

ESTUDOS DE USUÁRIOS E DE RECEPÇÃO: UMA ABORDAGEM A PARTIR DA MEDIAÇÃO DOS CONCEITOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Patrícia Mallmann Souto PEREIRA

Doutora em Comunicação e Informação – UFRGS

Professora Assistente A – CBG/FACC/UFRJ

patriciamall@yahoo.com.br

Valdir Jose MORIGI

Doutor em Sociologia – USP

Professor Associado II – FABICO/UFRGS

valdir.morigi@ufrgs.br

Resumo

O artigo parte das caracterizações evolutivas das abordagens dos estudos de usuários (da área de Ciência da Informação) e dos estudos de recepção (da área de Comunicação). Analisa as relações entre tais perspectivas de estudos, buscando aproximações, a partir dos conceitos de informação e comunicação. Reflete sobre a mediação desses conceitos subjacentes nas duas tradições de estudo, juxtapondo-se os conceitos de usuário e de receptor, principalmente, diante dos fenômenos empíricos na atualidade, com o advento da *internet*. Destaca a relevância de realizar estudos aproximando as abordagens teóricas dos estudos de usuários e de recepção, como forma de melhor compreender a complexidade das reconfigurações das interações sociais mediadas pelas tecnologias informacionais e comunicacionais que ocorrem na esfera virtual.

Palavras-chave: Estudos de Usuários. Estudos de recepção. Ciência da Informação. Comunicação.

USERS' AND RECEPTION'S STUDIES: AN APPROACH FROM THE MEDIATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION CONCEPTS

Abstract

This article discusses the evolutionary characterizations of approaches on users' (Information Science) and reception's studies (Communication) analyzing the relationship between these perspectives of studies and seeking approaches through the concepts of information and communication. It reflects on the mediation of these underlying concepts in the two traditions of study, juxtaposing the concepts of user and receiver, especially due to the current empirical phenomena, like the advent of the internet. This article also highlights the importance of carrying out pieces of research by narrowing the theoretical approaches of user's and reception's studies as a way to better understand the complexity of the reconfiguration of social interactions mediated by informational and communicational technologies that occur in the virtual sphere.

Keywords: Users' studies. Reception's studies. Information Science. Communication.

1 INTRODUÇÃO

As áreas de Ciência da Informação e de Comunicação apresentam relações interdisciplinares, e essa interdisciplinaridade se faz mais presente no contexto atual de

tecnologias de informação e comunicação (TICs), como ocorre no caso dos estudos de usuários e de recepção. Os estudos de usuários (da Ciência da Informação) e os estudos de recepção (da Comunicação), tradicionalmente, têm fronteiras e interesses específicos. Os primeiros se constituíram em torno do “usuário”, o sujeito que busca informação, ou registros de conhecimento, em unidades de informação (como bibliotecas, centros de documentação e outros) e recursos de informação (como bases de dados, obras de referência e outros), em um processo que envolve basicamente três momentos: a necessidade, a busca e o uso de informação. Já os estudos de recepção evidenciam o “receptor”, o sujeito que recebe informação (ou mensagens midiáticas) dos meios de comunicação (como televisão, rádio, jornal, entre outros), sem que este vá necessariamente à busca dessa informação específica propositadamente. Uma primeira diferença é estabelecida através dos limites físicos, os lugares do conhecimento, onde se encontram armazenadas as fontes de informações e o seu acesso, nos quais os arquivos, as bibliotecas e os museus exerceram um papel fundamental, historicamente em termos de classificação, controle e difusão da informação e do conhecimento.

Com o advento da *internet*, os limites entre “usuários” e “receptores” de informação tornaram-se mais tênues, pois ambos os tipos de estudos passaram a partilhar de um mesmo ambiente (virtual): a *internet*. Nela, as unidades e recursos de informação e os meios de comunicação compartilham o uso de ferramentas tecnológicas interativas, permitindo uma maior participação dos sujeitos sociais. É comum instituições como arquivos, bibliotecas, museus, assim como emissoras de rádio, televisão e jornais, manterem *websites*, *blogs*, perfis ou páginas no *Facebook*, *twitter*, entre outros, o que permite aos sujeitos sociais buscarem, receberem e comunicarem informação, concomitantemente e num mesmo ambiente. Além disso, há as bibliotecas (e os repositórios) digitais e virtuais, os mecanismos de imprensa não convencionais, assim como a possibilidade de produção de informação por diferentes segmentos sociais, muitas vezes desvinculados de unidades e recursos de informação e de meios de comunicação formais. A complexidade que envolve esse contexto amplia as possibilidades de aproximação entre os estudos de usuários e os de recepção, sendo que no ambiente virtual eles podem partilhar de um mesmo campo empírico, seja um único espaço informacional ou o espaço virtual da *internet* como um todo.

No entanto, as relações existentes entre ambos os tipos de estudos são anteriores ao advento da *internet*. Este artigo reflete sobre essas relações, a partir das noções atribuídas aos conceitos de informação e comunicação, desde seu início aos dias atuais, tendo em vista que o desenvolvimento das definições de informação e comunicação nas duas áreas (Ciência da Informação e Comunicação) teve influências teóricas comuns, que pautaram a construção das abordagens teórico-conceituais e metodológicas de ambos os tipos de estudos.

Para iniciar essa discussão, são apresentados, sinteticamente, os arcabouços teóricos dos estudos de usuários e dos estudos de recepção, a partir de suas trajetórias, seus avanços e como tais perspectivas tomaram rumos semelhantes centradas, primeiramente, nos sistemas/meios e, posteriormente, nos usuários/receptores. Em seguida, são discutidos os conceitos de informação e comunicação que embasam os estudos de usuários e de recepção, buscando convergências. Por fim, é pensado o ambiente virtual como um possível elo, uma vez que se constitui num espaço comum de compartilhamento de dispositivos tecnológicos que permite a comunicação de informações e maior interatividade, no qual as duas perspectivas de estudo convergem, complementando-se.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS E ESTUDOS DE RECEPÇÃO: DOS SISTEMAS/MEIOS AOS USUÁRIOS/RECEPTORES

Os estudos de usuários e os estudos de recepção se originaram de diferentes perspectivas teóricas e preocupações, mas com algumas influências teóricas comuns, sendo que as definições atribuídas aos conceitos de informação e comunicação nas áreas de Ciência da Informação e de Comunicação se constituem no ponto de aproximação. Nas duas subseções seguintes são examinadas as trajetórias dos dois tipos de estudos.

2.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários compreendem, basicamente, três grandes abordagens teóricas: a tradicional, a alternativa (CUNHA, 1982; DERVIN; NILAN, 1986; FIGUEIREDO, 1994; CHOO, 2006; GONÇALVES, 2013) e, mais recentemente, a social (GASQUE; COSTA, 2010), com seus desdobramentos e peculiaridades. Esses estudos se iniciaram no final dos anos 1940, e se desenvolveram durante as décadas de 1950 e 1960 com foco nos sistemas de informação (abordagem tradicional). No final dos anos 1970, houve uma mudança de paradigma que deslocou o foco dos estudos da abordagem centrada nos sistemas de informação para uma abordagem centrada nos usuários (abordagem alternativa). A partir do

final de década de 1980, o foco nos usuários foi ampliado de uma perspectiva cognitivista para uma social (abordagem social). Da mesma forma, houve um deslocamento de terminologia referente aos estudos, que passaram de “estudos de usuários” para “estudos de comportamento informacional” (GASQUE; COSTA, 2010), passando por “estudos de necessidades e uso de informação” ou de “necessidades, busca e uso” (CUNHA, 1982; DERVIN; NILAN, 1986; GONÇALVES, 2013).

Em relação à abordagem tradicional, o termo sistemas é bastante abrangente, pois envolve estruturas sociais, práticas e comunidades destinadas a partilhar e disseminar informações, instrumentos, serviços e agências que facilitam o acesso à informação, assim como sistemas computadorizados que permitem que a informação seja procurada e armazenada (CHOO, 2006). Com base nessa abordagem, o usuário era tratado nos estudos como “[...] apenas um ser passivo cuja tarefa é receber o pacote de informações dissociado do seu campo de atuação, funcionando como um mero informante” (GONÇALVES, 2013, p. 67), pois o interesse maior estava nos sistemas (unidades e recursos de informação), sendo o usuário concebido como inerte, sem autonomia e passivo.

Como afirmam Baptista e Cunha (2007), entre as décadas de 1960 a 1980, a pesquisa quantitativa teve papel preponderante, sendo que o objetivo principal era a obtenção de dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços de informação. Os autores salientam que na década de 1960, a preocupação maior era identificar a frequência de uso de determinado material, sem detalhar os diversos tipos de comportamentos informacionais. Já na década de 1970, houve estudos preocupados em identificar como a informação era obtida e usada. Em relação aos grupos estudados, segundo Figueiredo (1994), até meados da década de 1960, a ênfase foi em tentar entender o uso da informação pelos cientistas das ciências puras e pelos engenheiros. Na década de 1960, se teve maior ênfase nos tecnologistas e educadores, período em que novos modelos de computadores estavam sendo implantados, o que tornava maior o interesse nas capacidades técnicas do sistema do que nas necessidades informacionais dos possíveis usuários; e, na década de 1970, o foco passou também para os cientistas sociais e os altos escalões da administração governamental.

De acordo com Gasque e Costa (2010, p. 26), apesar de muitos autores, antes de meados da década de 1970, estarem mais preocupados com o uso de sistemas do que com o uso da informação, “[...] ainda nessa época, percebia-se a tendência em enfatizar o usuário e não mais o sistema *per se*”, sendo possível a distinção de dois grupos de pesquisadores: a) o

primeiro orientado para o uso de unidades de informação (bibliotecas, centros de informação e outros); b) o segundo, ao comportamento de comunidades específicas de usuários na busca da informação necessária às suas atividades.

Em contrapartida, a abordagem alternativa percebe os usuários com mais autonomia, em constante processo de construção, capazes de interagir com os sistemas de forma dinâmica e com certa abertura e liberdade para responder, criar e interagir diante de determinadas condições e situações junto aos sistemas. (DERVIN; NILAN, 1986). Nessa abordagem, o usuário é visto como agente ativo, pois participa e interage junto ao sistema e não apenas segue seus padrões preestabelecidos. Segundo Gasque e Costa (2010), a principal diferença entre essas duas abordagens reside no fato de que a primeira se pauta numa perspectiva behaviorista e a segunda, cognitivista. Baptista e Cunha (2007) enfatizam que as pesquisas nessa fase passaram a incorporar métodos qualitativos, dando mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano. Dessa forma, salientavam-se as preferências e as necessidades cognitivas e psicológicas dos indivíduos; além de como essas interações são afetadas e afetam os padrões de busca, comunicação e uso/apropriação da informação.

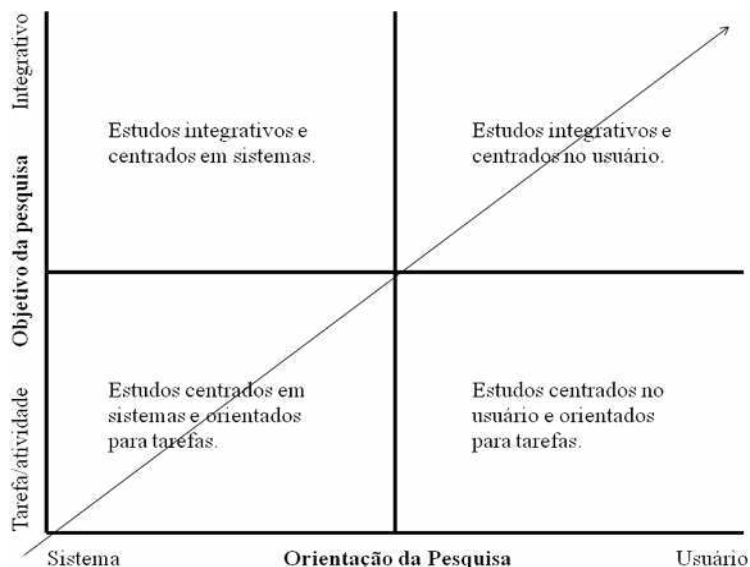
A partir do final da década de 1980, como afirmam Gasque e Costa (2010), os estudos orientados pelo ponto de vista cognitivo reconheceram que as necessidades de informação ocorrem tanto no âmbito cognitivo quanto no sociológico, dando origem à abordagem social. Segundo as autoras, “o eixo dos trabalhos [orientados por essa abordagem] situa-se nos significados e valores que os indivíduos atribuem ao contexto sociocultural, dentre outros” (GASQUE; COSTA, 2010, p. 28), transcendendo a estrutura cognitiva.

De acordo com Choo (2006), paralelamente à mudança de paradigma que deslocou o foco dos sistemas para os usuários, ocorreu um deslocamento nos estudos em relação à finalidade: orientados para tarefas ou integrativos. Segundo o autor, a pesquisa orientada para tarefas concentra-se em determinados comportamentos e atividades que constituem o processo de busca de informação propriamente dito, como descoberta de fatos, busca de literatura ou uso de banco de dados *online*, assim como atividades de comunicação de informações. Diferentemente, a pesquisa integrativa abrange todo o processo de busca e uso de informação, desde a percepção de uma necessidade de informação, passando pelo processo de busca, até seu uso/apropriação. O objetivo é entender a situação ou o contexto que levou ao reconhecimento da necessidade de informação, analisar as atividades de busca

e armazenamento da informação e como a informação é usada para resolver problemas, tomar decisões e/ou criar significado. Esse tipo de pesquisa vê a busca de informação como um processo dinâmico, que envolve diversas ações e necessidades dos indivíduos.

A Figura 1 apresenta um esquema da evolução dos estudos de usuários, que foi ocorrendo no sentido da seta. De pesquisas primordialmente orientadas para sistemas e tarefas passou-se a pesquisas mais integrativas e mais centradas nos usuários (CHOO, 2006).

Figura 1 – Evolução dos estudos de usuários



Fonte: Adaptado de Choo (2006, p. 69).

Conforme o autor, os primeiros estudos de usuários, que datam de 1948, são centrados em sistemas e orientados para tarefas. Os estudos presentes neste quadrante preocupam-se com os atributos objetivos das fontes de informação, canais e sistemas utilizados por determinados grupos de usuários para obter a informação de que precisam para pesquisas científicas ou para a solução de problemas. Os estudos integrativos e centrados em sistemas são focados primordialmente em fontes, sistemas e serviços de informações, mas ampliaram suas finalidades para incluir o trabalho dos usuários ou o ambiente organizacional, preferências pessoais e situações de uso de informação. Esse tipo de estudo teve início na segunda metade da década de 1970. Os estudos centrados nos usuários e orientados para tarefas, impulsionados também em meados da década de 1970, são estudos sobre o comportamento de usuários na transferência de informações e na análise do uso de informação (perspectiva psicológica da comunicação científica, diferença na observação, seleção e interpretação de diferentes cientistas etc.).

Finalmente, as pesquisas localizadas no quadrante superior direito da Figura 1, integrativas e centradas no usuário, tiveram início em 1980, com a pesquisa de Belkin¹ que postula a tese do estado anômalo de conhecimento. Nesses estudos são considerados os contextos cognitivo, emocional e situacional dos indivíduos, em relação ao processo necessidade-busca-uso de informação. As abordagens que fazem parte desse conjunto de estudos são, entre outras, a de Brenda Dervin (criação de significado), a de Carol Kuhlthau (reações emocionais que acompanham o processo de busca de informação) e a de Robert Taylor (dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada) (CHOO, 2006; BAPTISTA; CUNHA, 2007). O trabalho de vanguarda da abordagem social foi, segundo Gasque e Costa (2010), o artigo de Chatman, publicado em 1999 e denominado *A theory of life in the round*², que propõe três estruturas para entender o comportamento informacional: teoria da pobreza de informações, teoria do ciclo da vida e teoria do comportamento normativo. Outra teoria que pertence a essa perspectiva é a abordagem multifacetada, “[...] que percebe o comportamento informacional como um sistema complexo em que é necessária a integração de várias teorias para descrevê-lo” (GASQUE; COSTA, 2010, p. 28). Na década de 2000, as pesquisas passaram a abranger mais o estudo de grupos organizacionais, comunitários e de negócios, e não mais somente o contexto acadêmico ou industrial, como nos primeiros tempos (GASQUE; COSTA, 2010).

Nesse contexto, a preocupação dos estudos calcados na abordagem social passou a ser compreender, a partir dos contextos cognitivos, emocionais, situacionais e socioculturais que envolvem a busca, a comunicação e o uso de informação, como os usuários se apropriam e reelaboram os significados informacionais. A partir dessa ampliação de olhar, torna-se possível captar como se formam as lógicas de interpretação dos usuários e como produzem a pluralidade de sentidos a partir de determinadas situações e contextos específicos. Gasque e Costa (2010, p. 31) sintetizam as mudanças ocorridas nos estudos de usuários:

- a) pesquisas mais centradas no indivíduo;
- b) inclusão de outros grupos estudados, além de cientistas e tecnólogos;

¹ BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, May, 1980.

² CHATMAN, Elfreda A. A theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 3, n. 50, p. 207-217, 1999.

- c) abordagem multifacetada, englobando os aspectos sociocognitivo e organizacional;
- d) compreensão do comportamento informacional como processo em que os indivíduos estão constantemente buscando e usando informações;
- e) ampliação dos estudos qualitativos, assim como do uso de múltiplos métodos;
- f) maior consistência teórica com aumento de fundamentação interdisciplinar;
- g) crescimento do número de pesquisas, em todas as partes do mundo.

A mudança dos estudos de usuários de uma visão centrada em sistemas e tarefas para uma centrada em usuários e integrativa³ (ou abordagens tradicional, alternativa e social) foi acompanhada da mudança na definição de informação, pois cada uma dessas abordagens se pauta em um conceito distinto de informação, que norteia seu foco de estudo. Na abordagem tradicional de estudo de usuários, a informação é vista como uma entidade externa, objetiva, constante num documento ou sistema, independente dos usuários ou dos sistemas sociais, e a principal questão é como obtê-la; ou seja, o usuário é um receptor passivo de informação objetiva.

Na abordagem alternativa, a informação é vista como uma construção subjetiva criada no interior da mente dos usuários. A informação objetiva torna-se significativa, e é esse "pacote" de conteúdo mais a interpretação que os usuários julgam valioso e útil. Portanto, a informação só é útil quando os usuários criam um sentido para ela, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos, a partir de seus contextos específicos; isto é, a informação é vista como algo construído pelos seres humanos (DERVIN; NILAN, 1986; CHOO, 2006).

Na abordagem social, a informação passa a ser construída pelos sujeitos com base em seus conhecimentos individuais e coletivos e em seus contextos socioculturais. De acordo com Pettigrew, Fidel e Bruce (2001⁴ apud GASQUE; COSTA, 2010, p. 29), o “salto quântico” “[...] caracteriza-se, também, pela ênfase na interação entre os contextos cognitivo, social, cultural, organizacional, afetivo e fatores linguísticos, em que o fenômeno

³ As mudanças ocorridas em relação aos estudos de usuários não devem ser vistas como uma mudança linear, pois as abordagens existiram concomitantemente, mas umas foram perdendo força enquanto outras foram ganhando espaço. A década de 1980 é a década em que, provavelmente, mais estudos de abordagens diferentes coexistiram, pois nela havia estudos dos quatro quadrantes. Ainda hoje estudos pautados nessas diferentes abordagens coexistem.

⁴ PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, p. 43-78, 2001.

do comportamento informacional é parte do processo de comunicação do ser humano”. Dessa forma, os estudos de usuários passaram a focar mais os indivíduos e seus contextos cognitivos e socioculturais, em vez de centrarem-se apenas nos sistemas de informação.

2.2 ESTUDOS DE RECEPÇÃO

Os estudos de recepção podem contribuir de forma qualitativa no entendimento do processo de necessidade, busca, uso e, principalmente, apropriação de informação por sujeitos sociais participantes dos mais variados contextos socioculturais, especificamente no que diz respeito às interações sociais mediadas pelas TICs. Pode-se falar em quatro tradições de estudos de recepção⁵. A primeira é anglo-saxônica, também chamada de perspectiva funcionalista; a segunda é composta pelos estudos literários; a terceira, pelos estudos culturais; e a quarta pode ser entendida como a abordagem latino-americana (JACKS; ESCOSTEGUY, 2005). São abordados aqui os estudos de recepção da perspectiva anglo-saxônica e latino-americana, por serem abordagens de estudos marcantes na literatura da área de Comunicação e que sinalizam um desenvolvimento semelhante ao observado nos estudos de usuários.

Conforme Martino (2009), os estudos anglo-saxônicos podem ser divididos em três momentos, que recebem diferentes denominações na literatura, são eles: teorias dos efeitos fortes (ou efeitos ilimitados), teorias dos efeitos em curto prazo (ou efeitos limitados, ou ainda efeitos fracos) e teorias dos efeitos em longo prazo. Cada um desses é composto por diferentes teorias que, em geral, dedicam-se à construção de modelos teóricos.

O primeiro desses momentos, abrangido pelas teorias dos efeitos fortes, iniciou-se ainda na década de 1920, como resultado da preocupação com os novos meios que apareciam na cena moderna (JACKS; ESCOSTEGUY, 2005). As pesquisas preocupavam-se com os efeitos da mídia sobre o público e pautavam-se na seguinte pergunta: O que a mídia faz com o público? (MARTINO, 2009). A hipótese era de que “[...] cada elemento do público é pessoal e diretamente ‘atingido’ pela mensagem” (WRIGHT, 1975 apud WOLF, 1995, p. 20), isto é, a mídia era vista como onipotente e o receptor como um ser passivo influenciado por ela. Essa abordagem privilegia o estudo do comportamento humano, através de métodos de experimentação e observação das ciências naturais e biológicas (WOLF, 1995). Nessa

⁵ Cabe aqui a mesma ressalva feita em relação aos estudos de usuários sobre o desenvolvimento concomitante de teorias de diferentes tradições e abordagens, assim como a permanência nos dias atuais de teorias de abordagens anteriores.

perspectiva estão presentes as hipóteses da Agulha hipodérmica (década de 1920) e o Modelo de Lasswell (1948).

A partir da década de 1940, iniciaram-se as pesquisas da abordagem de efeitos em curto prazo. O foco de análise inverteu a pergunta para: O que o público faz com a mídia? As teorias salientavam o papel da comunicação interpessoal como um contrapoder à ação da mídia. O problema fundamental continuou a ser o dos efeitos produzidos pelos meios de comunicação, mas já não nos mesmos moldes das teorias anteriores. Essas teorias se referem à influência, não apenas a que é exercida pelos meios de comunicação de massa, mas também a influência mais geral que perpassa nas relações comunitárias e de que a influência das comunicações de massa é apenas uma parte (WOLF, 1995). Segundo Wolf (1995), esse modelo de pesquisa sobre os meios de comunicação tem por objetivo verificar empiricamente a consistência e o alcance dos efeitos que as comunicações de massa obtêm. Dessa forma, da abordagem anterior para essa, há uma mudança na noção de efeitos, de uma visão restrita (efeitos diretos e específicos) a uma visão mais ampla (efeitos indiretos e difusos); muda também a noção de receptor, que de passivo passa a ser visto como mais seletivo e ativo. No entanto, as duas perspectivas fundamentam-se na ideia de que o efeito é consequência do estímulo comunicativo, e define-se em sua relação com opiniões e atitudes, incidindo diretamente na conduta dos indivíduos (JACKS; ESCOSTEGUY, 2005). Nesse grupo, estão a hipótese do fluxo em duas etapas, o efeito da terceira pessoa, a ação dos grupos primários e as pesquisas sobre usos e gratificações (MARTINO, 2009).

Num terceiro momento, a partir dos anos 1970, o panorama dos estudos de recepção foi novamente alterado, passando-se dos efeitos entendidos como mudanças em curto prazo para os efeitos entendidos como consequências de longo prazo, isto é, efeitos cumulativos, sedimentados no tempo. Essa abordagem pauta-se na consciência de que “[...] as comunicações não intervêm diretamente no comportamento explícito; tendem, isso sim, a influenciar o modo como o destinatário organiza a sua imagem do ambiente” (ROBERTS, 1972 apud WOLF, 1995, p. 126). Muda, em primeiro lugar, o tipo de efeito, que já não diz respeito às atitudes, aos valores, aos comportamentos dos destinatários, mas que é um efeito cognitivo sobre os sistemas de conhecimento que o indivíduo assume e estrutura de uma forma estável, devido ao consumo que faz das comunicações de massa. Além disso, é realçado o caráter processual da comunicação, que é analisada tanto na sua dinâmica

interna, como nas suas relações com outros processos comunicativos, anteriores ou contemporâneos (WOLF, 1995).

A semelhança com a abordagem anterior é que esta também entende os receptores como indivíduos ativos, os quais podem fazer muitas coisas com os meios (do simples consumo a um uso social mais relevante), mas diferencia-se ao dar maior centralidade para a mensagem, ao relegar ao segundo plano o sistema social, ao desconsiderar qualquer explicação causal dos fenômenos e ao fazer uso de métodos de pesquisa predominantemente qualitativos e interpretativos (JACKS; ESCOSTEGUY, 2005). A ideia do *Agenda-setting*, a Teoria da culturação, a Espiral do silêncio, o *Gap* de conhecimento, a Curva S são teorias que fazem parte dessa abordagem de estudos de recepção (MARTINO, 2009).

Por volta da década de 1980, iniciou-se uma nova abordagem sobre estudos de recepção, desenvolvida em território latino-americano. Essa abordagem, denominada de acordo com Martino (2009) de teoria das mediações, provocou profundas modificações no terreno teórico até então existente. O livro que inaugura esse arcabouço teórico é *De los medios a las mediaciones* de Martín Barbero (1987), que traz uma nova concepção para o entendimento de receptores e meios, a partir do estudo das mediações, isto é, estudo com olhar nas articulações entre as práticas de comunicação e os movimentos sociais, observando as diferentes temporalidades e as pluralidades de matrizes culturais. Esse enfoque privilegia, portanto, as conexões entre comunicação e cultura, e busca capturar a experiência dos sujeitos em relação aos meios. Assim, a pergunta passa a ser, conforme Jacks e Escosteguy (2005): Como se realiza a interação entre meios e audiência? Dessa forma, ganharam relevância o contexto sociocultural, as interações e os sujeitos. É importante salientar a premissa de que a comunicação seja olhada a partir da cultura. Como vertentes dessa abordagem pode-se citar três modelos: Uso social dos meios (de Martín Barbero), Modelo das multimediações (de Guillermo Orozco Gómez) e Consumo cultural (de Néstor García Canclini), entre outros (JACKS; ESCOSTEGUY, 2005).

Assim como nos estudos de usuários, esse deslocamento teórico dos estudos de recepção também foi acompanhado de uma mudança na concepção de comunicação (assim como de informação) em que cada abordagem se pauta. Na abordagem teórica de efeitos fortes, a comunicação é vista como transferência de informação ou mensagem. Dessa forma, os meios de comunicação transmitem a mensagem e o público é diretamente atingido por ela. Na abordagem de efeitos em curto prazo ocorreu uma mudança em relação à visão do

receptor, como mais ativo em relação à comunicação, porém a comunicação ainda é vista sob a ótica da transferência. As duas perspectivas fundamentam-se na ideia de que o efeito é consequência do estímulo comunicativo. Segundo Wolf (1995), existe um sujeito ativo que emite o estímulo e um sujeito passivo que é impressionado por esse estímulo e que reage. Assim, a comunicação é vista como transferência e a informação como um estímulo.

Na abordagem de efeitos em longo prazo se pode ver uma maior mudança em relação aos conceitos imbricados de comunicação e informação. Conforme Wolf (1995), a passagem dos efeitos em curto prazo para os efeitos em longo prazo implica a substituição do modelo transmissivo da comunicação por um modelo centrado no processo de significação. Dessa forma, a comunicação passa a ser, assim como nos estudos de usuários, vista como algo que é construído pelo receptor e que depende do seu estado cognitivo. O conceito de comunicação que embasa a teoria das mediações é ainda mais amplo. É considerado, além dos contextos individual e social, também o contexto cultural no qual o sujeito se insere, e que influenciam na sua produção de significado/sentido. A comunicação, dessa forma, assume o sentido de práticas sociais, em que o receptor é considerado produtor de sentidos e o cotidiano, espaço primordial da pesquisa. (JACKS; ESCOSTEGUY, 2005). Assim sendo, não apenas a concepção de comunicação é ampliada, mas também a de informação.

3 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: CONCEITOS RELACIONAIS

Da mesma forma como os estudos de usuários avançaram de uma abordagem centrada nos sistemas de informação para uma centrada nos usuários e, após, para uma perspectiva social, os estudos de recepção também mudaram de direção de uma abordagem centrada nos meios de comunicação para uma centrada nos receptores, seguida de uma perspectiva social. Esse desenvolvimento pelo qual ambos os tipos de estudos passaram foi acompanhado de uma modificação também nos conceitos de informação e de comunicação em que ambos se pautam.

Primeiramente, é relevante fazer a ressalva de que não há uma definição única para os conceitos de informação e comunicação nas áreas de que são objetos de estudo (Ciência da Informação e Comunicação, respectivamente). Existem diferentes perspectivas sob as quais esses conceitos podem ser estudados, de acordo com o objeto empírico em questão, que é o que vai delimitá-los. Contudo, há noções comuns que percorrem as possíveis

abordagens, no contexto de cada uma das áreas, e que foram ocorrendo na trajetória do seu desenvolvimento histórico.

A primeira concepção de informação em que se fundamentam os estudos de usuários percebe informação como algo objetivo. Os estudos de recepção percebem o conceito de comunicação como transmissão desse objeto (ou desse estímulo, para usar as palavras de Wolf). Essas eram as noções de informação e de comunicação presentes no cenário da época, tanto que em 1949 foi publicado o livro de Shannon e Weaver intitulado *The mathematical theory of communication*⁶, que postula a existência de um emissor que envia sinais (mensagem/informação) a um receptor através de um canal. Essa teoria matemática influenciou ambas as áreas de Ciência da Informação e de Comunicação. Em relação à Ciência da Informação, essa teoria foi fundamental para o desenvolvimento de sistemas automatizados de recuperação de informação e influenciou o desenvolvimento teórico da área, particularmente nos Estados Unidos (MOURA *et al.*, 2009). Segundo Capurro (2003, p. 6), esse conceito de informação como algo objetivo pertence ao paradigma físico da área de Ciência da Informação, que vê a informação como objeto: “[...] esse paradigma postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor”. Essa ideia foi bastante difundida no início da área (e, até hoje, não foi completamente abandonada), assim como também na área da Comunicação.

Num segundo momento, entre as décadas de 1970 e 1980, ambos os tipos de estudos acrescentaram a perspectiva de produção de significado. Informação, nos estudos de usuários (abordagem alternativa), passou a ser uma construção subjetiva, que depende do estado mental do usuário (de sua capacidade de assimilação) e de seu conhecimento anterior e, portanto, não é igual para todas as pessoas. Essa visão centrou os estudos nos usuários e em como eles buscam e usam informação. Da mesma forma, comunicação, para os estudos de recepção (teorias dos efeitos em longo prazo), passou a ser vista como um processo e estudada com foco no processo de significação que os receptores produzem acerca das mensagens da mídia. Tornou-se relevante a forma como o destinatário decodifica, organiza a sua imagem e do ambiente, que são influenciadas por diversos processos comunicativos anteriores ou atuais (WOLF, 1995).

⁶ Essa teoria não foi elaborada no contexto nem da área de Ciência da Informação nem da área de Comunicação, e nem se propôs a definir informação e comunicação. Em vez disso, o objetivo era a transmissão de sinais de telecomunicações.

Assim, ambos os tipos de estudos se aproximam. O que há de comum entre eles aqui é a preocupação com o processo cognitivo do ser humano em relação à informação/comunicação e as influências advindas da interação entre o seu conhecimento prévio e do seu contexto social. Uma influência nessa mudança de visão foi exercida pela Psicologia Cognitiva, que teve seu desenvolvimento na transição entre as décadas de 1950 e 1960, sendo assim nomeada em 1967, com a publicação do livro *Cognitive Psychology* de Ulrich Neisser.

Na Ciência da Informação, a chamada abordagem cognitivista (ou paradigma cognitivo) foi um quadro teórico marcante, influenciando amplamente as discussões sobre o conceito de informação. Wersig e Neveling (1975) e Belkin e Robertson (1976) foram seus precursores. No artigo de Belkin e Robertson (1976, p. 198), *Information Science and phenomenon of information*, os autores definem: “[...] informação é aquilo que é capaz de transformar estruturas [...]”, centrando a questão em mudança de estruturas mentais.

O conceito de relevância, introduzido na área por Saracevic na década de 1970, colabora para esse entendimento de informação: “[...] relevância é um atributo ou critério que reflete a efetividade da troca de informação entre pessoas (os usuários) e sistemas de recuperação de informação em contatos comunicacionais baseado nos valores das pessoas”; dessa forma, se não é relevante não é informação (SARACEVIC, 1999, p. 1059). Capurro (2003, p. 8) cita o cognitivismo como sendo o segundo grande paradigma da área de Ciência da Informação e esclarece: “[...] se trata de ver de que forma os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente [...]”. Os estudos centrados no paradigma cognitivista, provavelmente influenciados pela fenomenologia, começaram a utilizar métodos qualitativos e indutivos (GASQUE; COSTA, 2010).

Em relação à Comunicação, conforme Martino (2009), a partir dessa época foi realizada uma série de estudos sobre a natureza do processo de recepção de informação pelo indivíduo. A pergunta central era, em termos individuais, como a realidade é apreendida e entendida. O autor afirma que os estudos de recepção se beneficiaram amplamente das pesquisas cognitivistas ao mostrar que a mídia não provoca reações uniformes nas pessoas; além disso, “[...] abriu caminho para uma mudança no conceito de comunicação: a troca de mensagens passa pelos processos cognitivos do indivíduo” (MARTINO, 2009, p. 214). Assim, ainda segundo o autor, essa perspectiva trouxe um novo

construto para os estudos de recepção: a comunicação não está vinculada apenas a aspectos sociais, mas também psicológicos, sendo possível, até mesmo, questionar o conceito de “comunicação de massa”, quando se pensa na atividade individual do receptor.

Em finais da década de 1980, ambos os tipos de estudos, de usuários e de recepção, incorporaram uma perspectiva com foco maior no contexto sociocultural (abordagem social e teoria das mediações, respectivamente). As práticas informacionais e comunicacionais passam a ser entendidas como práticas socioculturais, apesar de essas perspectivas ainda estarem em desenvolvimento no que diz respeito às pesquisas empíricas. Informação, então, é construída com base nos aspectos cognitivos e no conhecimento coletivo, sendo que a produção de sentido passa pelos significados socioculturais; e comunicação passa a ser o processo pelo qual se dá essa produção de sentido. Percebem-se, novamente, reflexões que aproximam os estudos de usuários e de recepção, com base nas definições de informação e comunicação.

O paradigma social é o terceiro grande paradigma da Ciência da Informação e supera o cognitivo, pois “[...] informação não é algo que comunicam duas cápsulas cognitivas com base em um sistema tecnológico, visto que todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação”. (CAPURRO, 2003, p. 9). Segundo Capurro, o estudo de campos cognitivos está em relação direta com comunidades discursivas, ou seja, com distintos grupos sociais e de trabalho que constituem uma sociedade moderna, diferentes comunidades desenvolvem seus critérios de seleção de informação e relevância. Capurro (2003, p. 9) argumenta que, diferentemente dos paradigmas anteriores, o paradigma social prevê “[...] 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”. Essa valorização que o autor alega que deve ser dada às práticas discursivas, pode ser tida como uma valorização nos aspectos socioculturais que caracterizam diferentes grupos, não apenas em relação a contextos de necessidades de informação, práticas de busca e uso de informação, mas também experiências que determinam a produção de significado como práticas socioculturais.

A partir dessas considerações, pode-se pensar acerca das concepções de informação e comunicação em que as abordagens de estudos de usuários e de recepção mais recentes se amparam. Nos estudos de usuários, informação é estudada como um processo de criação

de significado pelos indivíduos e/ou por grupos de indivíduos, com base em seus conhecimentos prévios e compartilhados. Esse processo permeia desde a percepção de uma necessidade de informação (ou anomalia no estado de conhecimento), a busca de informação (que abrange as formas como o indivíduo define as fontes de informação, as estratégias de busca e como vai criando significado para as informações, além de como as informações são avaliadas e selecionadas) e a forma como a informação é usada (ou não) e, mais amplamente, apropriada, na vida cotidiana, profissional, política, comunitária, etc. Informação, como forma simbólica, é construída nos pensamentos, sentimentos e interações sociais dos sujeitos, por isso diferencia-se entre grupos e, mesmo, indivíduos.

Os estudos de recepção, da mesma forma, tratam a comunicação como um processo social de produção de significado. Os significados advêm do cotidiano das pessoas, em que se estabelecem as redes de sociabilidade responsáveis pela construção das significações. Tanto os estudos de usuários como os de recepção têm considerado os contextos cognitivo e sociocultural; além disso, ambos os tipos de estudos voltam seu olhar para a interação que ocorre entre sistemas/meios, pessoas e grupos. Os estudos de usuários analisam o usuário e seu contexto informacional (e simbólico); os estudos de recepção analisam o contexto do receptor, isto é, as mediações, que se constituem por tudo o que interfere a maneira do receptor ler, assistir, ouvir uma mensagem veiculada (JACKS; ESCOSTEGUY, 2005).

Sinteticamente, informações seriam mensagens que são cognitivamente processadas num contexto (SARACEVIC, 1999); e comunicação, o processo de movimento da informação, influenciado pela multiplicidade de elementos contextuais que colaboram para atribuição de sentido dada a ela pelo receptor. Pode-se perceber que as tendências mais recentes dos estudos de usuários e de recepção apontam para uma visão que os aproxima conceitualmente, a partir da mediação exercida pelos conceitos relacionais de informação e comunicação, pois ambas as perspectivas incorporam elementos que envolvem os processos cognitivos do sujeito e os elementos contextuais da produção de sentidos. Todavia, há algumas diferenças em relação aos elementos contextuais que interferem nessa produção de significado, devido à diferença de objetivos presentes em cada um dos tipos de estudos.

Os estudos de usuários tendem a focar o seu olhar para o planejamento e gestão de sistemas e organização de informação. Mas também possuem uma forte preocupação com a interação dos sujeitos com as fontes de informação em geral, assim como em perceber como eles usam e se apropriam da informação de forma a suprir as suas necessidades de

informação e em como informação é transformada em conhecimento e este em ação. Os estudos de recepção se preocupam em perceber de que forma as mensagens dos meios de comunicação interferem nas opiniões, nas crenças e nos valores das pessoas, assim como suas crenças e valores culturais medeiam a construção dos sentidos. Além disso, ambos os tipos de estudos focam em perceber os impactos da informação na vida dos sujeitos sociais.

Os estudos de usuários e de recepção foram concebidos a partir dos processos de interação entre pessoas e sistemas de informação (os primeiros) e pessoas e meios de comunicação (os segundos). Atualmente, com o advento da *internet* e a multiplicação de ambientes virtuais em rede, além de uma série de novos dispositivos tecnológicos de informação e comunicação, como mecanismos de busca (como o *Google*), *blogs*, comunidades de relacionamento (como o *Facebook*), ambientes *wiki* etc., criou-se a possibilidade de uma convergência no uso do ambiente virtual, proporcionando uma aproximação entre os sistemas de informação e os meios de comunicação. Nesse sentido, os ambientes virtuais em rede propiciam a ampliação do escopo dos estudos de usuários e de recepção, pois a apropriação das informações pelos “usuários-receptores”, através da mediação das TICs, possibilita o estudo da interação de pessoas com sistemas de informação e meios de comunicação, simultaneamente.

O usuário e o receptor na *internet* passam a existir concomitantemente, uma vez que através de um único aparato tecnológico é possível buscar informação em catálogos de bibliotecas, bases de dados, ferramentas de busca, assim como ler notícias de jornal, assistir a filmes, jogos, noticiários, ler livros, trocar mensagens com outras pessoas, entre uma série de outras coisas. Dessa forma, amplia-se a possibilidade de aproximação de análise dos fenômenos comunicacionais e informacionais no mundo virtual em rede através da integração das abordagens dos estudos de usuários e de recepção. A gama de atividades e os processos interativos mediados pelas TICs nos ambientes virtuais impulsionam uma mudança de perspectiva em relação aos conceitos de usuário e receptor, pois as fronteiras entre eles nesses ambientes se diluem.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As abordagens dos estudos de usuários e de recepção tiveram suas origens diferenciadas, pois enquanto os estudos de usuários avançaram em direção de uma abordagem centrada nos sistemas de informação e seus usuários, os estudos de recepção

centraram-se nos meios de comunicação de massa, enfocando os receptores das mensagens. O avanço e o desenvolvimento incentivados pelas transformações paradigmáticas, pelos quais ambos os tipos de estudos passaram, foram acompanhados também pelas mudanças de concepção dos conceitos de informação e de comunicação e as mediações em que tais perspectivas estão ancoradas.

As mudanças de paradigma em um campo de estudos vêm acompanhadas do desenvolvimento teórico da área. As concepções teórico-metodológicas foram avançando de acordo com a realidade e as necessidades empíricas que se impunham, assim como a partir de novos conhecimentos gerados pelas próprias áreas (Ciência da Informação e Comunicação) e pelas suas interfaces com as ciências sociais e humanas de modo geral. Dessa forma, as tendências dos estudos de usuários e de recepção passaram de uma visão centrada nos sistemas de informação e nos meios de comunicação de massa para uma visão centrada nos processos interativos entre as pessoas com estes, considerando aspectos cognitivos, emocionais, situacionais e socioculturais.

No mundo contemporâneo, com a multiplicação de ambientes virtuais em rede, amparada por uma série de novas ferramentas de informação e comunicação, tornou-se possível uma convergência no uso de tecnologias, proporcionando uma aproximação entre os sistemas de informação e os meios de comunicação. Nesse sentido, eles propiciam a ampliação do escopo dos estudos de usuários e de recepção, pois a apropriação das informações pelos “usuários-receptores”, através da mediação das TICs, possibilita o estudo não apenas dos processos interativos entre as pessoas com sistemas de informação e meios de comunicação, mas redimensiona o próprio olhar sobre o objeto de análise e desafia a criação de um novo modelo capaz de aproximar e integrar as duas abordagens.

Por fim, ressalta-se a relevância de realizar estudos sobre as aproximações entre as abordagens teóricas e metodológicas dos estudos de usuários e de recepção, como forma de compreender a complexidade das reconfigurações das interações sociais mediadas pelos dispositivos tecnológicos informacionais e comunicacionais que ocorrem na configuração do mundo virtual em rede.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BELKIN, Nicholas J.; ROBERTSON, Stephen E. Information Science and phenomenon of information. **Journal of the American Society for Information Science**, p. 197-204, Jul./Aug. 1976.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Trad. Ana Maria Rezende Cabral et al. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: abr. 2014.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. Trad. Eliana Rocha. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologia para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 5-19, jun./dez. 1982.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

FIGUEIREDO, Nice Figueiredo. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GASQUE, Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010.

GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

JACKS, Nilda; ESCOSTEGUY, Ana Carolina. **Comunicação e recepção**. São Paulo: Hacker, 2005.

MARTINO, Luís de Sá. **Teoria da comunicação**. Petrópolis: Vozes, 2009.

MOURA, Lília Teresa Torres Cursino de; GUERRA, Cláudia; CHALHUB, Tânia; CASTILHO, Rosane Teles Lins. Claude Shannon e Warren Weaver no contexto evolutivo da Ciência da Informação nos Estados Unidos. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SOCIEDADE: desafios para a transformação social, 3., 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: UTFPR, 2009.

SARACEVIC, Tefko. Information Science. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n. 12, p. 1051-1063, 1999.

WOLF, Mauro. **Teorias da comunicação**. Trad. Maria Jorge Vilar de Figueiredo. 4. ed. Lisboa: Presença, 1995.