

# USUÁRIO DE INFORMAÇÃO E RALÉ ESTRUTURAL COMO NÃO-PÚBLICO: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação

## USER OF INFORMATION AND STRUCTURAL RABBLE AS NON-PUBLIC: reflections on inequality and social invisibility in information units

Rodrigo Rabello<sup>1</sup>

Oswaldo Francisco de Almeida Junior<sup>2</sup>

### RESUMO

O texto busca refletir sobre desigualdade e invisibilidade social no contexto das unidades de informação, considerando, como ponto de inflexão, o conceito usuário de informação. Para tanto, realiza revisão de literatura, abordando conceitos tocantes a classes sociais, no âmbito da teoria social, e a usuário da informação, nas áreas de biblioteconomia e ciência da informação. Observou-se que o conceito de usuário de informação se refere a um tipo de sujeito estudado: a) descontextualizadamente em sistemas de informação (modelos físico e cognitivo); b) contextualizadamente, podendo prescindir da noção de sistema (modelo social); e c) a partir de algum privilégio individual/social (capitais econômico, cultural e social). O conceito de ralé estrutural apresenta um contraponto ao de usuário de informação relativamente à desigualdade em classes sociais. Já o conceito de não-público, quando apreendido como ralé estrutural, reforça o contraste ao conceito usuário de informação. Por fim, observou-se que as escolhas teóricas são também políticas, com implicações éticas. Elas podem ser conformadas ao público, real ou potencial, ou inconformadas com a ralé estrutural como não-público. Defendeu-se, nesse contexto, que o profissional de informação necessita trabalhar com a comunidade, estando aberto para falar a língua do não-público, e considerar a sua cultura. Os estudos de “informação e comunidade” ou de “usuários e não-usuários” permitem considerar diferentes classes sociais, no sentido de conferir visibilidade social à ralé estrutural, ao passar a ser concebida como público.

**Palavras-chave:** Usuário de informação. Ralé estrutural. Não-público. Invisibilidade social. Unidades de informação.

### ABSTRACT

The text seeks to reflect on inequality and social invisibility in the context of information units, considering, as an inflection point, the concept of information user. To this end, it performs a literature review, addressing concepts related to social classes, within the scope of social theory, and to information users, in the areas of library science and information science. It was observed that the concept of information user refers to a type of subject studied: a) out of context in information systems (physical and cognitive models); b) contextually, being able to dispense with the notion of system (social model); and c) from some individual / social privilege (economic, cultural and social capital). The concept of structural rabble brings a counterpoint to that of the user of information regarding inequality in social classes. The non-public concept, when conceived as a structural rabble, reinforces the contrast to the concept of information user. Finally, it was observed that the theoretical choices are also political, with ethical implications. They can be conformed to the public, real or potential, or non-conformed to the structural rabble as non-public. In this context, it was argued that the information professional should work with the community, being open to speaking the language of the non-public and considering their culture. The studies of “information and community” or “users and non-users” allow considering different social classes, in the sense of giving social visibility to the structural rabble when it starts to be conceived as a public.

**Keywords:** Information user. Structural rabble. Non-public. Social invisibility. Information units.

*Artigo submetido em 22/10/2020 e aceito para publicação em 04/12/2020*

1 Professor Adjunto da Faculdade de Ciência da Informação. Universidade de Brasília, Brasil. ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7217-1608>. E-mail: [rdgrabello@gmail.com](mailto:rdgrabello@gmail.com)

2 Docente permanente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, Brasil. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3629-7435>. E-mail: [oswaldo@ofaj.com.br](mailto:oswaldo@ofaj.com.br)

# 1 INTRODUÇÃO

*“Mas há milhões desses seres  
Que se disfarçam tão bem  
Que ninguém pergunta  
De onde essa gente vem”*

Canção “Brejo da Cruz”  
Chico Buarque de Holanda, 1984.

Compartilhamos aqui reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social no contexto das unidades de informação. O raciocínio terá como ponto de inflexão o “usuário de informação”, conceito que corresponde ao sujeito pertencente ao público de interesse dos profissionais mediadores de informação. Questionamos em que sentido a consideração do sujeito, nesses termos, pode influenciar posicionamentos epistemológicos, políticos e éticos tocantes ao tema da desigualdade e da invisibilidade social em unidades de informação.

No presente estudo, a biblioteca – como lugar de mediação da informação – será considerada uma metáfora ou um “tipo ideal” de unidades de informação que atendem a um público amplo e/ou diversificado, como é o caso, além da própria biblioteca, de instituições como museus, arquivos, centros de documentação públicos, populares ou comunitários, ou daquelas instituições pertencentes a centros culturais públicos ou privados, dentre outras. Tal “tipo” contempla contextos tradicionais ou digitais e em rede, considerando produtos e serviços para a mediação de informação com vistas à promoção, dentre outros aspectos, de experiências estéticas, de acesso ao conhecimento, da cidadania.

O conceito de informação abordado não será circunscrito à dinâmica dos sistemas de informação institucionalizados. Tampouco se limitará aos usuários de informação e aos seus processos mentais. Abrangerá, por sua vez, o contexto e a situação de construção dialógica e intersubjetiva dos sujeitos para apropriação de capitais simbólicos e culturais. Proporcionará, segundo esse entendimento, condições para que os indivíduos se reconheçam como sujeitos sociais e históricos, dotados de capacidades de transformação individual e coletiva.

Nessa concepção, a informação, já no momento em que é produzida, traz consigo significados. Não é ela construída a partir de vazios de significados. Ao mesmo tempo, ela não trilha um único caminho, mas desloca-se, em leque, recebendo significados diferentes em cada um desses caminhos. Não há uma relação única entre a informação e o usuário, uma vez que, em cada unidade de informação, a partir das interferências dos profissionais que atuam nela e de inúmeros outros atribuidores de significados, cada informação se constrói diferentemente. Isso denota que existe uma intencionalidade do produtor

da informação – que insere, nesta última, muitos significados –, bem como há interferências do espaço mediacional, desde a escolha, trabalho e disseminação da informação e também há uma negociação, nem sempre consciente, por parte do usuário.

À luz do exposto, perguntamos: o conceito de usuário de informação carrega algum imperativo teórico que condiciona posicionamentos epistemológicos, políticos e éticos tocantes às classes sociais? Em caso positivo, tal imperativo pode acarretar implicações na consideração da desigualdade e da invisibilidade social no âmbito das unidades de informação ou de outros espaços mediacionais?

Para buscarmos responder essas questões, seguimos parte dos caminhos trilhados por Jessé Souza no âmbito do pensamento social brasileiro. O autor tem se debruçado sobre a divisão de classes sociais no Brasil, algo relevante para a reflexão acerca da invisibilidade histórica de uma parcela significativa de brasileiros à margem “da sociedade”. Souza denomina essa classe “invisível” – de modo não pejorativo, mas provocativo – de “ralé estrutural”. Além disso, afirma que vivemos ainda uma cultura escravagista, cultura essa que pode explicar o que vivenciamos em um passado recente e no presente.

Outro caminho segue a trilha dos estudos de Victor Flusser na oportunidade em que conceituou “biblioteca verdadeiramente pública” ou “biblioteca-ação cultural”, influenciado pelo pensamento do educador e filósofo brasileiro Paulo Freire. Tal propositura permitiu ao autor diferenciar o “público”, composto por usuários efetivos ou potenciais, do “não-público”, referente aos não-usuários ou aos indivíduos em situação de invisibilidade social.

Tendo em vista a reflexão proposta, serão tomadas, como caminhos interpretativos, tanto a perspectiva conformada ao público protagonista (real) ou coadjuvante (potencial), como aquela com alguma inconformidade com a situação da ralé estrutural como não-público, ou seja, que concebe criticamente a situação de invisibilidade e de silenciamento daqueles que estão fora de qualquer elenco.

Há a expectativa de que, com tal reflexão, possamos apresentar questionamentos que auxiliem a fundamentação de práticas de profissionais que lidam diretamente com o atendimento de pessoas (incluindo serviços-meio que, indiretamente, também o fazem), como é o caso daquelas realizadas pelos profissionais de informação. Esperamos, ainda, que o texto ofereça alguma contribuição de ordem epistemológica, política e ética a estudantes, a docentes e a pesquisadores, tangente a temas como classes sociais, desigualdade e invisibilidade social no contexto das unidades de informação, ou para além delas.

## 2 INFORMAÇÃO PARA ALÉM DA NOÇÃO DE SISTEMA

A informação tem sido abordada em diferentes perspectivas teóricas que não necessariamente se excluem. Considerando tal pressuposto, Araújo (2014) sistematizou uma proposta de diálogo entre os campos arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação, todos tendo a informação como interesse ou possibilidade de intersecção teórica e prática, mas cada qual com sua particularidade.

Para tanto, um dos recursos empregados consistiu em estabelecer um quadro de correspondência, onde a informação foi abordada em modelos físico, semântico e pragmático (ARAÚJO, 2014). Essa proposta encontra fundamento noutras que a antecederam, dentre as quais as de Capurro (2007) que pensou a informação, respectivamente, em paradigmas físico, cognitivo e social ou pragmático.

Com tal proposta é possível observar na tradição dos campos da biblioteconomia e da ciência da informação enfoques sociais, como é o caso da documentação humanista (OTLET, 1934) ou da epistemologia social (EGAN; SHERA, 1952), ou estudos que tendem a colocar em relevo aspectos tangíveis ou físicos (do documento, do acervo, da tecnologia, do sistema etc.) ou eminentemente cognitivos (destaque dos processos e produtos mentais dos indivíduos).

Os modelos físico e cognitivo, cada qual a sua maneira, não prescindem da posição central do sistema de informação institucionalizado. Tais modelos consideram como principais sujeitos o profissional de informação, que desenha, administra, gerencia e intermedeia informação no sistema, e/ou o usuário de informação, que interage com o sistema e/ou utiliza os recursos e serviços lá disponibilizados (RABELLO; GONZÁLEZ de GÓMEZ, 2017).

Todo sistema de informação pressupõe entrada (*input*), processamento (no caso, para intermediação) e saída (*output*) de informação registrada em suportes (documentos) ou em informações documentais (documentos substitutos, mediante representações descritiva e/ou temática), prevendo um fluxo e um ciclo informacional. O sistema de informação, num sentido amplo, pode ser considerado uma unidade de informação (biblioteca, arquivo, museu, centro de documentação etc.) que contém subsistemas (acervo, coleções, fundos, meios tecnológicos de processamento, de recuperação, de interface etc.).

Portanto, nos modelos físico e cognitivo da informação a noção de sistema de informação aparece como elemento imprescindível, seja focando nos seus elementos constitutivos (infraestrutura,

produtos e serviços) ou nos sujeitos e nas ações destes implicados em tais elementos. Há de se destacar que aqueles modelos teóricos e práticos se apresentam como terreno fértil para a reflexão ou para a tomada de decisões sobre, por exemplo, a eficiência dos sistemas de informação, da intermediação realizada pelos profissionais de informação e dos processos de recuperação, busca e uso da informação.

Diante do enfoque no sistema, as concepções de informação trabalhadas nos modelos físico e cognitivo, muitas vezes, complementam-se. Tais modelos podem estabelecer relação entre si e com o modelo social da informação. Dependendo da perspectiva – conforme abordado na seção 5 – um modelo não elimina o outro, haja vista que podem ser observados coexistindo segundo orientações teórico-epistemológicas, por exemplo, em instituições de ensino e/ou pesquisa ou em práticas profissionais em instituições de mediação da informação e cultura. Entretanto, a questão central, conforme será observado mais adiante, diz respeito ao fato de que escolhas teóricas são também políticas, com implicações éticas.

O paradigma social ou pragmático da informação (CAPURRO, 2007) também pode ser denominado de modelo alternativo (ØROM, 2000) ou sociológico (FERNÁNDEZ MOLINA; MOYA ANEGÓN, 2002). Tal perspectiva abre margem para o questionamento de uma concepção de sujeito estrita ao profissional e ao usuário do sistema de informação. Ainda que no modelo social a noção de sistema de informação continue sendo relevante, ela não é imprescindível (RABELLO; GONZÁLEZ de GÓMEZ, 2017).

Com vistas a esclarecer alcances de atuação teórica e prática no modelo pragmático, Araújo (2014) elencou alguns temas consolidados ou emergentes, tais como fluxos de informação científica (redes, contextos de produção científica), representação e recuperação da informação (ontologia, indexação social, análise de domínio), gestão do conhecimento (cultura organizacional, orientação informacional), economia política da informação (regimes de informação, perspectivas críticas), estudos métricos (visualização de literaturas, estrutura do campo científico) e estudos de usuários (práticas informacionais, construtivismo).

O modelo social pode ser pensado a partir da premissa de que a informação é um fenômeno dialógico, contextual e situacional. O seu caráter material e público, ademais, lhe confere algum peso, massa e força, permitindo com que alcance os entremeios de redes sociais e instituições, em contextos analógicos ou digitais (FROHMANN, 2006). Nessa perspectiva em particular, a informação tem sua expressão em dimensões simbólicas e políticas, orientada por algum saber e com potencialidade para

o exercício de poder. Instituições de mediação de informação e cultura são, historicamente, espaços onde tais dimensões ganham tessitura.

Desde a Idade Antiga se tem registros sobre modos sistematizados para expandir ou preservar a memória e obter subsídios para produção, uso e apropriação de conhecimento. Nesse sentido, a atual ideia de sistema de informação encontra certa referência emprestando o exemplo do prefixo e do sufixo gregos para o entendimento dos produtos da intervenção material em suportes – *biblíon* – a serem sistematizados em espaços específicos – *théke*. Mas a biblioteca, como a síntese de tais intervenções, também é, desde os seus primórdios, um local para ensino e instrução, um espaço de cultura, para a troca de conhecimentos.

Aquilo que hoje se denomina mediação da informação segue a trilha dessa tradição. Um exemplo nessa direção pode ser observado com os estudos realizados na França na década de 1970 sobre ação cultural. Tais estudos foram realizados conjuntamente a iniciativas institucionais, como a criação de centros culturais (MILANESI, 2003), algo que também teve repercussões teóricas e práticas no campo biblioteconômico brasileiro, sobretudo a partir da década de 1980. Destacaram-se, por exemplo, investigações sobre ação cultural e mediação da informação realizadas na Universidade de São Paulo (USP) por, dentre outros pesquisadores, Luiz Milanesi, Maria Christina Barbosa de Almeida, José Teixeira Coelho Neto, Oswaldo Francisco Almeida Junior, Edmir Perrotti, Ivete Pieruccini.

Os estudos engendrados na época, à parte estarem voltados para um olhar social da área, aplicavam-se a aspectos específicos da relação última das bibliotecas com os usuários. Cabe lembrar que as bibliotecas públicas apenas incorporaram às outras responsabilidades já desenvolvidas, a da informação, no final dos anos 1960 e início dos anos 1970, coincidentemente o mesmo período em que, em acordo com a literatura da área, surge a ciência da informação. Sendo assim, no âmbito das bibliotecas públicas, a preocupação com a informação – destacando-a do olhar voltado especificamente para o livro – ainda é embrionária nessa época. Por conta dos estudos sobre ação cultural, animação cultural, animação de leitura etc., o foco das pesquisas e relatos de experiências estavam quase que restritos ao atendimento e oferta de serviços aos usuários.

Os estudos atuais de mediação da informação só a entendem a partir de um olhar social, mas abarcando todo o fazer das unidades de informação (mediação implícita e mediação explícita da informação). Esta é vista e compreendida como causadora de conflitos e não como solução para questionamentos, dúvidas ou preenchimento de lacunas cognitivas. A informação causa dúvidas, questionamentos; amplia lacunas cognitivas. Esse é um olhar diferenciado sobre a informação. A

preocupação das unidades de informação, ainda dentro da atual concepção da mediação da informação, não está mais afeita apenas ao fornecimento de materiais (entendido como paradigma do acesso), mas visa a apropriação da informação, ou seja, o interesse se desloca do fornecimento de materiais para o entendimento, mesmo que parcial, da informação por parte do usuário. O fazer da biblioteca amplia-se e o usuário deixa de ser um mero apêndice para se fazer presente no processo de mediação da informação (ALMEIDA JUNIOR, 2015).

Embora estudos e interpretações sobre o modelo social da informação tenham ganhado notoriedade na ciência da informação a partir, sobretudo, da década de 1990, apesar de aprofundadas de 2000 em diante, contribuições biblioteconômicas – conforme mencionado com a documentação humanista, a epistemologia social e os estudos sobre ações e mediações culturais e informacionais – demonstram que nos âmbitos teórico e prático não seria correto pensar em um caminho linear em direção ao interesse no social.

No modelo social da informação, ações ou práticas informacionais – como no contexto das redes sociais, ou nos modos de relação dos sujeitos com a web – têm ampliado o escopo antes estrito ao sistema de informação, aos seus elementos constitutivos ou aos sujeitos a ele relacionados. Nesse contexto, fenômenos como uso e apropriação de informação podem ser pesquisados considerando dinâmicas de comunidades em redes mais ou menos institucionalizadas, que incluem ou invisibilizam indivíduos de determinada classe social.

### **3 DESIGUALDADE SOCIAL, MERITOCRACIA E RALÉ ESTRUTURAL**

Jessé Souza – em seu livro *A ralé brasileira: quem é e como vive* – aborda a questão da invisibilidade e desigualdade social e traz, como argumento introdutório, a existência de modos de violência simbólica aderentes na formação da opinião pública.

Tal violência se beneficia do consórcio (às vezes nem tanto) tácito entre academia e meios de comunicação. A parceria defende, quase que unissonante, a visão econômica e política dominante. Vale-se da simplificação do diagnóstico dos problemas sociais e políticos e do discurso da meritocracia para legitimar e naturalizar a desigualdade social.

As ciências econômicas, nesse contexto, são protagonistas ao se encarregarem do fetiche dos números, substituindo ou conduzindo a retórica antes a cargo dos antigos bacharéis. Por meio do liberalismo econômico, a realidade social se apresenta translúcida, reduzindo os problemas sociais e

políticos a esquemas quantitativos. Nessa interpretação, o mercado aparece como o reino das virtudes e o Estado como a origem da corrupção e do privilégio. Com o falso diagnóstico do “mal de origem” português, a solução dependeria de uma gerência tecnocrática eficiente (SOUZA, 2011).

O livro de Souza apresenta uma visão alternativa à questão das classes sociais, trazendo uma crítica às concepções com ênfase na economia proferidas por economistas e reproduzidas por outros especialistas e por não especialistas. A perspectiva economicista criticada enfatiza a distinção de classes considerando apenas o lugar da produção, o produto da renda ou a transmissão hereditária de objetos materiais, de dinheiro e de propriedades.

Nessa direção é interessante observar que Souza segue o caminho apontado por Bourdieu de distensão à perspectiva marxista segundo a qual “[...] leva a reduzir o campo social, espaço multidimensional, unicamente ao campo econômico [...]” (BOURDIEU, 1989, p. 133). Todavia, a abordagem alternativa de Souza (2011) não se utiliza estritamente da perspectiva bourdieusiana multidimensional de campo. O autor considera, por sua vez, a perspectiva de classes sociais, enfocando uma delas – que denomina de *ralé estrutural* – nalguma medida negligenciada pela teoria do campo. Esta classe, segundo sua argumentação, tampouco pode ser considerada “*lupemproletariado*”, no sentido marxiano, por não se adequar minimamente às exigências de conhecimento técnico e útil para o atual capitalismo global.

A concepção alternativa é proposta revisitando práticas cotidianas de violência simbólica, mediante as quais se esconde ou minimiza conflitos e se naturaliza a ordem social estabelecida. Souza procura trazer luz à gênese e à reprodução das práticas excludentes e, para além da dimensão econômica, toca em questões prévias de alcance social, emocional, moral e cultural. Critica, portanto, a violência simbólica que encontra no discurso da meritocracia – ou no argumento do *homo economicus* – posição estratégica.

O discurso com o foco no mérito tem sido difundido por economistas liberais desde o século XIX. Ele é marcado pela crença no esforço individual mediante o qual os sujeitos atuam racionalmente, calculando suas chances de obter recursos escassos. A partir dessa concepção, todos teriam, individualmente, responsabilidades e comportamentos que resultariam em qualidades de disciplina e autocontrole que permitiriam acesso a recursos e a bens econômicos.

Tal lógica induz a pensar que mesmo o indivíduo à margem da sociedade dispõe equitativamente das condições e capacidades daqueles que pertencem, por exemplo, à classe média. É aí que entra em cena a crença no papel pontual do Estado de homogeneizar e garantir oportunidades, mesmo que por vezes estas sejam previstas apenas na letra da lei. O papel da escola traduz a atuação do Estado e a



anuência da sociedade para separar aqueles que nasceram para o sucesso dos fadados ao fracasso. Nesse caso, “[...] o ‘fracasso’ dos indivíduos das classes não privilegiadas pode ser percebido como ‘culpa’ individual.” (SOUZA, 2011, p. 20).

O êxito do discurso da meritocracia depende do esquecimento da gênese dos problemas sociais fundada nos privilégios de classe. As instituições modernas garantem, reproduzem ou tendem a se legitimar com tal discurso. Se pelo viés do mercado existe uma justificativa com o pretexto de uma remuneração justa por desempenho, o Estado também se coloca como promotor do mérito individual ao realizar concursos públicos.

[...] a visão economicista “universaliza” os pressupostos da classe média para todas as “classes inferiores”, como se as condições de vida dessas classes fossem as mesmas. É esse “esquecimento” do social – ou seja, do processo de socialização familiar – que permite dizer que o que importa é o “mérito” individual. (p.20). [...] o mercado, o Estado, uma “ciência” e um senso comum dominantes – mas dominados por uma perspectiva conservadora, acrítica e quantitativa – nunca “dizem” [...] que existem condições “sociais” para o sucesso supostamente “individual”. O que todos escondem é que não existe o “talento inato”, o mérito “individual” independentemente do “bilhete premiado” de ter nascido na família certa, ou melhor, na classe social certa. (SOUZA, 2011, p.22)

A narrativa de Souza foi construída adaptando à sua reflexão sobre classes sociais conceitos desenvolvidos e empregados por Bourdieu, quando este aborda questões sobre poder simbólico, disposições para o comportamento e a percepção do mundo – *habitus* – e relações multidimensionais dos campos sociais, observadas, por exemplo, com a articulação dos capitais simbólico, econômico, cultural, social, dentre outros. Tais conceitos não chegaram a ser sistematizados no *A ralé brasileira*, mas foram incorporados ao longo da narrativa.

Segundo essa leitura, o capital econômico das classes altas monopolizadoras desse poder é herdado, consanguineamente, por gerações. Os filhos dessas classes herdam, ainda, o estilo de vida, os modos de comportamento aceitáveis em seus círculos, como em reuniões sociais, diferenciando-se, por exemplo, de algum exagero que os confunda com os ricos “emergentes”. O adorno de algum capital cultural é relevante para a distinção daquilo que é considerado de “bom gosto” para o consumo de comidas, bebidas, arte, vestuários, viagens. Os códigos são forjados, também, a partir de uma herança imaterial ou do capital social, trabalhando igualmente para ampliar o herdado capital material. Essa reprodutibilidade, para Souza, constitui a gênese dos privilégios de classe.

Se para as classes altas o principal elemento de distinção social são os recursos econômicos, para a classe média – na relativa carência do montante de tais recursos materiais, ao menos em termos equitativos – resta o capital cultural como principal moeda de distinção.

O capital cultural, sob a forma de conhecimento técnico e escolar, é fundamental para a reprodução tanto do mercado quanto do Estado modernos. É essa circunstância que torna as “classes médias”, que se constituem histórica e precisamente pela apropriação diferencial do capital cultural, em uma das classes dominantes desse tipo de sociedade. (SOUZA, 2011, p.21)

A transmissão cotidiana de saberes, gostos, habilidades e comportamentos, com a marca imperceptível do afeto no ambiente íntimo e privado do lar, é algo que dificulta a percepção ou a compreensão da reprodutibilidade de privilégios do capital cultural. Há, na reprodução do capital cultural, algo “natural” ou “pré-reflexivo” que nem sempre pode ser mensurado, como a transmissão afetiva e emocional e a incorporação de valores – por intermédio da família ou do capital social – ao aprendizado formal, ao hábito de leitura, ao saber tocar instrumentos, ao gosto por arte ou pelo aprendizado de línguas, à concentração e à disciplina, dentre outros aspectos. Ao não se considerar essa vantagem, a concepção economicista tem permitido legitimar “[...] toda espécie de privilégio porque nunca atenta para as condições sociais, familiares e emocionais que permitem tanto a gênese quanto a reprodução no tempo de todo privilégio de classe.” (SOUZA, 2011, p.20).

À margem do que se valoriza como pré-requisito para fazer parte “da sociedade” no mundo capitalista, há uma classe social esquecida, invisível, estigmatizada e impregnada de preconceito. Essa classe corporifica – para a visão meritocrática das classes dominantes – indivíduos perdedores, preguiçosos e perigosos. Além de desprover do capital econômico e cultural significativo para “a sociedade”, essa classe carece das “[...] condições sociais, morais e culturais que permitem essa apropriação.” (SOUZA, 2011, p. 21).

Os privilégios de classe se reproduzem na proporção do aprofundamento da desigualdade social. A classe social na base da pirâmide foi denominada por Souza de “ralé estrutural”. O autor justifica o emprego da expressão não no sentido de ofender essa significativa parcela da sociedade que sofre diariamente a humilhação de estar à margem do sistema. Ele objetivou, todavia, “[...] chamar a atenção, provocativamente, para nosso maior conflito social e político: 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, p.21).

Quando não são ignorados ou invisibilizados, os membros da ralé estrutural são considerados pelas classes privilegiadas corpos, músculos, mercadorias sem valor e desqualificadas. A existência da “ralé” permite às classes alta e média pagar, a preços módicos, a energia muscular despendida aos afazeres diários, permitindo-lhes o excedente de tempo livre para a manutenção dos privilégios. Na condição de corpo e músculo, restam à “ralé”, quando muito, subempregos.

O livro *A ralé brasileira* traz à baila o mecanismo de “[...] reprodução de uma sociedade que ‘naturaliza’ a desigualdade e aceita produzir ‘gente’ de um lado e ‘subgente’ de outro.” (SOUZA, 2011, p. 24). Ele é contundente ao demonstrar 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.

#### 4 BIBLIOTECA, PÚBLICO E NÃO-PÚBLICO

Victor Flusser influenciou a concepção brasileira de ação cultural em bibliotecas. Dos três textos publicados pelo autor na *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG* no início da década de 1980 (FLUSSER, 1980; 1982; 1983), o primeiro deles – “Uma biblioteca verdadeiramente pública” – será abordado nesta seção. Nesse texto, o autor desenvolve a ideia de uma biblioteca democrática construída a partir de ações culturais. Para redigir seu construto, o autor formula, logo no preâmbulo, os conceitos “público” e “não-público”, resgatando aspectos histórico-sociais concernentes ao acesso e ao consumo da arte.

Nesse sentido, Flusser observa que a arte medieva tinha uma função pedagógico-religiosa e pertencia ao povo, ao domínio público. Já a arte renascentista pertencia ao domínio individual, como um bem econômico e/ou para fruição. No Renascimento, a relação de mecenato entre nobreza, burguesia e artistas cria um circuito de proteção e financiamento para a produção e consumo artístico. Com o espírito individualista burguês, passa-se a vigorar a noção de público efetivo ou potencial. Já com o distanciamento de grupos sociais a objetos da cultura resulta na noção de não-público.

Nas palavras de Flusser (1980, p. 132), se no “[...] nosso sistema cultural o público potencial pode vir a ser público efetivo, o não-público não o será jamais.” Para o autor, o isolamento do não-público a tais objetos alija a biblioteca pública de ser verdadeiramente pública. Observa ainda que a negação do direito de acesso a objetos da cultura impede à parcela da população cerceada o direito de opinar livremente.

A “palavra-cultura” foi uma ideia empregada por Paulo Freire e que permitiu a Flusser exemplificar como o distanciamento do não-público aos objetos da cultura impossibilita algum diálogo a ele familiar. Isso porque não faz sentido a “palavra” da “cultura” ao não-público. A ele é impedida a possibilidade de

formular a sua própria “cultura-palavra”. Nesses termos, uma biblioteca verdadeiramente pública só o será se existir em si uma mudança estrutural profunda. Só assim a instituição poderá ser partícipe do processo de dar a palavra ao não-público.

A ação cultural seria um meio ou um modo de pesquisa ativa para a biblioteca conhecer o contexto e o horizonte de sentido a partir da visão de mundo do não-público. Essa iniciativa permitiria à biblioteca estabelecer diálogo e formular palavras inteligíveis e geradoras ao não-público, no sentido freiriano do termo. Com isso fomentaria no não-público a geração da sua palavra e a possibilidade para que reconheça a sua própria autoria.

Para além do seu papel de fomentar a criatividade e a autoria, a biblioteca verdadeiramente pública ou biblioteca ação-cultural também é um espaço de mediação da herança cultural. Esta mediação pode ocorrer, segundo Flusser (1980), em dois sentidos, ambos com repercussões éticas e políticas. O primeiro sentido ocorre de modo acrítico, como se o sujeito objeto da mediação fosse apenas um depósito de informação ou repositório de cultura a ser preenchido com uma educação de domesticação ou, numa expressão freiriana, uma “educação bancária”. Já o segundo sentido de mediação é operado de maneira crítica, considerando um sujeito que (re)conhece a herança cultural e toma partido à luz do seu contexto sociocultural.

Ao final, Flusser realiza um cotejo apontando diferenças e complementariedades entre biblioteca tradicional e biblioteca-ação cultural:

- A biblioteca tradicional é um espaço de informação e de herança cultural mediada *para* um público; a biblioteca-ação cultural o faz *com* a população fomentando uma leitura crítica.
- Na biblioteca tradicional os livros já estão escritos; na biblioteca-ação cultural muitos dos livros estão por escrever pelo não-público.
- A biblioteca tradicional é uma instituição *para* a comunidade, implantada numa dada realidade 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 o público e realizar a mediação de informação e cultura; na biblioteca verdadeiramente pública, o bibliotecário, além disso, *está integrado e pertence* à comunidade onde atua.

Os textos de Victor Flusser, como já observado, foram publicados nos primeiros anos da década de 1980. Nesse momento, posições contrárias à situação vigente, tanto no Brasil como no mundo, em especial na América Latina, ocupam espaços maiores do que anteriormente. Nas décadas de 1960 e

1970, como retratado em inúmeros textos, há contestações tanto no âmbito político, como social, econômico, cultural, educacional, religioso, de costumes etc. No caso específico da biblioteconomia, esse período viu surgir concepções que se antagonizavam com os entendimentos mais conservadores, mais elitistas vigentes até então.

Discussões sobre informação social (agora identificadas como informação utilitária) e sobre documentação popular fazem parte dessas propostas divergentes das que sustentavam os paradigmas aceitos até então. A ideia de contrapor um novo entendimento de biblioteca ao da biblioteca pública tradicional permeou muitas das concepções defendidas, a exemplo do que fez Victor Flusser, como apresentado acima.

O conceito de não-público de Flusser, advindo da área de cultura, advoga a impossibilidade da maioria da população de usufruir dos bens culturais, ou de parte significativa deles. Não basta o desejo do sujeito, não basta alterações pontuais na estrutura da biblioteca ou nos serviços oferecidos, para que ele possa se apropriar de uma manifestação artística ou de uma exteriorização cultural. Não há como essa apropriação se realizar. Nas bibliotecas, o conceito de não-usuário segue a mesma ideia, ou seja, o sujeito não pode fazer uso dos materiais existentes no acervo delas, uma vez que não possui os meios necessários para isso.

Noutras palavras, o não-público existe, mas também é construído por ações das instituições de mediação da informação e da cultura, como é o caso da biblioteca. Nesse contexto, o não-público é conceituado como aquele que não pode fazer uso dos materiais da biblioteca, por lhe faltar algum atributo mínimo e básico para isso. O analfabeto, por exemplo, não pode usar uma biblioteca que só trabalha com o texto escrito. A biblioteca, nesses termos, pode ampliar o não-público, criando obstáculos para que possíveis usuários potenciais sejam arrastados para o segmento não-público, quando não permite a entrada de crianças sem sapatos (casos sobre isso são muito citados), ou quando há restrições para a utilização de banheiros por pessoas transexuais.

Acima foi afirmado que os estudos de usuários entendem estes em dois grandes segmentos: o usuário efetivo (ou usuário real) – o que faz uso, o que está presente nos espaços e ações da biblioteca – e o usuário potencial – aquele que não faz uso dos espaços e serviços oferecidos pela biblioteca, mas, desejando e sendo incentivado, pode se transformar em um usuário efetivo (real). O terceiro tipo de usuário simplesmente não é mencionado pela literatura, não está presente nas pesquisas sobre o tema, ou seja, em não sendo mencionado, esse segmento não existe, e, em não existindo, não deve ser motivo de preocupação.

As discussões com mais intensidade sobre informação social também ocorreram entre as décadas de 1960 e 1980. O CBBB – Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação de 1982, realizado em João Pessoa, teve como tema básico: “Biblioteca e educação permanente” (CONGRESSO..., 1982). Paulo Freire e Victor Flusser foram alguns dos palestrantes oficiais. Muitos dos textos abordavam, mesmo que de maneira não explicitada, o tema da informação pública, concebido em um sentido crítico com vistas a modos de emancipação individual e coletiva. Cabe lembrar que a ciência da informação, em seu início, basicamente relegou tal informação pública de seus interesses, concentrando-se apenas em um sentido tecnicista – emprego da técnica pela técnica, com foco no sistema e nos sujeitos a ele implicados – nas informações científica e tecnológica e com o emprego instrumental da tecnologia.

Na década de 1990, por sua vez, esforços teóricos e práticos, nos campos da biblioteconomia e da ciência da informação, foram direcionados a concepções individualistas e foram elas as protagonistas. Isso significa que, quando as pesquisas sobre usuários começam a tomar corpo, posturas comprometidas com o individualismo, com o consumismo, voltam a pensar o usuário fora do contexto, fora do coletivo. A ação cultural – voltada para o protagonismo do indivíduo, mas não deslocado do seu espaço e tempo, ou direcionada para a produção cultural, opondo-se à ideia de consumo cultural – quase que desaparece ou possui pouco espaço nos interesses, pesquisas, debates e discussões da área. Os anos 2000 apontam, embora timidamente, para uma retomada da defesa da ação cultural e da informação pública, abrindo caminho novamente para a consideração do contexto e dos estudos críticos em informação.

## **5 INVISIBILIDADE SOCIAL E USUÁRIO DE INFORMAÇÃO**

A invisibilidade social, segundo Tomás (2010), é uma ferramenta de análise utilizada no campo das ciências sociais e está intimamente relacionada a algum tipo de exclusão social. A autora apresenta um panorama dos temas sobre invisibilidade social investigados na França – abordando, por exemplo, temas sobre invisibilidade social relacionados a algum tipo de exclusão, como é o caso das prostitutas, dos usuários de drogas, dos prisioneiros, dos deficientes, dos imigrantes, das domésticas – e observa ser “[...] normal que grupos previamente ignorados se tornem sujeitos de pesquisa” à medida que esses “[...] grupos minoritários fornecem acesso ao ponto de vista desconhecido ou alternativo.” (tradução nossa).

Tomás (2010) recorre a reflexões filosóficas de Guillaume Le Blanc que associa a invisibilidade social como uma consequência última da impossibilidade de participação na vida pública. Tomás observa, todavia, que há a invisibilidade “sofrida”, como “fonte de tristeza”, de grupos que estão em alguma situação de vulnerabilidade social, e existe a invisibilidade como um modo de subversão, como é o caso do mundo dos *hackers* ativistas.

A questão da invisibilidade social envolvendo usuários de informação na ciência da informação pode ser analisada no contexto internacional da *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*. O periódico foi criado em 1965 pela *American Documentation Institute* – atual *Association for Information Science and Technology* – e pela *National Science Foundation*, e extinto em 2011. Como uma publicação de revisões de literatura, a *ARIST* hoje se caracteriza como uma fonte retrospectiva para compreender a dinâmica do desenvolvimento da ciência da informação a partir dos temas abordados.

Com o objetivo de realizar reflexões sobre as agências dos sujeitos, o estudo de González de Gómez e Rabello (2017) analisou as revisões de literatura de 1966 até 2009, quando foi publicado o último número sobre os temas necessidade, busca, comportamento e uso de informação. Cada título, conforme observou o estudo, recebeu o nome segundo o enfoque e a tendência teórica registrada na época em que as revisões de literatura foram publicadas.

Em 1966 e 1967, as revisões se centram na necessidade e no uso de informação em comunidades científicas específicas ou em “colégios invisíveis” (MENZEL, 1966; HERNER; HERNER, 1967), e enfocam, de 1969 a 1990, aspectos mais gerais sobre ciência e tecnologia no âmbito dos sistemas de informação e seus usuários (ALLEN, 1969; LIN; GARVEY, 1972; PAISLEY, 1968; LIPETZ, 1970; CRANE, 1971; MARTYN, 1974; CRAWFORD, 1978; DERVIN; NILAN, 1986; HEWINS, 1990).

Em 2001, 2006 e 2009, os títulos das revisões registram a expressão comportamento informacional (CASE, 2006; FISHER; JULIEN, 2009), tendo a adição da palavra contexto, nalguma medida abordada desde o início da década, apenas no título da revisão de 2007 (COURTRIGHT, 2007). Em outro estudo, Rabello (2013) categoriza usuários de informação em tais revisões, algo que permite uma releitura dos dados apresentados, conforme se observa a seguir.

Nas revisões de 1966 a 1990 (MENZEL, 1966; HERNER; HERNER, 1967; ALLEN, 1969; LIN; GARVEY, 1972; PAISLEY, 1968; LIPETZ, 1970; CRANE, 1971; MARTYN, 1974; CRAWFORD, 1978; HEWINS, 1990) há a preponderância do enfoque na relação profissional e usuário com o sistema de informação, com tais sujeitos atuando no cenário da ciência e tecnologia. O predomínio da concepção de usuário naquelas revisões é aderente ao modelo físico da informação, segundo o qual o usuário faz

parte do fluxo e do sistema, mas como um receptor passivo de informação. Segundo essa perspectiva, o estudo de uso e de usuários se realiza para o aperfeiçoamento do sistema ou dos produtos e serviços a ele relacionados.

No intervalo sobredito, a exceção com relação ao predomínio do modelo ficou por conta das revisões de Crawford (1978), Dervin e Nilan (1986) e Hewins (1990). Nelas, a concepção de usuário predominante é aderente ao modelo cognitivo de informação, segundo o qual se considera a produção de sentidos com o foco no indivíduo isolado, ainda que também para o aperfeiçoamento do sistema ou do produto ou serviço lá ofertado. Com relação ao cenário, a revisão de Dervin e Nilan (1986) se diferencia das demais, à medida que, pela primeira vez, estudos sobre outros enfoques profissionais ou da vida cotidiana começam a ser tematizados.

As revisões da primeira década de 2000 registram estudos sobre sujeitos para além do cenário da ciência e tecnologia, com outros enfoques profissionais e da vida cotidiana. Nessas revisões, a concepção de usuário está relacionada ao modelo social da informação. Nesse modelo são considerados comportamentos e práticas informacionais em contextos intersubjetivos. Pela primeira vez nas últimas décadas, desde a revisão de Herner e Herner (1967), questões para além do foco no sistema são tematizadas, com a investigação, por exemplo, acerca da relação dos usuários em contextos de redes sociais e da web.

Em tais revisões duas questões chamam a atenção. A primeira é a adoção do termo comportamento informacional para nomear o campo e a segunda é a consideração do contexto social como elemento orientador. Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) corroboram estudos que defendem a renomeação do campo ao considerarem a receptividade da comunidade ao termo comportamento informacional. Nessa direção, observam a abertura do diálogo com as ciências sociais e a consideração de abordagens multifacetadas que transcendem as estruturas cognitivas, contemplando o contexto sociocultural e sociolinguístico.

Ainda assim, há de se observar que não existe consenso em relação à denominação do campo como comportamento informacional. A controvérsia é levantada, por exemplo, por autores que associam negativamente o termo ao comportamentalismo na psicologia. Aspectos de tal controvérsia podem ser observados, em maior detalhe, no debate entre Tom Wilson, defendendo comportamento informacional, e Reijo Savolainen, trazendo um contraponto a partir da concepção das práticas informacionais no cotidiano (THE BEHAVIOUR..., 2009).

Retornando às revisões da *ARIST*, Case (2006) entende comportamento informacional como a interação de sujeitos com fontes em potencial que podem direcionar o interesse e a necessidade de



informação. Considera o fluxo, a transferência e o compartilhamento de informação, a legitimação e a justificação de valores informacionais nas relações interpessoais, em perspectivas construtivistas e construcionistas. Ademais, Case (2006) categoriza usuário de informação considerando ocupações (cientistas, engenheiros, pesquisadores, gestores etc.), função (pacientes, estudantes, dentre outras) e aspectos demográficos e sociais (crianças e adolescentes, imigrantes, pessoas pobres, mulheres sem-teto e idosos).

Courtright (2007) também aborda a ampliação do conceito de usuário em estudos que consideram formas compartilhadas de interação e de intervenção dos sujeitos no processo de busca de informação. Courtright (2007) concorda com Cool (2001) e entende contexto como estruturas em processos comunicativos em correspondência ao conceito de situação. O termo contexto também encontra equivalência em outros termos como cenário, ambiente/meio, mundo da informação, mundo da vida, campo da informação. Com o contexto podem ser consideradas práticas informacionais na vida cotidiana.

Fischer e Julien (2009) seguem os passos da revisão anterior interpretando investigações que abrangem as práticas informacionais na vida cotidiana (estudos sobre juventude, gênero, dentre outros). Nessa revisão, o contexto é abordado como variável em investigações sobre aperfeiçoamento da disseminação da informação em sistemas. Reconhecem a ampliação de estudos sobre contextos e situações também no âmbito acadêmico, auxiliando o estudo da motivação e do processo de busca da informação tocantes a mudanças tecnológicas ou em temas como saúde, comunicação interpessoal, redes sociais, dentre outros.

Podemos dizer que o modelo social da informação – segundo a (re)leitura das revisões da *ARIST* – beneficiou-se da ampliação do entendimento de usuário de informação. As revisões registram um momento inicial em cujo enfoque em ciência e tecnologia trouxe invisibilidade aos processos de busca e uso de informação realizados por outros profissionais ou por sujeitos no âmbito da vida cotidiana. A gradual ampliação da noção de contexto possibilita ampliar o escopo dos comportamentos e práticas, permitindo a problematização do enfoque no sistema e na dimensão cognitiva do usuário. Isso pode ser observado com o exemplo dos estudos complementares sobre a interação dos sujeitos em redes sociais ou na web.

A despeito da ampliação do escopo do contexto e dos sujeitos, a questão das classes sociais não chegou a ser mencionada nas revisões no sentido de problematizar o conceito de usuário. Na revisão de Case (2006) são registrados estudos sobre grupos sociais com alguma invisibilidade, mas

em termos de usuários de informação em situação de vulnerabilidade, como é o caso de pessoas pobres, mulheres sem-teto, imigrantes, idosos etc.

Há de se destacar que indivíduos em situação de invisibilidade ou de vulnerabilidade não correspondem, necessariamente, à ralé estrutural como não-público à medida que podem possuir, no sentido empregado por Souza (2011), algum capital cultural e/ou social e estarem, por exemplo, em situação de rua ou de pobreza por conta de adicção, problema psicológico ou de imigração por motivos de desastres naturais, de conflitos bélicos, dentre outros.

Pousando em solo brasileiro, o estudo de Costa (2014) levanta dados de cursos de biblioteconomia no país que possuem, em sua estrutura curricular, disciplinas de estudos de usuários ou afins. Ao analisarmos tais planos de ensino, à exceção de um caso, o termo usuário consta na denominação da maioria das disciplinas. Nos títulos das disciplinas não constam os termos comportamento, prática, não-público ou não-usuário. O termo não-usuário aparece 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 tem incidência nos planos de ensino.

Ainda que o *corpus* estudado por Costa (2014) não tenha abrangido a totalidade dos cursos, o trabalho apresenta um panorama das disciplinas. Na denominação destas observamos a predominância do termo usuário e a desconsideração dos termos comportamento e prática informacional. Observamos, nos planos de ensino, a predominante desconsideração dos temas não-usuário ou não-público. Como vimos, tais temas, quando considerados, abrem caminho para abordagens teóricas e práticas sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação e/ou em contextos ulteriores à noção de sistema.

## 6 CONCLUSÕES

Depreendemos até aqui um arcabouço teórico de modo a apresentar possíveis posicionamentos epistemológicos, políticos e éticos frente à questão da desigualdade e da invisibilidade social em unidades de informação e em outros meios. Nessa direção, ao menos cinco argumentos centrais sobre usuário de informação e acerca da desigualdade e da invisibilidade social foram desenvolvidos, a saber:

1. Usuário de informação no modelo físico é considerado um elemento final do sistema mediante o qual a informação será transmitida sem ou com o mínimo ruído e recebida de maneira

“automática”; no modelo cognitivo, o usuário é concebido como sujeito cuja cognição pode ser mapeada e compreendida. O estudo do usuário, em ambos os cenários, é realizado descontextualizadamente para o (re)desenho e/ou aperfeiçoamento do sistema ou do produto ou serviço de informação lá fornecido.

2. Usuário de informação no modelo social é considerado como sujeito que busca, utiliza ou se apropria da informação, sendo estudado em contextos crítico, dialógico, intersubjetivo, institucional, profissional, da vida cotidiana, dentre outros; nesses contextos, o sistema de informação deixa de ter centralidade à medida que a informação pode ser analisada, por exemplo, a partir da associação e da interação dos sujeitos com a informação em redes sociais, na web, em comunidades. Com o possível deslocamento do enfoque no sistema de informação, nos seus componentes e usuários, estudos sobre sujeito informacional (ARAÚJO, 2013; GONZÁLEZ de GÓMEZ; RABELLO, 2017; GRIGOLETO, 2018) têm problematizado, dentre outros aspectos, o conceito de usuário de informação.
3. Usuário de informação, seja efetivo ou potencial, é uma expressão empregada segundo características atribuídas a determinado indivíduo com mais ou menos condições materiais – estando ou não em situação de invisibilidade social –, mas que goza de algum capital cultural e social que lhe confere algum privilégio. Quando pensamos em usuário de informação, nesse sentido, logo projetamos a figura de um indivíduo com um ou mais atributos, um sujeito alfabetizado em seu e/ou em outro(s) idioma(s), com hábito ou familiarizado com a leitura ou a fruição de alguma linguagem ou manifestação estética “socialmente” aceita (cinema, teatro, música, literatura, poesia, dentre outras), 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.
4. Ralé estrutural traz um contraponto ao conceito de usuário de informação ao suscitar reflexão sobre desigualdade, discurso meritocrático e invisibilidade de classes sociais também no contexto das unidades de informação e em outros contextos de mediação da informação. Isso porque a noção de usuário de informação – mesmo que, nem sempre, se dê conta disso – muitas vezes desconsidera o indivíduo historicamente silenciado e invisibilizado. Noutras

palavras, tende a desatender o sujeito que não goza de algum capital econômico e cultural socialmente aceito. Os indivíduos da ralé estrutural formam o montante do não-público das unidades de informação.

5. Não-público contrasta com o conceito de usuário de informação ao suscitar reflexões sobre a formação e a atuação dos profissionais de informação. A unidade de informação tradicional, por exemplo, ao trabalhar *para* o usuário e não *com* a comunidade tem uma disposição a ignorar a ralé estrutural, reforçando a sua invisibilidade social. Ademais, as unidades de informação tradicionais são geralmente implantadas verticalmente na comunidade e sujeitas a rejeição e, por conta disso, o profissional que lá atua tende a ter seu trabalho desmotivado ou tolhido por tal deslocamento contextual. Essa situação dificulta iniciativas de promoção ou fomento, junto à comunidade, de uma conexão crítica com a “cultura do passado”, ou para dar voz ou protagonismo à ralé estrutural como público.

À luz de tais premissas, qualquer escolha teórica – considerando ou desconsiderando o usuário de informação e o não-público – será também uma escolha política, com implicações éticas. O espectro epistemológico, nesse caso, abre margem a uma perspectiva conformada ao público protagonista (real) ou coadjuvante (potencial); ou, ademais, inconformada com aqueles fora do elenco, invisibilizados na situação da ralé estrutural como não-público ou na situação de indivíduos da classe média alçados à situação de não-público por fatores “extraordinários” (por exemplo, por preconceitos ou inadequações institucionais).

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. Nesses termos, a ralé estrutural como não-público, sem dispor de tais atributos, praticamente inexistente ou, sequer, é colocada no horizonte.

O conceito de usuário de informação continua relevante para o estudo “de usuários” ou da “comunidade usuária” para investigações contextuais, demográficas, do público efetivo ou potencial de determinado sistema, produto ou serviço de informação. Ou para “estudos de uso” com vistas a

identificar o grau de satisfação da utilização de determinado sistema, produto ou serviço para fins de seu (re)desenho ou aperfeiçoamento. Ou, ainda, para o contexto de unidades de informação que têm como público preferencial as classes média e alta, como é o caso das instituições de ensino superior ou especializadas.

A difícil superação da condição da ralé estrutural, ante a carência de bens materiais e culturais, demanda alguma adequação ou apropriação desse estrato social aos bens simbólicos, educacionais e culturais da classe média. Nesse contexto, as instituições de educação e cultura – como é o caso daquelas unidades de informação que, a princípio, deveriam ter uma audiência diversificada – são estratégicas, por exemplo, para o Estado mitigar ou superar desigualdades sociais.

Para essas instituições, instrumentos – como as teorias das classes ou dos campos sociais – fornecem elementos para obtenção de diagnósticos com vistas ao planejamento e à execução de ações junto à ralé estrutural como não-público. Mas como chegar a diagnósticos dessa natureza quando as categorias teóricas à disposição a determinado campo epistêmico limitam ou enviesam os instrumentos? Observamos que esse é o desafio imposto pelo conceito de usuário de informação para a construção teórica, a formação e a atuação profissional na área de informação.

Portanto, o desafio de formação do profissional da informação, diante do limite do conceito de usuário de informação, soma-se àquele de atuação junto ao não-público. Para enfrentar tais desafios, os sujeitos membros da classe média – nos âmbitos da pesquisa, do ensino, da aprendizagem e da atuação profissional – necessitam se desnudar de preconceitos, apesar das dificuldades inerentes aos seus posicionamentos ideológicos. Necessitam, ainda, estarem abertos para falar a língua do não-público. O acolhimento e o reconhecimento daqueles até então desconsiderados e invisibilizados socialmente desloca ou modifica a dimensão conservadora, elitista e/ou excludente presente nas áreas de biblioteconomia e ciência da informação.

Esse direcionamento leva a um posicionamento ético-político particular no campo da informação. Estudos de “informação e comunidade” ou de “usuários e não-usuários” permitem um horizonte de atuação acadêmico e profissional mais democrático ao não considerar apenas as classes média e alta, pressupostas no conceito estrito de usuário de informação. Permitem teorizações e práticas institucionais em inconformidade à situação da ralé estrutural como não-público.

A perspectiva dos estudos de “informação e comunidade” ou de “usuários e não-usuários” contempla diferentes classes sociais em pesquisas e proposições de “ações culturais” (FLUSSER, 1982; 1983) ou em investigações sobre a agência dos sujeitos em prismas teóricos, como é o caso

dos estudos sobre “comportamento informacional” (WILSON, 2000) ou “prática informacional” (SAVOLAINEN, 2007), dentre outros.

Ademais, ao trabalhar *com* e não apenas *para* a comunidade, o profissional deixa de considerar somente o capital cultural socialmente aceito, passando, também, a levar em conta a cultura do não-público. Para a unidade de informação incorporada à comunidade, o não-público deixa de ser invisível e passa a ser protagonista e autor da sua história, da sua comunidade.

Os estudos que enfocam a comunidade – considerando o não-usuário – poderão fornecer subsídios para que se pergunte de onde vêm esses “seres que se disfarçam tão bem”, quem são e como se relacionam ou podem se relacionar com a informação. Com isso, unidades de informação e/ou contextos de mediação da informação e da cultura passam a ser oportunidades para profissionais de informação darem visibilidade ao não-público de modo que sejam, enfim, reconhecidos como público.

## REFERÊNCIAS

ALLEN, T. J. Information need and use studies. **ARIST**, v. 4, p. 3-29, 1969.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SILVA, R. J.; SANTOS NETO, J. A. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ARAÚJO, C. A. Á. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Humanas e Sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: PPGCI/UFSC, 2013.

ARAÚJO, C. A. Á. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros; São Paulo: ABRAINFORM, 2014.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Trad. Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: DIFEL, 1989.

CAPURRO, R. Epistemología y Ciencia de la Información. **Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento**, Año 4, n.1, Enero-Abril, p.11-29, 2007.

CASE, D. O. Information behavior. **ARIST**, v. 40, p. 293-327, 2006.

CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11, 1982, João Pessoa. **Anais**. João Pessoa: Associação Profissional de Bibliotecários da Paraíba, 1982.

COOL, C. The concept of situation in information science. **ARIST**, v. 35, p. 5-42, 2001.

COSTA, M. F. O. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de biblioteconomia brasileiros**. 2014. 237f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – PPCGI, UNESP, Marília, 2014.

- COURTRIGHT, C. Context in information behavior research. **ARIST**, v. 41, p. 273-306, 2007.
- CRANE, D. Information needs and uses. **ARIST**, v. 6, p. 3-39, 1971.
- CRAWFORD, S. Information needs and uses. **ARIST**, v. 13, p. 61-81, 1978.
- DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **ARIST**, v. 21, p. 3- 33, 1986.
- EGAN, M. E; SHERA, J. H. Foundations of a theory of bibliography. **The Library Quarterly**, v. 22, n. 2, p. 125-137, 1952.
- FERNÁNDEZ MOLINA, J. C.; MOYA-ANEGÓN, F. Perspectivas epistemológicas “humanas” en la documentación. **Revista Española de Documentación Científica**, v.25, n.3, p.241-253, jul./sept. 2002.
- FISHER, K.; JULIEN, H. Information behavior. **ARIST**, v. 43, p.317-358, 2009.
- FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **R. Esc.Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p. 131-138, set. 1980.
- FLUSSER, V. Biblioteca e cultura local. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11, 1982, João Pessoa. **Anais...** v.2. João Pessoa: Associação Profissional de Bibliotecários da Paraíba, 1982.
- FLUSSER, V. O bibliotecário animador: considerações sobre sua formação. **R. Esc.Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 230-236, 1982.
- FLUSSER, V. A biblioteca como instrumento de ação cultural. **R. Esc.Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 145-169, set. 1983.
- FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2006.
- GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N.; RABELLO, R. Sujeito, agência e informação: tradição e leituras transversais. In: GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N.; RABELLO, R. (Org.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017.
- GRIGOLETO, M. C. Revisitando a noção de sujeito informacional: reflexões sobre delimitações e perspectivas de ampliação no âmbito da ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Florianópolis. **Anais...** Londrina, PR: PPGCI/UEL, 2018.
- HERNER, S.; HERNER, M. Information need and use studies in science and technology. **ARIST**, v. 2, p. 1-34, 1967.
- HEWINS, E. T. Information need and use studies. **ARIST**, v. 25, p. 145- 172, 1990.

- LIN, N.; GARVEY, W. D. Information need and use studies. **ARIST**, v. 7, p. 5-37, 1972.
- LIPETZ, B.-A. Information needs and use. **ARIST**, v. 5, p. 3-32, 1970.
- MARTYN, J. Information need and use studies. **ARIST**, v. 9, p. 3-23, 1974.
- MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology. **ARIST**, v. 1, p. 41-46, 1966.
- MILANESI, L. **A casa da invenção**: biblioteca e centro de cultura. 4. ed. São Paulo: Ateliê, 2003.
- OROM, A. Information science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. **Journal of Documentation**, v. 56, n. 1, p. 12-26, 2000.
- OTLET, P. **Traité de documentation**: le livre sur le livre: théorie et pratique. Bruxelles : Mundaneum, 1934.
- PAISLEY, W. Information needs and uses. **ARIST**, v. 3, p. 1-30, 1968.
- PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. **ARIST**, v. 35, p. 43-78, 2001.
- RABELLO, R. Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. **Informação e Sociedade**: Estudos, v. 23, p. 57-71, 2013.
- RABELLO, R.; GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N. Agentes, intermediações e institucionalidades: apontamentos acerca de um mosaico interpretativo no campo informacional. In: GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N.; RABELLO, R. (Org.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017.
- SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the 'umbrella concepts' of information-seeking studies. **Library Quarterly**, v.77, n.2, p.109-132, 2007.
- SOUZA, J. **A ralé brasileira**: quem é e como vive. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2011.
- THE BEHAVIOUR/PRACTICE DEBATE: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's Everyday Information Practices: a social phenomenological perspective. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2008. **Information Research**, v.14, n.2, paper 403, 2009.
- TOMÁS, J. La notion d'invisibilité sociale. **Cultures et Sociétés**, n.16, p. 103-109, 2010.
- WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science Research**, v. 3, n .2, p. 49-55, 2000.