

**CIIBERCID: USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, SOCIEDAD Y  
TECNOLOGÍA EN EL SIGLO XXI. UNA VISIÓN IBEROAMERICANA**

**CIIBERCID: UTILIZADORES DA INFORMAÇÃO, SOCIEDADE E  
TECNOLOGIA NO SÉCULO XXI. UMA VISÃO IBERO-AMERICANA**

**MIGUEL ÁNGEL RENDÓN ROJAS**  
**COORDINADOR**



**Z665**  
**C55**

CIIBERCID : usuarios de la información, sociedad y tecnología en el siglo XXI. Una visión iberoamericana = CIIBERCID : utilizadores da informação, sociedade e tecnologia no século XXI. Uma visão iberoamericana / Coordinador Miguel Ángel Rendón Rojas. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2023.

xv, 102 p. - (Epistemología de la bibliotecología  
y estudios de la información)

ISBN: 978-607-30-8326-3

1. Ciencia de la información. 2. Teoría de la información. 3. Usuarios.  
I. Rendón Rojas, Miguel Ángel, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Paula Laverde Austin

Primera edición: 15 de agosto de 2023

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL

AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,

pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P.

04510, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-8326-3

Esta edición y sus características son propiedad  
de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Prohibida la reproducción total o parcial por  
cualquier medio sin la autorización escrita del  
titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

# Contenido

INTRODUCCIÓN . . . . .	ix
Miguel Ángel Rendón Rojas	
DO UTILIZADOR AO “PROSSUMIDOR” DENTRO DO PARADIGMA POSCUSTODIAL, INFOCOMUNICACIONAL E TRANSDISCIPLINAR / DEL USUARIO AL “PROSUMIDOR” DENTRO DEL PARADIGMA POSCUSTODIAL, INFOCOMUNICACIONAL Y TRANSDISCIPLINAR . . . . .	1
Armando Malheiro da Silva	
SER, ESENCIA Y EXISTENCIA EN EL CONCEPTO DE USUARIO DE LA INFORMACIÓN / SER, ESSÊNCIA E EXISTÊNCIA NO CONCEITO DE UTILIZADOR DA INFORMAÇÃO . . . . .	9
Miguel Ángel Rendón Rojas	
O UTILIZADOR DE SERVIÇOS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ERA DIGITAL: UM CASO DE APLICAÇÃO DO MODELO SISTÉMICO / EL USUARIO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA ERA DIGITAL: UN CASO DE APLICACIÓN DEL MODELO SISTÉMICO . . . . .	27
Fernanda Ribeiro	
DESCAMINHOS DOS ESTUDOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: UMA PERSPECTIVA ARQUIVÍSTICA / DESVIACIONES DE LOS ESTUDIOS DE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL: UNA PERSPECTIVA ARCHIVÍSTICA . . . . .	47
Rodrigo Fortes de Ávila	

LAS POLÍTICAS DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA: HACIA  
UN PENSAMIENTO IBEROAMERICANO SOBRE LA INFORMACIÓN INCLUSIVA  
E INTEGRADORA / AS POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO PARA A CIDADANIA: RUMO  
A UM PENSAMENTO IBERO-AMERICANO DE INFORMAÇÃO INCLUSIVA  
E INTEGRADORA . . . . . **65**  
Martha Sabelli

PODER, MEMORIA Y SELECCIÓN DOCUMENTAL EN LOS ARCHIVOS  
NOVOHISPANOS / PODER, MEMÓRIA E SELEÇÃO DOCUMENTAL  
NOS ARQUIVOS DA NOVA ESPANHA . . . . . **77**  
Silvana Elisa Cruz Domínguez

A MANERA DE CONCLUSIÓN / A TÍTULO DE CONCLUSÃO . . . . . **99**  
Miguel Ángel Rendón Rojas

# Do utilizador ao “prosumidor” dentro do paradigma poscustodial, infocomunicacional e transdisciplinar

Del usuario al “prosumidor” dentro del paradigma poscustodial, infocomunicacional y transdisciplinar

ARMANDO MALHEIRO DA SILVA

*Faculdade de Letras, Universidade de Porto, Portugal / CITCEM*

## UMA DEFINIÇÃO NECESSÁRIA

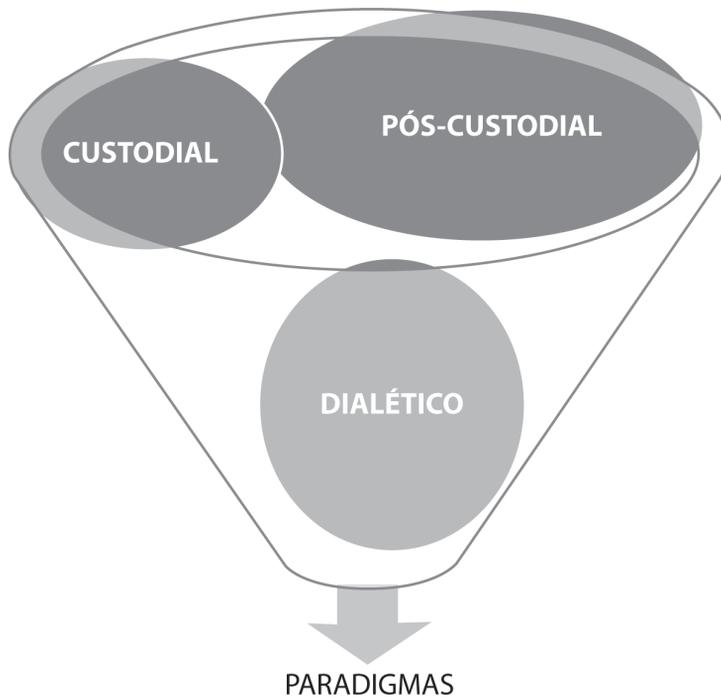
Vai ficando claro –pelo menos é esse o desejo– sempre que convocamos a Ciência da Informação que é de uma disciplina nova que se trata. Nova porque não é uma renomeação da Ciência da Documentação proposta na transição de oitocentos para novecentos por Paul Otlet ou da clássica Biblioteconomia/Bibliotecologia, nem tão pouco a *Information Science* norte-americana subsumida no capitalismo tecnológico de meados do séc XX. Trata-se de uma disciplina científica que se constitui, epistemologicamente, a partir de uma dinâmica transdisciplinar no sentido preciso de ser o resultado da fusão enriquecida de disciplinas anteriores que ao se interpenetrarem umas com as outras deixam vivo o melhor de si e de específico, perdendo-se nesta “operação” o redundante e obsoleto. Essas disciplinas anteriores são, naturalmente, a Biblioteconomia/Bibliotecologia, a Arquivologia/Arquivística, a Documentação, a Information Science e ainda a Museologia.

Assim entendida, a CI é transdisciplinar, mas ao mesmo tempo e no quadro mais amplo das relações com outras disciplinas e saberes, mantém-se interdisciplinar por força da natureza própria de seu objeto. Temos, deste modo, uma ciência que investiga os problemas, as questões e os casos relacionados ao fenômeno infocomunicacional perceptível e cognoscível através da confirmação das propriedades inerentes à gênese do fluxo, organização e comportamento informacional (Silva 2006, 140-141). Uma ciência que estuda todo o processo ou ciclo que vai da origem, passando pela coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso da informação. Uma ciência social aplicada que tem como objetivo dar uma resposta positiva ao desafio crítico lançado pelo paradigma dialético.



## OS PARADIGMAS

Para se compreender as bases e a configuração matricial deste paradigma, muito evidente na América do Sul, remetemos, entre outros, para o livro recente de Gustavo Saldanha (2020). Um paradigma obviamente distanciado do paradigma oitocentista, custodial, historicista e patrimonialista, e capaz de um diálogo fecundo e útil com o paradigma pós-custodial, informacional e transdisciplinar em que se inscreve a CI que postulamos, em diálogo interno e externo constante.



De forma muito sintética, cabe recordar que o Paradigma Post-Custodia é resultado da crise do paradigma anterior, em particular, a

acção e obra de Paul Otlet e, posteriormente, o surgimento da Information Science (1961-62 e 1968), assim como a gradual deslegitimação da custódia como finalidade dos lugares de memória (bibliotecas públicas e nacionais, arquivos públicos e nacionais, museus de “historia natural”, arte, etnográfico, etc.). O património e a patrimonialização reforçam-se como conceitos jurídico-políticos desconectados do conceito emergente de informação, mas, paradoxalmente ou não, articulam-se facilmente com o de comunicação. A sobrevalorização do acesso à informação/documentação, seja qual for o suporte tornou-se, naturalmente, um eixo do novo paradigma. A crítica epistemológica à Arquivística, à Biblioteconomia/Bibliotecologia, à Ciência da Documentação, à Museologia e à Information Science passou a ser feita pela via transdisciplinar, conduzindo a um novo e diferente patamar científico.

#### IMPLICAÇÕES CONCRETAS DO PARADIGMA PÓS-CUSTODIAL

O objeto de estudo transferiu-se do continente para o conteúdo, isto é, dos lugares culturais para a substância cultural –informação/documentação. A mediação tecnológica permeia cada vez mais a nossa vida em todos os níveis, e os lugares culturais persistem num isolamento físico que se desmorona nas plataformas digitais que configuram a infosfera (Luciano Floridi) ou o espaço de fluxos (Manuel Castells).

Por sua vez, o utilizador não é um destinatário passivo, tem a capacidade de buscar, usar e (re)produzir informação. Para Yves Le Coadic, as necessidades culturais eram secundárias, mas as necessidades de informação, à luz do paradigma pós-custodial, são primárias. Esta alteração de perspectiva está associada à evolução que foi a ocorrer dos iniciais estudos de utilizador, centrados nas Bibliotecas e Centros de Documentação, para abordagens de outro âmbito e com outro enfoque, focadas no que se passou a designar comportamento informacional. Uma alteração que está longe de ser neutral, assim como assentam em fundamentações diferentes os que aceitam investigar o comportamento informacional ou os que advogam estudar práticas. Tópico interessante e importante

que escapa, porém, ao escopo deste texto, no entanto a resposta adequada parece ser a da superação do confronto básico entre o determinismo psicossomático e o sociologismo, mesclando factores válidos das duas posições extremas. E, no plano empírico, fica mais ágil este esforço de síntese, orientado para o estudo do utilizador de informação como “prossumidor”.

O termo “prossumidor” foi, como é bem sabido, usado por Alvin Toffler (1980) para caracterizar o cidadão da “quarta onda”, hoje claramente considerado como o o cidadão da Era Digital O cidadão produtor e consumidor, convertido em um agente complexo, na medida em que a sua conduta ou o seu comportamento ganha uma bidimensionalidade inusitada: busca intensamente informação não apenas para gerir a sua vida nos mais diversos aspetos, mas também para se pronunciar, nas equivocadamente denominadas “redes sociais” e novas/emergentes plataformas produzindo um fluxo conteúdo ilimitado.

Este importantíssimo tópico obriga-nos a retomar Le Coadic e o seu livro *Besoin de l'Information* (1998), em que após citar alguns autores, Malinowski ou Karl Marx, categorizou a necessidade de informação como secundária. Esta perspectiva entende-se pela influência mental do desenvolvimento, na Modernidade, dos lugares de memória ou “construtos culturais”, que serviram essencialmente uma função instruto-educativa de nível cognitivo, considerado superior: ler livros, incluindo romances, consultar revistas e jornais, usar com assiduidade dicionários e enciclopédias, não correspondia a uma necessidade básica humana, sentida por todos os cidadãos. Manter esta visão na segunda metade do século XX, período dominado pela denominada “comunicação de massas”, afigura-se inadequado. Esta visão fundamentou os estudos de utilizador, à que Otlet não foi estranho e deixou a este respeito a marca do seu rasgo visionário, e está também subjacente aos famosos estudos de público nos Museus, convertidos em registo estatístico de visitas e visitantes, indicaçãoo de receitas e de eventuais apoios para aumento de receita –a finalidade é financeira, passando ao largo da análise do tipo de uso e da qualidade de informação museológica consumida...!

Estudos sem ligação direta com investigações complementares sobre quem lê periódicos, quem escuta rádio, quem assiste à muita ou pouca programação televisiva, elaboradas na perspectiva de que estas atividades visam consumir e reutilizar informação, não possuem, hoje, sustentação científica. Para alcançá-la há que operar uma alteração de abordagem, como aqui frisado, e vale a pena tentar, de forma rápida e breve, em dois ou três casos que permitam refletir e encontrar novos rumos diante de uma realidade alterada.

No Arquivo (serviço ou instituição), devido à natureza da informação “original” ali concentrada, desenvolveu-se uma mediação dirigida a um “prossumidor” muito claro –o investigador de História ou de Genealogia, uma espécie de sucessor do burocrata e decisor político-administrativo que produz os documentos e os utiliza nas instituições que geram ações documentadas. Mas o “prossumidor” do Arquivo Público é quem em sua “oficina” sistêmica integra informação recolhida em diversos espaços orgânico-funcionais e o Arquivo Público não pode ignorá-lo nem desvalorizá-lo.

O caso de JR, ex-bancario, aposentado, apaixonado pela terra onde nasceu e de onde saiu para fazer o serviço militar obrigatório na Guiné, e depois regressado fixou-se em Lisboa até se reformar, voltando para o Minho natural, formado na área da Língua e Cultura Portuguesa. Decidiu, então, escrever histórias e história sobre as gentes e a sua terra natal e para isso empreendeu um plano ambicioso e infundável. A informação necessária para este “prossumidor” transcende Arquivos, Bibliotecas e Museus, inclui uma variedade tal que as lembranças orais dos conterrâneos preenchem um percentual importante, carecendo tudo de registo concentrado através das crescentes facilidades e agilidades informáticas. O fluxo infocomunicação é de tal ordem que só pode ser gerido digitalmente. E é curiosamente o Arquivo Municipal da sua terra que acabou por acolher uma parcela inicial do seu trabalho numa base de dados de descrição arquivística, mas que vai acomodando informação prosopográfica distribuída por freguesias e ordem alfabética de nomes, com extensão muito variável. Mas o interessante é que para cada pessoa referida a informação reunida tem diferen-

tes proveniências, não exclusivamente arquivística, bibliográfica ou periodística. Para este “prossumidor”, a mediação infocomunicacional desejada e necessária tem de ser póscustodial e o acesso viável cada vez mais em pleno em plataformas digitais.

Aliás, um outro e último caso refere-se a um historiador-genealogista com obra monográfica em vários volumes e em publicação que navega intensamente na internet através dos sites ou plataformas institucionais de Arquivos, Bibliotecas e Museus, enfrentando barreiras ainda muito comuns nas portuguesas, especialmente as arquivísticas, uma vez que se por um lado há um imperativo do tempo presente para disponibilizar a informação em suporte digital, o paradigma custodial mantém-se vivo na mente dos funcionários e mediadores que tecem ainda opacidade, além de que o investimento na digitalização dos acervos acumulados nas instituições culturais ou lugares de memória até agora feito está muito longe do exigido. E aqui temos um problema sério: se a transferência de suporte demorar a ser feita nos “prossumidores” do presente e, sobretudo, do futuro ficam sem paralisados o que é um absurdo: significaria isso o abandono total e simples da informação acumulada em Arquivos, Bibliotecas e Museus, outros espaços apenas físicos e tridimensionais, e agora plataformas digitais intercomunicáveis às que o utilizador precisa aceder de forma ágil e flexível.

## Remate

Não se pretendeu, aqui, sinalizar uma mudança, evitou-se, por não ser o momento oportuno embora urgente, analisar conceitos como o de comportamento informacional ou infocomunicacional e de práticas informacionais, para se dar destaque ao perfil do utilizador de hoje, que podemos caracterizar de “prossumidor”, perfil que não é novo, uma vez que o ser humano sempre consumiu informação e ao consumi-la ficava em imediatas condições e produzir nova informação, mas a diferença está em que atualmente as condições de consumo e produção desenvolvem-se num contexto tecnológico que nunca existiu e que, através da convergên-

cia de meios ou medias, permite uma ação ubíqua e célere, desde que no mesmo espaço infoesférico se concentre e todo e qualquer tipo de informação.

Num cenário deste as questões e desafios postos à CI são profundos e exigentes e para que haja respostas capazes a própria CI tem de se reconfigurar como se postulou no começo. Uma reconfiguração feita com diálogo aberto e com o propósito de atingir resultados palpáveis e multiplicadores.

## REFERÊNCIAS

- Le Coadic, Yves. 1998. *Le besoin d'information. Formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS.
- Saldanha, Gustavo. 2020. *Ciências da Informação: crítica epistemológica e historiográfica*. Rio de Janeiro: IBICT, [https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/1101/1/Saldanha-Gustavo\\_CI\\_CriticaEpistemologicaHistoriografica\\_2020a.pdf](https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/1101/1/Saldanha-Gustavo_CI_CriticaEpistemologicaHistoriografica_2020a.pdf).
- Silva, Armando Malheiro da. 2006. *A Informação: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico*. Porto: CETACCOM; Edições Afrontamento.
- Toffler, Alvin. 1980. *The Third Wave*. New York: Morrow.

*CIIBERCID: Usuarios de la información, sociedad y tecnología en el siglo XXI. Una visión iberoamericana / CIIBERCID: Utilizadores da informação, sociedade e tecnologia no século XXI. Uma visão ibero-americana.* Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información / UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez, revisión especializada: Pilar Obón y Jorge Alberto Castro Jáuregui; corrección de pruebas, Jorge Alberto Castro Jáuregui, Carlos Ceballos Sosa y Marcos Emilio Bustos Flores; formación editorial, Books and Chips; corrección de formación editorial, Mario Ocampo Chávez. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Editorial Color, S.A. de C.V., Naranjo 96, Bis. Col. Santa María la Ribera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06400, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2023.