

## NÃO-USUÁRIO DE INFORMAÇÃO COMO IMPLICADO(R): DESAFIOS PRAXIOLÓGICOS PARA PESQUISA, FORMAÇÃO E PRÁTICA PROFISSIONAL

Rodrigo Rabello, Universidade de Brasília (UnB), <https://orcid.org/0000-0001-7217-1608>

Oswaldo Francisco de Almeida Junior, Universidade Estadual Paulista (Unesp),  
<https://orcid.org/0000-0003-3629-7435>

### RESUMO

Considerando as limitações do conceito de “usuário de informação”, objetiva-se suscitar reflexões sobre desafios teórico-conceituais – e aplicados – no âmbito da pesquisa, do ensino e da prática profissional em unidades e entidades de mediação da informação, tendo em vista o “não-usuário” como implicado(r) na/da ação de mediação. Para tanto, emprega-se, heurísticamente, a diferenciação de paradigmas da ciência dominante e emergente, bem como a distinção dos paradigmas da informação. Complementarmente se utilizou das categorias “implicador(es)” e “implicado(s)” para situar os sujeitos em ação. Para a descrição do diagnóstico teórico foram trabalhados os conceitos “usuário”, “sujeito” e “não-usuário” de informação em contextos de “mediação”, onde se inserem, como proposta, o emprego de praxiologias “receptivas” no bojo da atuação de pesquisadores, de docentes e de profissionais “contemporâneos” à área de informação. Defende-se, ao final, alternativas praxiológicas por meio da realização de “estudos de usuário e não-usuário”, de modo que se possa efetivar “estudos de informação e comunidade”.

**Palavras-Chave:** Usuário de Informação; Não-Usuário de Informação; Mediação de Informação; Praxiologia; Pesquisa; Formação e Prática Profissional.

### ***NO USUARIO DE LA INFORMACIÓN COMO IMPLICADO(R): RETOS PRAXEOLÓGICOS PARA LA INVESTIGACIÓN, LA FORMACIÓN Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL***

### RESUMEN

Teniendo en cuenta las limitaciones del concepto de "usuario de la información", el objetivo es plantear reflexiones sobre los retos teóricos y conceptuales - y aplicados - en el contexto de la investigación, la docencia y la práctica profesional en las unidades y entidades de mediación informativa, considerando al "no usuario" como implicado(r) en la acción de mediación. Para ello, se utiliza, heurísticamente, la diferenciación de paradigmas de la ciencia dominante y emergente, así como la distinción de paradigmas de la información. Además, se utilizaron las categorías "implicador(es)" e "implicado(s)" para situar a los sujetos en la acción. Para la descripción del diagnóstico teórico se trabajaron los conceptos de "usuario", "sujeto" y "no usuario" de la información en contextos de "mediación", donde se inserta, como propuesta, el empleo de praxiologías "receptivas" en el contexto de la actuación de investigadores, docentes y profesionales "contemporâneos" en el área de la información. Se defienden, al final, alternativas praxeológicas a través de la realización de "estudios de usuarios y no usuarios", para que se puedan realizar "estudios de información y comunidad".

**Palabras-Clave:** Usuario de la Información; No Usuario de la Información; Mediación de la Información; Praxiología; Investigación; Formación y Práctica Profesional.

### ***NON-USER OF INFORMATION AS IMPLICATED(TOR): PRAXEOLOGICAL CHALLENGES FOR RESEARCH, TRAINING AND PROFESSIONAL PRACTICE***

---

## ABSTRACT

Considering the limitations of the concept of "information user", we aim to raise reflections on theoretical and conceptual challenges - and applied - in the scope of research, teaching and professional practice in units and entities of information mediation, considering the "non-user" as implicated in the mediation action. To do so, it is used, heuristically, the differentiation of paradigms of dominant and emerging science, as well as the distinction of paradigms of information. Complementarily, the categories "implicator(s)" and "implicated(s)" were used to situate the subjects in action. For the description of the theoretical diagnosis the concepts of "user", "subject" and "non-user" of information in contexts of "mediation" were worked on, where the use of "receptive" praxiologies in the context of the performance of researchers, professors and "contemporary" professionals in the area of information are inserted as a proposal. In the end, it is defended praxeological alternatives by means of "user and non-user studies", so that "information and community studies" can be carried out.

**Keywords:** Information User; Information Non-User; Information Mediation; Praxiology; Research; Training and Professional Practice.

---

## 1 INTRODUÇÃO

Objetiva-se suscitar reflexões sobre desafios teórico-conceituais – e aplicados – no âmbito da pesquisa, do ensino e da prática profissional em unidades e entidades de mediação da informação, tendo em vista o “não-usuário” como implicado(r) na/da ação de mediação.

Considera-se as limitações de um dos conceitos consolidados na literatura da área de informação, o qual remete a quem utiliza a informação e que direciona os estudos de uma subárea, ou seja, o “usuário de informação”.

Defende-se, ao final, alternativas praxiológicas por meio da realização de “estudos de usuário e não-usuário”, de modo

que se possa efetivar “estudos de informação e comunidade”.

O texto apresenta direcionamentos dos horizontes interpretativos e do marco teórico da pesquisa, momento em que se debate, brevemente, a ciência e suas implicações, bem como se discute usuário, sujeito e não-usuário como implicados. Em seguida foram apresentados desafios para pesquisa, formação e prática profissional, situando usuário e não-usuário como implicadores no contexto de mediação. Por fim, foram abordados docente-pesquisador<sup>1</sup> e profissional de informação como implicadores em contextos praxiológicos da informação.

## 2 HORIZONTES INTERPRETATIVOS E MARCO TEÓRICO

Considera-se, heurísticamente, a diferenciação de paradigmas da ciência dominante e emergente (Santos, 2008) e entre paradigmas da informação (Capurro, 2007). Complementarmente se utilizou das categorias “implicador(es)” e “implicado(s)” para situar os sujeitos em ação.

Trabalharam-se os conceitos “usuário” (Rabello, 2013), “sujeito” (Rendón Rojas &

García Cervantes, 2012) e “não-usuário” (Rabello & Almeida Junior, 2020) de informação em contextos de “mediação” (Almeida Junior, 2015 & Gomes, 2020).

Conceitua-se, ao final, praxiologias “restritiva” ou “receptiva”, diferenciando docente-pesquisador e profissional de informação nos âmbitos “tradicional” e “contemporâneo” à luz da consideração do

sujeito, do espaço de atuação e da perspectiva praxiológica em questão.

## 2.1 Ciência e Implicações

Com vistas a defender a tese do “conhecimento prudente para uma vida decente”, Santos (2008) diferencia paradigmas dominante e emergente da ciência, levando a posicionamentos ético-políticos no “fazer científico”.

O paradigma dominante ou tradicional nega, em nome da neutralidade metodológica, a dimensão política da ciência. Com isso, faz da ciência e do cientista entidades autolegitimadas na promessa de, mediante a realização de pesquisa, acesso inequívoco à realidade.

Esse paradigma se inscreve segundo um modo de racionalidade relacionado à ideia burguesa de progresso. O ideário ganhou força no século XIX sob a orientação da noção de universalidade e do arquétipo das ciências naturais. Ele constitui a base epistemológica do positivismo. A dimensão dominante ou tradicional da ciência foi responsável para o início de uma crise, quando ela – a ciência – foi problematizada e indagada mediante pesquisas de caráter probabilístico, aproximativo e provisório das classificações científicas (Santos, 2008).

## 2.2 Usuário como Implicado

No âmbito de um paradigma ou de um modelo tradicional, a dimensão física se direciona à eficiência da transmissão de mensagens no sistema de informação. O sujeito central, no caso, é o profissional que projeta, mantém e gerencia o sistema. O usuário, nesse modelo, seria um “autômato” do sistema ou “container” de informação. A dimensão subjetiva se direciona ao processo cognitivo do indivíduo utilizador da informação para obter subsídios para o aperfeiçoamento do sistema. O usuário, nessa dimensão, seria um produtor de

O paradigma emergente reconhece a dimensão política da ciência, suas limitações, suas potencialidades de se autocriticar e avançar, de se aproximar da realidade, de aprender com o senso comum e de ser compreensível como o senso comum, e, enfim, de ter no horizonte, por intermédio de um conhecimento prudente, uma vida decente.

Essa tese de Santos (2008) foi desenvolvida por meio de quatro argumentos: 1. Todo o conhecimento científico-natural é científico-social, problematizando uma suposta separação das ciências naturais e sociais; 2. Todo o conhecimento é local e total; 3. Todo o conhecimento é autoconhecimento, sendo autobiográfico e autorreferencial; e 4. Todo o conhecimento científico visa constituir-se em senso comum.

A distinção proposta por Santos (2008) suscita reflexão sobre paradigmas (Capurro, 2007) ou modelos (Rabello, 2013) informacionais – físico, subjetivo (ou “sistêmico”) e social (ou “emergente”) – por intermédio dos quais se depreendem sujeitos e implicações resultantes de pesquisa, formação e prática profissional na área de informação.

sentido mediante determinado comportamento (Rabello, 2013).

No bojo de um paradigma ou de um modelo emergente, a dimensão social se direciona à informação como fenômeno social. Os sujeitos, nesse modelo, produzem conhecimento em contexto profissional ou do cotidiano, sendo comunicativamente compartilhado, interativo, interventivo e intersubjetivo. Nesse modelo, o sistema continua a ser considerado, mas não é imprescindível. Isso porque o fenômeno informacional, que envolve o sujeito produtor

de conhecimento, pode ser investigado em sua relação, p. ex., no âmbito de redes sociais (Rabello, 2013).

Nesses modelos, o conceito de usuário de informação é relevante, p. ex., para o campo de “estudos de usuários”, que inclui, como interesse, a investigação da comunidade usuária e da satisfação do uso da informação. O usuário, para esse campo, se caracteriza por possuir determinados atributos. Em termos bourdieusianos, o usuário pode gozar, p. ex., de algum capital econômico, cultural e social que lhe confere privilégios de classe social.

Quando pensamos em usuário de informação [...] logo projetamos a figura de um indivíduo com um ou mais atributos, um sujeito alfabetizado [...], com hábito ou familiarizado com a leitura ou a fruição de alguma linguagem ou manifestação estética “socialmente” aceita [...], com certa competência informacional em termos educacionais, científicos, técnicos, tecnológicos, dentre outras. Esse perfil ideal do usuário da informação determina, mesmo que não explicitamente, as bases para políticas de ações e serviços oferecidos nos equipamentos informacionais,

somadas àquelas voltadas para o desenvolvimento de acervos, a organização, a recuperação, o acesso e a disseminação da informação (Rabello & Almeida Junior, 2020, pp. 19).

O conceito de usuário de informação é essencial para a ação em equipamentos culturais, sobretudo para políticas em “[...] unidades de informação que têm como público preferencial as classes média e alta, como é o caso das instituições de ensino superior ou especializadas.” (Rabello & Almeida Junior, 2020, pp. 21).

Assim, quando a unidade de informação não medeia satisfatoriamente seus produtos e serviços de modo a atender a missão institucional, acaba por implicar, negativamente, a comunidade usuária em termos de eficiência e/ou de satisfação da função social da instituição.

O usuário de informação constitui-se, portanto, como aquele que se relaciona com as unidades de informação. Conforme os atributos considerados, o conceito enquadra e recepciona, em grande medida, aqueles pertencentes a classes privilegiadas (Rabello & Almeida Junior, 2020).

### 2.3 Sujeito e Não-Usuário como Implicados

A acepção de usuário de informação, mormente abordada na área de informação, representa uma fração da comunidade, mesmo quando com pretensões totalizadoras e universalizantes. Para exemplificar tal diagnóstico, faz-se oportuno, na presente seção, apresentar os conceitos de não-usuário de informação e de sujeito informacional. Antes disso é necessário diferenciar “público” de “não-público”.

O “público” é formado por “usuários de informação” efetivo ou potencial, e o “não-público” é formado por “não-usuários” (Rabello, 2021). O público potencial (de recursos culturais disponibilizados, p. ex., em bibliotecas, museus, etc.) poderá, em algum

momento, se tornar efetivo. Já o não-público, segundo uma conformação cultural estabelecida no ocidente, jamais se tornaria público (Flusser, 1980).

O caráter determinista dessa impossibilidade foi problematizado por Flusser (1980) quando defendeu o que chamou de “biblioteca ação-cultural” ou “biblioteca verdadeiramente pública”, democrática e *acolhedora* também do não-público, a despeito do que denominou de “biblioteca tradicional”, direcionada *para* um público específico.

Ao realizar um cotejo entre ambas, o autor observa que a biblioteca tradicional se configura como um espaço de informação e de

herança cultural mediada *para* um público. Já a biblioteca ação-cultural medeia a informação *com* a população, fomentando uma leitura crítica. Na biblioteca tradicional os livros já estão escritos. Na biblioteca ação-cultural muitos livros estão por escrever pelo não-público. A biblioteca tradicional é uma instituição *para* a comunidade, implantada e sujeita a rejeição. A biblioteca ação-cultural não é *para* uma comunidade, mas é *da* comunidade. Na biblioteca tradicional, o bibliotecário está à disposição para auxiliar e mediar a informação e a cultura para um público. Na biblioteca ação-cultural, o bibliotecário, ademais, está integrado e pertence à comunidade onde atua.

Apesar de as duas vertentes apresentadas – a biblioteca tradicional e a biblioteca ação-cultural – serem diferentes e se valerem de concepções opostas, entende-se que, para a discussão sobre ambas, deve-se considerar mesclas e nuances intermediárias, desconsiderando entendimentos meramente maniqueístas. Um pretensão equilíbrio – entre as mencionadas concepções de bibliotecas – não existe a partir de um olhar individualizado, pendendo para um ou outro lado.

O mencionado caráter determinista da noção de não-público – que impediria de alçar o não-público à condição de público – pode ainda ser problematizado em termos de “sujeito informacional” e de “não-usuário de informação”.

O conceito sujeito informacional indaga a suficiência da acepção de usuário de informação para abranger a totalidade da comunidade. Aquele construto busca ampliar o estudo das necessidades de informação em contextos sociais, inclusive do cotidiano, conhecendo a realidade do ambiente, identificando e visando solucionar problemas informacionais, culturais e políticos (Rendón Rojas & García Cervantes, 2012).

Considerando o constructo de sujeito informacional, parte-se da concepção de que as necessidades informacionais são investigadas à luz de contextos sociais. Nessa direção, há o

interesse de conhecer a realidade do ambiente, bem como almeja identificar e solucionar dificuldades, problemas e carências culturais e políticas.

A acepção de sujeito informacional estende o aspecto sociológico da constituição do sujeito, transcendendo, em tese, amarras socioinstitucionais. Isso porque, segundo Rendón Rojas e García Cervantes (2012), o sujeito informacional se constitui ao se relacionar com “entidades de informação”.

A entidade de informação se caracteriza por fazer parte da comunidade, no sentido de propiciar à população vulnerável e excluída “[...] as condições necessárias para ser um sujeito informado e, assim, poder participar na construção de uma sociedade mais justa” (Rendón Rojas & García Cervantes, 2012).

O construto não-usuário de informação busca, complementarmente, problematizar a insuficiência do conceito de usuário de informação, assim como indagar sobre as dimensões ético-políticas que levam à “criação” do não-público (Rabello & Almeida Junior, 2020).

O conceito não-usuário alcança a dimensão de classes sociais, pressuposta no sentido de sujeito informacional, ao compor o que foi denominado de “ralé estrutural como não-público”.

Nesse caso, o não-público estaria inscrito no âmbito da denominada “ralé estrutural”, ou seja, uma classe social que, segundo Souza (2011), constitui grande parte da população brasileira que sofre diariamente a humilhação de estar à margem “da sociedade”. Sem a pretensão de ofender essa parcela da sociedade, o autor tentou – com a utilização daquela expressão – colocar no holofote, de modo provocativo, aquele que seria um dos maiores conflitos no Brasil, qual seja:

[...] o abandono social e político, “consentido por toda a sociedade”, de toda uma classe de indivíduos “precarizados” que se reproduz há gerações enquanto tal (Souza, 2011,

pp.21).

[...] [há a] reprodução de uma sociedade que ‘naturaliza’ a desigualdade e aceita produzir “gente” de um lado e “subgente” de outro (Souza, 2011, pp. 24).

Na condição de corpo e músculo, restam a tais sujeitos “precarizados”, quando muito, subempregos, algo que remonta ou faz recordar aspectos da herança da escravidão em países colonizados, como foi o caso do Brasil. Nesse sentido, Souza demonstra que

[...] a segregação social não é de responsabilidade apenas dos governos. Os membros das classes privilegiadas são, de sorte, (co)responsáveis a esses dispositivos sociais, seja (re)produzindo consensos na esfera pública, seja debatendo-os superficialmente ou de malgrado ou, ainda, optando por conviver indiferentes com essas pessoas que “a sociedade” se recusa a notar a existência (Rabello & Almeida Junior, 2020, p. 10-11).

Esta acepção evidencia que – na ausência de determinados atributos a quem efetiva ou potencialmente utiliza produtos e serviços ofertados por unidades de informação tradicionais – a área de informação tende a desconsiderar ou invisibilizar sujeitos que não são postos no horizonte para serem considerados no processo de mediação da informação.

A ralé estrutural como não-público desvela algo que as áreas de biblioteconomia e ciência da informação, ao priorizar o usuário de informação, tendem a desconsiderar. A invisibilidade e a desigualdade social estão encobertas sob o véu do conceito de usuário de informação como um “tipo ideal”, um imperativo teórico. Tal conceito sintetiza os atributos materiais, ideológicos e simbólicos das classes alta e média. Nele quase não há lugar para relações ou conflitos de classe. Nesse contexto, quando o usuário é potencial há a expectativa de alçá-lo a usuário real, pois aquele, de antemão, possui algum capital econômico e/ou cultural para

tanto (Rabello & Almeida Junior, 2020, pp.20).

A construção social do não-usuário transcende aspectos presentes na assimetria das classes sociais. Mesmo as unidades de informação tradicionais, como é o caso da biblioteca tradicional, podem “içar” pessoas de classes privilegiadas à condição de não-público. Dentre os aspectos que também motivam essa transitoriedade de condição para a “criação” do não-usuário, estão os obstáculos e as barreiras institucionais. Isso porque as instituições podem ser levadas a agir a partir de preconceitos ou da sua não adequação à diversidade de sujeitos pertencentes à comunidade. Dentre as barreiras institucionais, destacam-se aquelas apontados por Silva e Bernardino (2015):

- Arquitetônicas – quando existe ausência de sinalização, de elevador/ascensor, de rampas, ou presença de declives, dentre outras, dificultando ou impedindo o acesso de pessoas com deficiência, de idosos.
- Comunicacionais – quando, por exemplo, o bibliotecário não é proficiente em língua de sinais para atender pessoas com deficiência auditiva.
- Atitudinais – quando o profissional age com preconceito, com capacitismo e/ou sem alteridade.
- Instrumentais – quando a instituição não dispõe de equipamentos adequados, como é o caso de carência de reglete para escrever em braille.
- Programáticas – quando decorrem de regulamentos inadequados que dificultam o acesso aos produtos e serviços oferecidos.
- Metodológicas – quando o profissional não dispõe de técnicas

adequadas, por exemplo, para o tratamento da informação.

Portanto, o conceito não-usuário de informação transcende o conjunto dos sujeitos caracterizados pela situação de desigualdade, de vulnerabilidade e de invisibilidade social. Assim, a unidade ou a entidade de informação podem “(re)produzir” o não-usuário.

Essa “(re)produção” do não-usuário pode ocorrer em virtude de inadequação de acesso ao espaço físico ou aos recursos e

serviços de informação oferecidos, bem como quando os profissionais ou os sujeitos envolvidos na mediação (re)produzem preconceitos (direta ou indiretamente) junto aos usuários reais ou potenciais e à comunidade. Noutras palavras, mesmo aqueles pertencentes às classes privilegiadas podem ser “içados” à condição de não-usuários, p. ex., quando são vítimas de violência simbólica (Rabello, 2021), como discriminação de gênero, de orientação sexual, por conta da origem e/ou da faixa etária, dentre outras.

### 3 DESAFIOS PARA PESQUISA, FORMAÇÃO E PRÁTICA PROFISSIONAL

Depreende-se, doravante, que não apenas os usuários, mas os não-usuários deixam de ser implicados e passam a, potencialmente,

direcionar mudanças na pesquisa, na formação e na prática profissional em informação.

#### 3.1 Não-Usuário como Implicador da Pesquisa e Formação Profissional

Em 2014 foi realizada investigação sobre os cursos de Biblioteconomia no Brasil que contêm, em sua estrutura curricular, disciplinas de estudos de usuários e afins (Costa, 2014).

Um questionário foi enviado a 39 cursos, obtendo 14 questionários respondidos, 9 (nove) federais, 3 (três) estaduais e 2 (duas) particulares. Apenas os planos enviados junto aos questionários foram analisados. Ao serem apreciados, à exceção de um caso, o termo usuário consta na denominação da maioria dos planos. Nos títulos das disciplinas não constaram os termos “não-público” ou “não-usuário”. O termo não-usuário apareceu em 3 (três) ementas. Destas, segundo o conteúdo programático, apenas 1 (uma) disciplina aborda o tema. Outras 2 (duas) disciplinas também o fazem, apesar de o termo não constar nas suas respectivas ementas. O termo não-público não teve incidência nos planos de ensino.

Em 2022 foi estudada a incidência dos termos “não-público” e “não-usuário” em planos de ensino de disciplinas relativas a usuário, informação e sociedade em cursos de

graduação das áreas de Biblioteconomia, Documentação, Gestão e Ciência da Informação no Brasil (Passos, 2022).

A pesquisa identificou 51 cursos em atividade, dentre os quais 31 responderam e enviaram planos de ensino das disciplinas solicitadas; não se conseguiu realizar contato com 15 cursos e 5 não responderam. Os 31 respondentes enviaram 60 planos de ensino. Do total, foram identificados 12 cursos que abordam, em 14 disciplinas, os termos “não-público” e/ou “não-usuário” de informação.

A necessidade de se abordar o não-usuário como sujeito acaba por transformá-lo em “agente transformador”. Ele tensiona a adoção de alternativas com vistas a realização de “estudos de usuário e não-usuário” no âmbito de “estudos de informação e comunidade”. Os conceitos de usuário e não-usuário de informação implicam, com efeito, o docente-pesquisador e o profissional de informação no âmbito do ensino e da pesquisa para a prática profissional em mediação da informação.

### 3.2 Usuário e Não-Usuário como Implicadores em Mediação da Informação

A proposição da mediação da informação em “presença” objetiva suscitar reflexão no sentido de “desacelerar quando em situações – mesmo potenciais – de vilanias ou de atos inconsequentes em contextos mediacionais.” (Rabello, 2022, pp. 80). Tal proposição coloca em relevo cosmologias, assim como a responsabilidade ético-política dos mediadores, sejam eles atuando no âmbito do ensino, da pesquisa e da prática profissional em informação, sejam se fundamentando no bojo teórico tradicional ou contemporâneo da ciência (da informação).

Daquele estudo interessa, aqui, os exemplos abordados em que o usuário de informação se constitui como implicador das práticas profissionais em mediação da informação. Para tanto, aborda a deontologia como preceito orientador de tais práticas, no sentido de atender a necessidade de informação dos sujeitos. Faz-se relevante observar que a deontologia orienta

[...] conjunto de preceitos, de ideias, um elenco de determinações objetivas, instruções operacionais a serem seguidos pelos membros de uma categoria profissional visando garantir a uniformidade na realização de um trabalho e ação de grupo (Rasche, 2005, pp. 24).

A atuação do profissional em mediação da informação – para satisfazer, deontologicamente, a necessidade de informação – pode ser problematizada, sobremaneira quando o usuário de informação é concebido como um implicador. Dilemas ético-políticos, nesse caso, emergem, podendo provocar a desaceleração do processo de mediação, sobretudo quando o profissional se encontra diante de uma situação de possível vilania.

Esse debate pode ser pensado no âmbito da “infodemia”, entendida como quantidade excessiva e variável de informações com base em evidências ou fora de contexto

(Kalil & Santini, 2020), e sobremaneira no bojo das vilanias evidentes ou encobertas nesse cenário.

Dentre essa variedade de informação se encontra a “desinformação”, sob o entendimento de que se refere a uma informação falsa com a intenção de enganar (Fallis, 2015), ou nas implicações da mediação da “misinformação” ou “pseudoinformação”, sob o entendimento de que se referem a uma informação falsa, mas sem a intenção de enganar (Floridi, 2005), ou da mediação da “informação semântica”, esta se referindo a “[...] dados significativos e bem formados [...] qualificados como contingentemente verdadeiros.” (Dretske-Grice apud Floridi, 2005, pp. 351).

Determinadas orientações de ensino, de pesquisa e de prática profissional – subsidiada no paradigma físico ou tradicional da informação – têm como característica não contextualizar a informação a ser mediada (Rabello, 2022). Portanto, à luz de tais orientações, mesmo quando o profissional segue as orientações deontológicas de cumprir com a missão institucional e de atender a necessidade de informação de membros da comunidade usuária, ele – o profissional – pode não contextualizar o conteúdo semântico da informação a ser mediada. Uma das possíveis questões emergentes pode ser formulada do seguinte modo: e quando os membros da comunidade têm necessidade de consumir desinformação?

Outros problemas ético-políticos dessa natureza podem ser pensados no contexto da mediação da informação, conforme o exemplo a seguir:

Suponha-se que um usuário especializado de uma casa legislativa, por exemplo, um consultor legislativo, esteja, na biblioteca ou no arquivo de sua instituição, buscando documentos para fundamentar a instrução de um projeto de lei de autoria de algum



legislador. Suponha-se, ainda, que o profissional mediador de informação sabe, de antemão, que o projeto pode, por exemplo, retirar direitos da população, desmatar e/ou destruir o meio ambiente, aprovar medicamento ou agrotóxico sob suspeição científica. Como o profissional não pode se recusar – de ofício – a atender a necessidade de informação do usuário, os efeitos, nele, podem ser distintos. Infere-se ao menos dois. O profissional poderá agir, como no caso de Adolf Eichmann, com a serenidade de cumprir com o papel a que se submeteu e que deverá desempenhar, independentemente da natureza da atrocidade autorizada pelo regime político e/ou jurídico; ou desacelerar, como no caso do escritor Bartleby, que se recusa a realizar qualquer tarefa, respondendo “Acho melhor não”. Quando em analogia ao exemplo da unidade de informação legislativa, a recusa constringe o comando deontológico, a autoridade hierárquica, o usuário submetido ao legislador e o próprio legislador, bem como expõe, “em presença”, as possíveis consequências da ação em questão – no caso, do projeto de lei – e da penalidade do profissional que desacelera, ação que poderá levá-lo a sanções administrativas, à demissão e/ou à perda do registro para atuação profissional (Rabello, 2022, pp. 83).

O campo da mediação da informação tem apresentado alternativas para se ter em conta o não-usuário como sujeito. Essas alternativas são empreendidas como fundamento para o protagonismo social em ações de interferência na ciência da informação.

Nessa direção, tem-se considerado a dialogicidade como meio de fomentar o espírito crítico de modo a problematizar a recepção de informação, o desenvolvimento intelectual e a tomada de consciência, conforme é possível observar no conceito abaixo, que considera mediação da informação como

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos

informativos –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural, individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (Almeida Junior, 2015, pp. 25).

Como ação de interferência, a mediação da informação se realiza, p. ex., em equipamentos, unidades [e entidades] informacionais. Fundamentando-se em autores como Almeida Junior, Debray, Peraya, Perroti, Pieruccini, dentre outros, propõe-se dimensões – além da dialógica – estética, formativa, ética e política como um fundamento para o protagonismo social da ciência da informação (Gomes, 2020).

[...] a efetividade da ação mediadora é dependente da mediação consciente que busca, cuidadosamente, alcançar suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, tornando possível o desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social, e assegurando que o acesso, uso e a apropriação da informação ocorram em parâmetros democráticos, trabalhando o encontro com a informação como uma experiência fortalecedora da construção de uma existência humana ativa, interferente no processo de transformação social e de fortalecimento das lutas por inclusão e justiça social (Gomes, 2020, pp. 20, grifos nossos).

As questões trazidas pela intervenção dos usuários no processo de mediação da informação, bem como a necessidade de consideração dos não-usuários nas demandas por informação – tais como apontadas por Almeida Junior (2015) e Gomes (2021) – requerem novos desafios para o ensino, para a pesquisa e para a atuação no âmbito informacional, sejam em investigações para a obtenção de diagnósticos – com a realização de estudos de “usuários e não-usuários” –, sejam para a intervenção de mediação no contexto das unidades e das entidades de informação.

Esse (re)direcionamento ou (re)posicionamento ético-político é premente para que estudos de “informação e comunidade” sejam realizados de modo democrático, considerando as práticas e os sujeitos sem segregação.

O conceito de não-usuário de informação implica o docente-pesquisador e o profissional de informação. Estes se deparam com a responsabilidade de trabalhar de modo a colocar no horizonte a existência de espaços, ambiências e atores antes ignorados.

Ambos – docente-pesquisador e profissional de informação – se encontram desafiados a abordar temas e problemas que envolvem a obtenção de diagnósticos e a

orientação do processo de mediação. Para tanto, não prescindem de considerar, p. ex., situações assimétricas no âmbito de classes sociais, relações de poder, inadequações institucionais para acesso à informação, ou outros modos de violência epistêmica e simbólica, como preconceitos.

Para além da preocupação nos usuários de unidades de informação, o “estudo de não-usuários” requer a atuação do docente-pesquisador e do profissional de informação à luz de praxiologias “receptivas” de sujeitos e suas práticas, também em entidades informacionais, algo a ser abordado na próxima seção.

#### 4 DOCENTE-PESQUISADOR E PROFISSIONAL DE INFORMAÇÃO COMO IMPLICADORES NO CONTEXTO PRAXIOLÓGICO

A seção conceitua praxiologia (Araújo, 2021) “restritiva” ou “receptiva” (Rabello, 2021) e diferencia docente-pesquisador e profissional de informação nos âmbitos “tradicional” e

“contemporâneo” (Rabello, 2022)<sup>2</sup> à luz da consideração do sujeito, do espaço de atuação e da perspectiva praxiológica em questão.

##### 4.1 Praxiologias “Restritiva” ou “Receptivas”

Os estudos de práticas informacionais se apresentam como uma alternativa aos estudos de comportamento informacional. Objetivam investigar a identificação, a busca e o compartilhamento da informação no cotidiano, em fontes diversas, incluindo a influência de fatores sociais e culturais (Savolainen, 2008).

Tais estudos trazem luz a aspectos da realidade – então desconsideradas ou insuficientemente investigadas – ao se interessar pela dinâmica da relação sujeitos e dispositivos (Araújo, 2017). Essa dinâmica têm como fundamento a perspectiva praxiológica/constitutiva (Araújo, 2021).

A praxiologia proposta por Louis Quéré – situacional, contextual, pragmática e intersubjetiva – se apresenta como “[...] uma chave de interpretação dos fenômenos humanos e sociais a partir da noção de comunicação” (Araújo, 2021, pp. 83), onde o

processo é central para a construção de interesses em comum.

A abordagem praxiológica reflete ou contrasta “[...] a visão de mundo do pesquisador e/ou do profissional e implica restringir ou ampliar o escopo de sujeitos” (Rabello, 2021, pp. 114) a serem considerados.

A praxiologia “restritiva” orienta estudos de usuários em unidades de informação tradicionais. A “restrição” está condicionada aos atributos dos usuários que induzem a desconsiderar, p. ex., aspectos relativos a classes sociais ou à violência simbólica. O pesquisador e/ou o profissional de informação, nesse cenário,

[...] estuda as práticas no sentido de atuar *para* o sistema de mediação ou *para* o sujeito a quem a informação ou a ‘cultura do passado’ será mediada. (Rabello, 2021, pp.113).

A praxiologia “receptiva” contempla sujeitos e suas práticas em unidades e entidades de informação, onde docente-pesquisador e/ou profissional de informação “[...] pode(m) investigar as práticas com vistas a atuar não apenas *para*, mas também *com* a comunidade.” (Rabello, 2021, pp.114, grifos do autor).

#### 4.2 Docente-Pesquisador

O docente-pesquisador “tradicional” encontra na neutralidade metodológica um “porto-seguro” para repulsar o que entende como político e ideológico na pesquisa e no ensino. Ele acredita que tais atividades estão alheias ao contexto e a sua visão de mundo. Com o argumento de autoridade, ele silencia vozes desconfiadas ou dissonantes. Compreende que sua autoridade epistêmica lhe permite o distanciamento necessário para abordar o objeto de pesquisa com neutralidade. Acredita que é capaz de acessar e compreender inequivocamente a realidade (Rabello, 2022).

O docente-pesquisador “contemporâneo” tende a problematizar, em termos de autoridade, a superioridade ou a separação entre ciência e política, entre ciências naturais e sociais, ou a separação entre sujeito e objeto, entre atores humanos e não-humanos. Ainda no âmbito da produção de conhecimento, ele tende a ampliar horizontes

#### 4.3 Profissional de Informação

O profissional da informação “tradicional” se caracteriza por mediar informação em unidades (formais) para o usuário. No caso, a praxiologia visa a eficiência da transmissão de mensagens no sistema de informação. A preocupação central reside no (re)desenho, funcionamento, gestão e aperfeiçoamento do sistema. A eficiência igualmente pode ser traduzida em qualidades atribuídas à informação e/ou ao processo de mediação, amparadas pelo princípio da neutralidade técnica (Rabello, 2022).

A diferenciação nos cenários praxiológicos auxilia distinguir a perspectiva “tradicional” da “contemporânea” no âmbito da pesquisa, da formação e da prática profissional à luz dos sujeitos, dos espaços e dos modos de atuação.

ao considerar outros modos de vida e de saberes regionais ou locais. Enfim, ele tende a indagar a neutralidade da pesquisa e do ensino, reconhecendo a politicidade e a situacionalidade da produção do saber (Rabello, 2022).

No contexto praxiológico-informacional, o docente-pesquisador “tradicional” ou “contemporâneo” igualmente se diferenciam. O docente pesquisador “tradicional” enfatiza o ensino e a pesquisa voltada para “estudos de usuário de informação”, em unidades (formais), portanto, em praxiologias informacionais “restritivas”. O docente-pesquisador “contemporâneo” amplia o alcance de atuação ao se voltar para “estudos de usuários e não-usuários” de informação, em unidades (formais) ou entidades (informais ou menos formais), portanto, em praxiologias informacionais “receptivas”.

O profissional da informação “contemporâneo” medeia informação em ambiências em unidades (formais) e entidades (informais ou menos formais). As preocupações estão para além da eficiência do sistema, bem como do enfoque no usuário e no uso de informação. Ele sabe das limitações ou dos modos de violência simbólica inerentes aos pressupostos que constituem o conceito de usuário de informação e amplia o escopo de atuação ao colocar no horizonte, igualmente, o não-usuário (Rabello, 2022).

O profissional da informação “contemporâneo” trabalha com diagnósticos e orientações praxiológicas junto a assimetrias sociais e/ou a inadequações institucionais e preconceitos que “criam” o não-público. Ele atua com vistas ao uso crítico e à apropriação da

informação. Preocupa-se com os efeitos, transcendendo a satisfação informacional. Ele situa, junto ao sujeito, conflitos que estimulam, p. ex., o estranhamento ou a indignação, provocando, no sujeito, a busca por ampliação de conhecimento (Rabello, 2022).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os desafios para pesquisa, formação e prática profissional encontram no conceito de não-usuário de informação uma representação de sujeitos implicados e implicadores à luz de mudanças em cenários de mediação.

Tais mudanças requerem que se realizem, p. ex., “estudos de usuário e não-usuário”, de modo que se possa efetivar “estudos de informação e comunidade”. Existe – ao se estudar apenas os usuários – uma questão ético-política presente no ponto de partida, ao se restringir sujeitos e a recepção de suas práticas informacionais. Esses desafios evidenciam, portanto, a necessidade de se considerar não apenas os usuários, mas

também os não-usuários à luz de praxiologias “receptivas”.

Enquanto a comunidade for parcialmente considerada ou atendida, a área de informação precisará rever suas limitações e ser capaz de se autocriticar para que possa avançar em intervenções teórico-sociais mais democráticas e solidárias, enfim, para que se busque, mediante um conhecimento científico prudente, uma vida decente. Depreende-se, doravante, que não apenas os usuários, mas os não-usuários deixam de ser implicados e passam a, potencialmente, direcionar mudanças na pesquisa, na formação e na prática profissional em informação.

## REFERÊNCIAS

- Almeida Junior, O. F. (2015). Mediação da informação: um conceito atualizado. In S. Bortolin, R. J. Silva, & J. Santos Neto, A. Mediação oral da informação e da leitura. ABECIN.
- Araújo, C. A. Á. (2017). O que são “práticas informacionais”? *Inf. Pauta*, 2, 217-236.
- Araújo, C. A. Á. (2021). A contribuição da perspectiva praxiológica para os estudos de usuários de informação. In G. C. Tanus, J. A. P. Rocha & I. C. L. W. Berti (Eds.), *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Rocha Gráfica e Ed.
- Capurro, R. (2007). Epistemología y Ciencia de la Información. *Enl@ce*, 4(1), 11-29.
- Costa, M. F. O. (2014). Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de biblioteconomia brasileiros. 2014. [Tese de doutorado em Ciência da Informação] – Universidade Estadual Paulista, Marília.
- Fallis, D. (2015). What Is Disinformation? *Library Trends*, 63(3) 401-426.
- Floridi, L. (2015). Is Semantic information meaningful data? *Philosophy and Phenomenological Research*, LXX (2).
- Flusser, V. (1980). Uma biblioteca verdadeiramente pública. *Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG*, 9(2) 131-138.
- Gomes, H. F. (2020). Mediação da Informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. *Inf. & Soc.: Est.*, 30(4), 1-23.

- Kalil, I. & Santini, R. M. (2020). Coronavírus, Pandemia, Infodemia e Política [Relatório de pesquisa]. [https://www.fespsp.org.br/store/file\\_source/FESPSP/Documentos/Coronavirus-e-infodemia.pdf](https://www.fespsp.org.br/store/file_source/FESPSP/Documentos/Coronavirus-e-infodemia.pdf).
- Passos, L. A. P. (2022). Não-público (não-usuários) em cursos de graduação das áreas de Biblioteconomia, Documentação, Gestão e Ciência da Informação no Brasil [Monografia, Graduação em Biblioteconomia, Universidade de Brasília]. Universidade de Brasília.
- Rabello, R. (2013). Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. *Inf. & Soc.: Est.*, 23(3), 57-71.
- Rabello, R. (2021). Práticas informacionais, usuário e ralé estrutural como não-público: praxiologias restritiva ou receptiva. In G. C. Tanus, J. A. P. Rocha & I. C. L. W. Berti (Eds.), *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Rocha Gráfica e Ed.
- Rabello, R. (2022). Mediação da informação em presença: situacionalidade, transitoriedade e simetria entre implicadores e implicados. *Logeion: Filosofia da Informação*, 9(1) 62-90.
- <https://revista.ibict.br/fiin/article/view/6090>.
- Rabello, R. & Almeida Junior, O. F. (2020). Usuário de informação e ralé estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. *Inf. & Soc.: Est.*, 30(4), 1-24.
- Rasche, F. (2005). Questões éticas para bibliotecários. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, (19) 21-33 <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n19p21>.
- Rendón-Rojas, M. Á. & García-Cervantes, A. L. (2012). El sujeto informacional en el contexto contemporáneo: un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria-informacional. *Enc. Bibli*, 17(33), 30-45.
- Santos, B. de S. (2008). Um discurso sobre as ciências. Cortez.
- Savolainen, R. (2008). *Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Scarecrow Press.
- Silva, C. C. O. & Bernardino, M. C. R. (2015). Percepções sobre biblioteca inclusiva. *Revista Folha de Rostó*, 1(1) 30-43. <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderostó/article/view/5>.

## NOTAS

<sup>1</sup> Conquanto na formação do profissional de informação se destaca o docente, o pesquisador e o docente-pesquisador, em virtude do caráter geral da última expressão preferiu-se utilizá-la.

<sup>2</sup> Os termos “tradicional” e “contemporâneo” serão tratados para designar construtos no campo informacional com alcance em instituições, em profissionais e modo de atuação. “Tradição” por vezes remete ao paradigma dominante de ciência, à ciência moderna ou à ciência positivista. “Contemporâneo” por vezes está relacionado ao

paradigma emergente de ciência, à ciência pós-moderna e à ciência anti-positivista (Rabello, 2022).