomarmos, para exemplo, um projeto de doutoramento em execução, a fim de estudarmos as atitudes e práticas de busca, seleção e uso de informação de uma amostra restrita, ou alargada de estudantes (comportamento informacional), o projeto não é contexto, mas faz parte do contexto micro constituído pelo Curso de Doutoramento gerido no âmbito de uma Faculdade (com respetivo Departamento), sendo este um contexto semi-macro. O contexto macro é a Universidade que conferirá o diploma final a obter pelos alunos. Neste quadro, que caracterização mais fina se pode fazer do projeto de tese? Está claramente inscrito no micro contexto do Curso com seu plano de estudos, que inclui a elaboração de uma tese, e cabe dentro dos elementos simbólicos (ver definição de contexto atrás), os quais não se restringem ao estatuto do sujeito, mas ao seu papel e às suas atribuições/deveres. No âmbito da execução da tese, gera-se uma infinidade de situações desencadeadas por vários fatores, alguns dos quais são os apontados por Chang e Lee, mas não apenas aqueles, o que torna difícil enumerar, ou sequer tipificar situações informacionais e infocomunicacionais, surgidas pela ação de um sujeito e de outros previsíveis e imprevisíveis.

Por último, há que focar o meio ambiente, referido de forma bastante ambígua na literatura sobre comportamento informacional. Na *Terminologia essencial* e no DeltCI, meio ambiente é:

“Expressão usada em modelos de comportamento informacional para significar a realidade política, económica, social e cultural que condiciona e envolve os contextos e situações comportamentais relativas ao fluxo e ao uso/reprodução da informação” (SILVA, 2006: 154: DeltCI).

Trata-se de uma definição curta, mas que nos parece bastante explícita, cabendo nela muitos e variados desenvolvimentos. Se quisermos, por exemplo, articulá-la com a problemática da globalização e com o funcionamento, hoje, da “sociedade da informação”, que concretiza a “aldeia global” de McLuhan, conseguimos especificar, dentro de uma pesquisa determinada de comportamento informacional, como um ou mais sujeitos agem info-comunicacionalmente em situações e contextos cruzados e sobrepostos, sob a influência indiscutível desse meio ambiente. Se o caso de estudo, ou a amostra em estudo convocam não apenas situações contextualizadas, é necessária uma boa caracterização do meio ambiente para identificarmos as situações informacionais e info-comunicacionais que aí

ocorrem diretamente – que meio ambiente? Pode ser, e é normal que seja, em nível mais elementar e próximo dos indivíduos, a aldeia, a vila ou a cidade de um determinado país. O que não pode acontecer é confundirmos meio ambiente com contexto, por se tratarem de categorias de realidade bem distintas, ainda profundamente correlacionadas. O importante é, em síntese, ajudar a compreender a importância dos conceitos operatórios expostos com detalhes, não só para se dar temporalidade e espacialidade a qualquer pesquisa sobre comportamento informacional, mas ainda para se determinar, com o rigor possível nessa pesquisa, as necessidades informacionais e infocomunicacionais do(s) sujeito(s) em foco e como elas se manifestam. Na figura 2, queremos, sobretudo, deixar vincada a ideia da articulação múltipla e estreita entre os três conceitos nucleares em pauta.

Figura 2 – O comportamento informacional, através de um agente, começa sempre em situação e esta tanto pode surgir diretamente no meio ambiente, como em contexto, e entre este e aquele a interação é sempre estreita.



E, na figura 3, impõe-se uma visualização que coloca o sujeito, ou pessoa em seu sítio natural, com as respectivas necessidades informacionais e infocomunicacionais ativadas em situação, em contexto e no meio ambiente.

Figura 3 – A base conceitual nuclear para qualquer estudo de comportamento informacional.



Não cabe neste estudo, já demasiado extenso, referência, nem sequer breve, ao modo de operacionalizar, metodologicamente, o estudo das necessidades no âmbito do comportamento informacional em pesquisas de Ciência da Informação. Mas convém, apesar de tudo, sintetizar o que ficou exposto e deixar por fim indicação oportuna sobre os modelos criados no âmbito da pesquisa específica sobre as atitudes, os hábitos e as práticas de busca, de avaliação e de uso da informação, bem como a interferência do conceito de mediação nesse processo em foco.

Sem uma definição clara do objeto de estudo de uma determinada ciência – em pauta a Ciência da Informação – fica difícil, se não mesmo impossível, explorar níveis conceituais e camadas de objeto mais complexas. Nesta linha se situa a problemática da necessidade informacional – como se pode analisá-la? A partir de que traços concretos e evidenciais? E até onde é possível ir? Nossa definição de informação não é panaceia, mas é determinante porque sinaliza duas dimensões complementares – a psicopessoal e a sociocontextual – um trilho que não pode ser ignorado. Por um lado, temos de fixar a atenção na pessoa com suas características psicossomáticas próprias, nas quais é possível identificar a predisposição para ativar um certo tipo de necessidade informacional e não outros; e, por outro, é obrigatória a descrição precisa da(s) situação(ões) e contextos onde emergem os estímulos ou induções diretas/imediatas das necessidades informacionais passíveis de serem tipificadas. E, tanto para um enfoque como para o outro, o recurso a um método robusto é inevitável. Com esse

método, vem o imperativo da sistematização do que está disponível através da pesquisa empírica e os modelos conhecidos avultam naturalmente no pólo teórico do método quatripolar, porque é este o método proposto para a CI, desde 1999 (SILVA et. Al. 1999: 220-226; SILVA, 2013: 23-46). Referimo-nos aos modelos de Wilson, Dervin, Elis, Krikelas e Kuhlthau, sumariados num artigo sobre modelos e modelizações em Ciência da Informação (SILVA, 2010), para onde remetemos o leitor. A esses modelos, acrescentamos, no dito artigo, outros e um em particular – o modelo eLit.pt, concebido no âmbito de um projeto de investigação, de certo fôlego, sobre a Literacia Informacional no Espaço Europeu de Ensino Superior. A problemática da literacia, na nossa perspetiva, só pode e dever ser explorada dentro da área do comportamento informacional.

No mesmo pólo são ativados conceitos operatórios importantes e ajustados às diferentes modalidades de pesquisa efetuadas. Investigar o comportamento não dispensa o conceito de mediação, predominantemente usado em estudos centrados na área da organização e representação da informação (ORI), e explanado em artigo monográfico (SILVA, 2009). Tão oportuno quanto os conceitos de situação, contexto e meio ambiente que não ajudam apenas a fixar os casos e os problemas comportamentais sob exame, mas capturam também a transição que estamos a viver, refletida na realidade complexa e híbrida em que estamos e em que infocomunicamos com uma performance nova: em hipertexto, na infosfera, ousando uma ubiquidade comunicacional nunca antes sonhada...

A Ciência da Informação trans e interdisciplinar corresponde, afinal, aos desafios que a nova Era, em que já imergimos, nos coloca, exigindo respostas integradas, sistemáticas, meta-empíricas, perscrutadoras de novos limites.

4. Referencias Bibliográficas

CHANG, Shan-Ju L.; LEE, Yu-ya (2000). Conceptualizing cintext and its relationship to the information henavior in dissertation research process. *Journal of Library and Information Science*, 26 (2) October: 4-18.Url: http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CD EQFjAA&url=http%3A%2F%2Fjlis.glis.ntnu.edu.tw%2Fojs%2Findex.php%2Fjlis%2Farticle%2Fdownload%2F369%2F369&ei=6nBiU7_fL_CY1AXLnYGgAg&usg=AFQjC NGjQFHSD plWueeNcbG ZQbWErT6A&bvm=bv.65636070,d.bGQ (Acesso: 1-3-2014).

- DE BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; DE SCHOUTHEETE, Marc (1974). *Dynamique de la recherche en sciences sociales: les pôles de la pratique methodologique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- DE BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; DE SCHOUTHEETE, Marc (1977). *Dinâmica da Pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica*. Prefácio de Jean Ladrière. Tradução de Ruth Joffily. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves Editora.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de (1994). *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília, DF: IBICT – Instituto Brasileiro de Investigação em Ciência e Tecnologia. ISBN 85-7013-040-X.
- FRÍAS, José Antonio; RIOS HILARIO, Ana Belén (Eds.) (2004). *Metodologias de investigación en información y documentación*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. ISBN 84-7800-563-3.
- IZQUIERDO ARROYO, José Maria (1995). *La Organización documental del conocimiento: I/1. El marco documental*. 2ª ed. Madrid: Tecnidoc. ISBN 84-920579-2-0.
- LE COADIC, Yves-F. (1998). *Le Besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS – Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation. ISBN 2-84365-016-X.
- LE COADIC, Yves-François (1997). *A Ciência da Informação. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes*. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros. ISBN 85-85637-08-0.
- LE COADIC, Yves-François (1997). *La Science de l'information. Deuxième édition corrigée*. Paris: Presses Universitaires de France. (Col. Que sais-je?).
- LE COADIC, Yves-F. (2004). *Stiinta Informarii. Traducere: Elena Tirziman*. Bucuresti: Sigma. ISBN 973-649-155-2.
- LE COADIC, Yves F. (1997a). *Usages et usagers de l'information*. Paris: ADBS – Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation; Nathan. ISBN 2-09-190366-3.
- LE NY, J-F. Représentation, in TIBERGHIEU, Guy (2002). *Dictionnaire des sciences cognitives*. Paris: Armand Colin/VUEF. ISBN 2-200-26247-7. p. 252-255.
- LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel, BOUTIN, Gérard (1994). *Investigação qualitativa: fundamentos e práticas*. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-9295-75-1.
- LEVIE, Françoise. *L'Homme qui voulait classer le monde: Paul Otlet et le Mundaneum*. (2006). Bruxelles: Les Impressions Nouvelles. ISBN 2-87449-022-9.
- KUHN, Thomas S. (2000). *A Estrutura das revoluções científicas*. 5ª ed. São Paulo: Editora Perspectiva. ISBN 85-273-0111-3.
- KUHN, Thomas S. (2006). *O Caminho desde A Estrutura: ensaios filosóficos, 1970-1993, com uma entrevista autobiográfica*. São Paulo: Editora UNESP. ISBN 85-7139-658-2.

- MACKAY, William A. (2011). *Neurofisiologia sem lágrimas*. 5ª edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Serviço de Educação e Bolsas. ISBN 978-972-31-1162-0.
- MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2012). A Satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da região centro. Tese de doutoramento em Ciências Documentais, especialidade Gestão de Informação e Serviços de Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Coimbra: FLUC. Url: <https://www.google.pt/#q=A+Satisfação+do+cliente+de+serviços+de+informação%3A+as+bibliotecas+públicas+da+região+centro.+Tese+de+doutoramento+em+Ciências+Documentais%2C+especialidade+Gestão+de+Informação+e+Serviços+de+Informação+da+Faculdade+de+Letras+da+Universidade+> (Acesso: 1-3-2014).
- MATHEUS, Renato Fabiano (2005). “Rafael Capurro e a filosofia da informação: abordagens, conceitos e metodologias de pesquisa para a Ciência da Informação”. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. ISSN 1413-9936. 10/2 (Jul.-Dez.). p. 140-165.
- MEUNIER, M.; VERSACE, R., in TIBERGHEN, Guy (2002). *Dictionnaire des sciences cognitives*. Paris: Armand Colin/VUEF. ISBN 2-200-26247-7. p. 117-118.
- MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.) (2007). *Métodos para a pesquisa em ciência da informação*. Brasília, DF: Thesaurus Editora. ISBN 978-857062-654-7.
- NOUVEL, Pascal (2013). *Filosofia das ciências*. Tradução Vanina Carrara Sagrist e Rodolfo Eduardo Sacchetti. Campinas, SP: Papirus. ISBN 978-85-308-1046-7.
- OLIVEIRA, Marlene (coord.) (2005). *Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação*. Belo Horizonte: Editora UFMG. ISBN 85-7041-473-0.
- PAVIANI, Jayme (2009). *Epistemologia prática: ensino e conhecimento científico*. Caxias do Sul: Educs. ISBN 978-85-7061-513-8.
- PINTO, José Marcelino de Rezende (1995). A Teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas: conceitos básicos e possibilidades de aplicação à administração escolar. *Paidéia*. Ribeirão Preto (8-9), Fev-Ago. ISSN 0103-863X. Url: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-863X1995000100007&script=sci_arttext (Acesso: 26-2-2014).
- POMBO, Olga (2004). *Interdisciplinaridade: ambições e limites*. Lisboa: Relógio D'Água Editores. ISBN 972-708-814-7.
- POMBO, Olga; GUIMARÃES, Henrique Manuel; LEVY, Teresa (org.) (2006). *Interdisciplinaridade antologia*. Porto: Campo das Letras. ISBN 989-625-042-1.

- ROBREDO, Jaime (2003). *Da Ciência da Informação revisitada aos sistemas humanos de informação*. Brasília, DF: Thesaurus Editora; SSRR Informações. ISBN 85-7062-381-X.
- SANTOS, Boaventura de Sousa (1987). *Um discurso sobre as ciências*. Porto: Edições Afrontamento.
- SANTOS, Boaventura de Sousa (1989). *Introdução a uma ciência pós-moderna*. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0207-5.
- SILVA, Armando Malheiro da (2006). *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.COM. ISBN 978-972-36-0859-5.
- SILVA, Armando Malheiro da (2007). Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re)exame de uma relação disciplinar. *Prisma.Com*. Porto (5). ISSN 1646-3153. Url: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/issue/view/N.º%205> (Acesso: 26-2-2014).
- SILVA, Armando Malheiro da (2009). Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *Prisma.Com*. Porto (16). ISSN 1646-3153. Url: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700> (Acesso: 1-3-2014).
- SILVA, Armando Malheiro da (2010). Modelos e modelizações em Ciência da Informação: o modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. *Prisma.Com*. Porto (13). ISSN 1646-3153. Url: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/785> (Acesso: 3-1-2014).
- SILVA, Armando Malheiro (2011). O Impacto do uso generalizado das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) no conceito de documento: ensaio analítico-crítico (I). *Prisma.Com*. Porto (16). ISSN 1646-3153. Url: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/issue/view/113> (Acesso: 26-2-2014).
- SILVA, Armando Malheiro (2012). O Impacto do uso generalizado das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) no conceito de documento: ensaio analítico-crítico (II). *Prisma.Com*. Porto (18). ISSN 1646-3153. Url: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/issue/view/n.18> (Acesso: 26-2-2014).
- SILVA, Armando Malheiro da (2013). O Método Quadripolar e a pesquisa em literacia informacional. In SANTOS, Eliete Correia dos; Francinete Fernandes de. *Seminários de Saberes Arquivísticos: reflexões e diálogos para formação do arquivista. Col. Arquivologia, Documentação e Ciência da Informação, vol. 1*. Curitiba, PR: Editora Appris. ISBN 978-85-8192-225-6. p. 23-46.
- SILVA, Armando Malheiro da (2013^a). A Gestão da informação como área transversal e interdisciplinar: diferentes perspectivas e a importância estratégica da “tipologia informacional”. In ALMEIDA, Francisco Alberto Severo de et al. (org.). *Coletânea Luso-Brasileira IV: Gestão da Informação, inovação e logística*. Goiânia-GO:

Faculdade de Tecnologia SENAI de Desenvolvimento Gerencial. ISBN 978-85-67580-99-5. p. 15-57.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2012). Documentation/Information and their paradigms; characterization and importance in research, education and professional practice. *Knowledge Organization: International Journal*. Wurzburg, 39, 2. ISSN 0943-7444. p. 111-124.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002). *Das "Ciências" documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.

SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999). *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. Vol. 1. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.

SILVEIRA, Teresa (2013). Cérebro e leitura: fundamentos neurocognitivos para a compreensão do comportamento leitor no processo educativo. S.l.: Bloco Editora. ISBN 978-989-8572-62-2.