

OS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

RESUMO

Este artigo relaciona os estudos de usuários com a teoria da complexidade, como pensada por Edgar Morin e com a vida líquida, como pensada por Zygmunt Bauman. Nesta relação, tenta-se demonstrar que os estudos de usuários devem levar em conta, nas suas abordagens, as complexidades humanas e a liquidez da sociedade moderna, sendo essa complexidade e essa liquidez demonstradas no comportamento dos indivíduos e nas novas tecnologias. Propõe uma abordagem mais centrada no usuário, que embora inserido numa comunidade, possui suas peculiaridades, seus desejos e necessidades de informação. Finaliza argumentando que, embora a vida líquida seja um fenômeno premente, os sistemas de informação devem lutar para preservar as memórias, que são instâncias fundamentais para as identidades culturais

Palavras-chave: Estudo de Usuários. Usuários de Informação. Usuários e Complexidade. Usuários e Vida Líquida.

Lourival Pereira Pinto

Doutor em Ciência da
Infomação pela ECA/USP
Professor Adjunto do
Departamento de Ciência da
Informação da Universidade
Federal de Pernambuco.
joalori@yahoo.com.br

THE INFORMATION USERS

ABSTRACT

This article lists the user studies with the theory of complexity, as conceived by Edgar Morin and the liquid life, as designed by Zygmunt Bauman. In this relationship tries to demonstrate that user studies should take into account in its approaches, liquidity and human complexities of modern society. And that complexity and liquidity that are demonstrated in behaviors individuals and new technologies. Proposes a more user-centric, which although set in a community, it has its peculiarities, their wishes and requirements. Ends arguing that although the liquid life is a compelling phenomenon, the Information systems should strive to preserve the memories, which are instances essential to the cultural identities.

Key-words: Users Study. Information Users. Users and Complexity. Users and Liquid Life.

1 INTRODUÇÃO

Quem são as pessoas que buscam informação? E o que elas buscam? Responder a estas perguntas não é fácil e, por não ser fácil, é que empreendemos esta investigação, com a intenção de desvendar um pouco mais esse fenômeno chamado usuário. Em geral, os estudos de usuário buscam conhecer basicamente a comunidade de usuários com o objetivo de planejar sistemas de informação. Assim, dever-se-ia, primeiramente, conhecer o usuário, para, então, pensar-se em formar e desenvolver as coleções das bibliotecas. Nesse primeiro contato com os usuários potenciais, são pesquisados dados a respeito da faixa etária predominante, das preferências literárias, do nível educacional, dos dispositivos culturais já existentes na comunidade, do nível de emprego (ou desemprego), da predominância religiosa e/ou ideológica, da vocação produtiva da comunidade, entre outros.

Como é possível notar, são questões superficiais, que levam em conta um perfil isolado do usuário, visto como um indivíduo determinado, com uma faceta ou característica única, a partir da qual, os sistemas de informação criam coleções, que são determinadas por este perfil determinado. Mas será que é mesmo assim que deve ser?

Nestes estudos, a abordagem seguinte pretende avaliar a satisfação dos usuários quanto ao ambiente, os recursos e os serviços da biblioteca, instigando-os a se manifestarem. As perguntas, na maioria das vezes, procuram descobrir se o atendimento é satisfatório, se a biblioteca é acolhedora, se os acervos são suficientes, se há sugestões ou reclamações, entre outras. Novamente brotam perguntas superficiais, que condicionam à obtenção de respostas insuficientes.

Questionários deste tipo, quase sempre, voltam vazios. As respostas não contêm informações necessárias e nem satisfatórias para se conhecer o usuário. Nestes casos, o grau de satisfação é sempre alto e as sugestões são poucas e quase sempre semelhantes umas às outras.

Isso acontece porque o usuário, muitas vezes, desconhece o verdadeiro sentido da biblioteca e conforma-se com o que lhe é oferecido, não tendo visão crítica para sugerir melhorias e/ou mudanças. Desta maneira, as respostas são sempre obscuras e não

contribuem para a promoção de melhorias. Como desenvolver acervos se os usuários nem sabem exatamente o que querem? A visão determinista e funcionalista das perguntas e a atitude conformista das respostas geram estudos deficientes. Isso causa a falsa impressão de que tudo está bem, ou que bibliotecários e usuários não se preocupam de verdade com os processos biblioteconômicos e nem com as possíveis necessidades de informação.

Preocupado com esse estado de coisas, Lima (1994) traça um roteiro dessas deficiências e defende novas metodologias, que tentem descobrir, de fato, quem é o usuário e do que ele necessita. Diante disso, começemos analisando os sentidos e a coerência do termo necessidade de informação. O mais importante é conhecer as necessidades ou os desejos de informação? Quem define o que é necessário para o usuário? Segundo Figueiredo (1983, 1985), uma necessidade pode ser um desejo ou não; e um desejo pode ser uma necessidade ou não. O difícil aqui é determinar o que é um e o que é outro, porque, a princípio, precisamos saber por que uma informação buscada é necessária e se é necessária, porque não pode ser desejada.

Procuramos, algumas vezes, informações que não são desejadas? Se sim, quem ou o que determina essa necessidade? Vejamos o caso de um aluno que vai à biblioteca da escola buscar uma informação porque precisa ser aprovado em determinada disciplina. Talvez ai não haja um desejo do aluno em ter a informação, mas, de fato, ele vai atrás da informação para ser aprovado. A necessidade, neste caso, não é dele, mas vem da disciplina; e o desejo vem de quem pediu a informação, talvez o professor ou professora. O aluno não tem a necessidade da informação em si, mas a necessidade daquela informação por uma necessidade transferida a ele, que não é necessariamente a informação propriamente dita.

Os estudos de usuários devem então, investigar os desejos de informação, ou seja, aquela que irá, de fato, alterar o estado de conhecimento do usuário. Admitimos que essa afirmação ganha contornos mais amplos, se pensarmos que os usuários de bibliotecas escolares, a princípio, não buscariam informações que não fossem desejadas por eles. Sendo assim, as informações relacionadas à aprovação de um aluno numa disciplina não seriam jamais estudadas, porque não seriam desejos.

Ora, se um aluno é obrigado a buscar uma informação a qual não deseja, algo está errado. Conclui-se que os alunos não se interessam pelo curso e só o fazem por obrigação. Deixamos aqui uma pergunta, a principio, sem resposta: o que fazer para motivar os alunos a buscarem a informação, e que essa informação seja sempre desejada por ele? Sigamos com as reflexões.

2 DESEJOS E NECESSIDADES

A motivação para buscar informações, além das necessidades (transferidas ou não), é originária do potencial de curiosidade do buscador de informações. Tal afirmação é vaga, pois como avaliar o grau de curiosidade de alguém? Assim, de saída, podemos argumentar, vagamente, que a curiosidade move a busca por informações. Se o aluno de uma escola tem curiosidade por este ou aquele tema, é certo que irá pesquisar sobre o tema, seja ele qual for. O que não é fácil é desvendar a origem dessa curiosidade. Poderíamos afirmar que a origem é antropossocial, física, cultural ou biológica. Mas não estaríamos convencidos, porque não podemos tratar esses fenômenos isoladamente. Pela complexidade que envolve as relações humanas, preferimos afirmar que as origens (assim, no plural), têm seu nascimento nos fenômenos antropossociais, físicos, culturais e biológicos. Porque os fenômenos se interligam e se interdependem, numa interação complexa, assim como é argumentada por Morin (2008). Dessa maneira, ao vislumbrar essa interação complexa, surgem mais dúvidas que certezas. De fato, as incertezas geradas nesta reflexão mostram que as complexidades estão mais presentes do que pensamos. Não há certeza se a curiosidade nasce ou nasceu num ponto específico, mas esse nascimento se dissemina (se é possível fazer tal afirmação) por fenômenos múltiplos da multifacetada humanidade.

Nesse relacionamento entre fatores possíveis, percebemos a dificuldade em redescobrir ou resgatar o aparecimento do fenômeno *curiosidade*. O que podemos afirmar, por ora, é que as curiosidades existem, e se apresentam a nós como fenômenos

geradores de busca por informações. Assim, a curiosidade pode ser fundamental para brotar os desejos por informações. Os desejos são básicos para se levar adiante uma construção de conhecimentos e independe de uma transferência de necessidades, disfarçada por transferência de desejos. Desejos impulsionam no indivíduo procuras que lhe deem satisfação: um curso que lhe agrade, uma informação que satisfaça sua curiosidade, um amor que lhe seja bom, uma viagem para um destino desejado, entre tantas outras procuras.

Falar em necessidades de informação recai nos meandros cognitivos do indivíduo porque, por um lado, se ele precisa de um dado pontual, por outro lado esse dado talvez não lhe agregue conhecimentos. Expliquemos: se eu preciso encontrar um determinado endereço, recorro a um sistema de informação que me atenda: um guia de ruas, o GoogleMaps, um guarda de trânsito ou alguém que conheça bem a cidade. Se minha necessidade é pontual, ou seja, se preciso ir àquele lugar uma única vez, é quase certo que, com o decorrer dos dias, eu me esqueça daquele dado. Enfim, não me agregou conhecimento.

Se um professor manda seus alunos pesquisarem um determinado assunto na biblioteca, ou se manda que estudem para uma avaliação, esses alunos por certo obedecerão, mas não é certo se aprenderão. Se a ordem do professor não é um desejo do aluno, então é apenas uma necessidade. Sendo uma necessidade transferida, ou seja, apenas para conseguir aprovação na avaliação, o conhecimento morre ao ser finalizado o processo.

Por certo, há casos em que necessidade coincide com desejo e, nestes casos, os sistemas de informação podem aplicar a famosa teoria das necessidades de informação. Mas é preciso antes investigar se os usuários diferenciam um do outro e se admitem que necessidade e desejo, num caso específico de busca, são coincidentes. Mais difícil talvez seja assumir que a necessidade de uma informação não é um desejo, mas apenas uma necessidade transferida.

3 O INDIVÍDUO

Já percebemos até agora que a necessidade de informação não agrega conhecimento, ou se agrega, é porque a necessidade, num ponto misterioso, motiva o indivíduo e transforma essa necessidade em desejo. Aí, sim, podemos vislumbrar um nascedouro do desejo que foi motivado pela necessidade, que até então era desconhecida pelo usuário. O desejo nasce da necessidade e tem grandes possibilidades de alterar o estado de conhecimento do usuário. Dizemos alterar o estado de conhecimento porque ele descobre algo que até aquele momento ignorava. Esse algo é potencial para produzir um efeito que acrescente o conhecimento adquirido aos conhecimentos que ele já tem. Muitos conhecimentos adquiridos se escondem no inconsciente, mas estão lá caso um evento significativo e relacionado reavive o que está guardado na inconsciência e se desvele para o indivíduo.

A motivação para o desejo, então, pode ser um agregador de conhecimentos que utiliza informações desejadas para construir conhecimentos. O que os sistemas de informação devem, então, é investigar os desejos de informação dos usuários. O que eles realmente querem? Eles querem informação?

Partimos da idéia de que o indivíduo é um ser multifacetado. Ele é um ser psíquico, social, cultural, biológico e espiritual (MORIN, 2002). Ora, se o usuário é um indivíduo, os sistemas devem considerar que os usuários são seres multifacetados. Ele é um usuário na busca de informação, mas, ao mesmo tempo, é um indivíduo com muitas outras facetas, que contêm outras aspirações, desejos, necessidades, sonhos e relações.

Para tentar esclarecer isto, pretendemos refletir um pouco sobre a questão do *indivíduo*. O que ou quem é o indivíduo? Podemos afirmar que é um sujeito com suas aspirações próprias inserido no interior de uma comunidade. Foucault (1996) já argumentou que o indivíduo navega, representa e reafirma os discursos de uma comunidade. Assim diz Foucault (1996, p. 11):

a doutrina liga os indivíduos a certos tipos de enunciação e lhes proíbe, conseqüentemente, todos os outros; e ela se serve, em contrapartida, de certos tipos de enunciação para ligar indivíduos entre si e, diferenciá-los, por isso mesmo de todos os outros.

Os discursos representam, então, as identidades de um grupo de indivíduos. Essa identidade pode ser figurada por meio de uma doutrina ideológica, de linguagens, enfim, de traços de uma comunidade, que são as manifestações da cultura daquela comunidade.

Aparentemente estamos diante de uma encruzilhada. Se formos para o caminho da direita, encontraremos o grupo (de indivíduos) que manifesta sua cultura por um discurso em comum. Se formos para o caminho da esquerda, na bifurcação, encontraremos um único indivíduo, com suas aspirações subjetivas, pessoais, isolado. . Como resolver isso? Talvez a saída seja criar (ou recriar) um caminho alternativo entre a esquerda e a direita. Um caminho que já existe, mas pouco conhecido, por causa das dificuldades em trilhá-lo. Um caminho pedregoso, mas talvez o único que nos leve ao destino da compreensão (ou parte da compreensão) do indivíduo dentro da comunidade. Porque o indivíduo é peculiar em suas aspirações e histórias, mas só existe como indivíduo dentro da comunidade.

Por mais que tenha suas afirmações e individualidades, sua identidade só é reconhecida dentro da comunidade e na ordem do discurso que engendra essa comunidade e que aflora as conexões do indivíduo com a comunidade. Fora de qualquer comunidade, não há identidade possível, pois não há memória, nem discurso. O indivíduo está, portanto, sitiado, ou, na explicação do fenômeno por Heidegger (2004, p. 101), “em seu modo de ser, a presença não sai de uma esfera encapsulada. Em seu modo de ser originário, a presença já está sempre *fora*, junto a um ente que lhe vem ao encontro no mundo já descoberto.”

A presença, que é (no sentido de ser) um indivíduo que não existe no interior, na reclusão. Suas apreensões se dão fora, não dentro de uma cápsula (que não existe). Assim, devemos observar esse indivíduo como um fenômeno que se manifesta num mundo descoberto, que é um mundo de ideologias, representado por discursos. Dessa maneira, podemos tentar compreender o indivíduo, mas sem negar sua multifacetação. Se ele está numa comunidade, seu discurso tem uma interseção com o discurso da comunidade. Mas, como um ser multifacetado (pela sua presença no tempo e espaço, e pelas suas curiosidades), ele tem outros discursos e outras interseções com

outras comunidades. É por esse motivo que os estudos de comunidades, feitos pelos sistemas de informação que não levam em conta a complexidade do indivíduo, podem não conhecer as facetas do seu usuário. Isso corresponde a não perceber os desejos, mas apenas as necessidades de informação. E pode levar à falência de todo o sistema.

Mas, se por um lado, a multifacetação deve ser considerada, por outro lado, ela também pode causar, e isto muitas vezes acontece, a redução do desejo (monofacetação), reduzida a um único objeto. Essa questão bidimensional é geradora de conflitos no momento da criação do desejo e muito mais no momento da manifestação do desejo. Será que o usuário que é multidimensional tem a capacidade de expressar seu desejo?

Enquanto a necessidade pode ser algo objetivo, externo, o desejo é intrínseco. Então ele tem que ser exprimido das garras de mundos multidimensionais, deve ser filtrado de múltiplos desejos, reduzido a um único desejo, para ser compreendido pelos sistemas de informação. Já escreveu Wittgenstein que só é possível nomear aquilo que se pode pensar. Mas será que se pode nomear tudo o que se pensa? Se não, a linguagem é redutora do pensamento; e este mesmo conceito pode ser associado, assim, aos desejos do usuário de informação: os seus desejos multifacetados são reduzidos a um único objeto. Bem, pode ser que o usuário se satisfaça com um único desejo, pode ser que não consiga se expressar multiformemente, ou mesmo, que nem tenha consciência desta multifacetação reduzida.

Se pensarmos, assim, em reducionismo, nos vem à memória uma das leis de Ranganathan: a cada leitor seu livro. Será que o leitor merece mesmo apenas o livro? Não dá para imaginarmos que assim reduzimos o que está já reduzido? Se o leitor é multifacetado, não é possível acreditar que um livro represente um desejo. É um determinismo, mas não dá para culpar totalmente Ranganathan, porque suas leis foram estabelecidas na década de 1930. É certo que já vivíamos, nesse período, a pós-modernidade, e conceitos complexos já eram pensados. De lá para cá, a sociedade se deixa dominar cada vez mais pela modernidade, ou hiper-modernidade, ou modernidade líquida. Falemos um pouco sobre este último conceito.

4 A COMPLEXIDADE E A MODERNIDADE LÍQUIDA

Se nos anos 30 já vivíamos a modernidade, agora adentramos na modernidade líquida, como apregoada com certo pessimismo por Bauman (2001, 2009). E em relação à complexidade, as ideias de Morin (2002, 2008) ganham mais espaço nos meios acadêmicos.

Bauman (2009) reflete sobre a vida líquida numa modernidade líquida. Uma vida que se escorre rapidamente como correntezas fortes e vorazes. O importante agora é a velocidade das coisas. Com consciência dessa velocidade, os homens querem satisfazer todos os seus desejos no menor tempo possível. É a vida eterna conseguida aqui mesmo na Terra. O homem se pergunta: para que esperar a eternidade para ser feliz, se posso ser feliz agora? Talvez essa pergunta tenha motivado o início do fim das religiões, impondo ao homem uma secularização sem volta. Nessa velocidade que se escorre pelos dedos e que precisa ser acompanhada a todo custo, parece não sobrar muito tempo para a reflexão. O homem precisa satisfazer seus desejos numa velocidade cada vez maior, antes que morra. Assim é o homem que tem seus desejos de informação. É um homem moderno e líquido. Ansioso, multifacetado, com pressa de saber tudo, antes que tudo mude, ou tudo se acabe.

Tanto a vida líquida quanto a complexidade definem o homem, que, por causa dessas duas características, pode ser considerado indefinível, intraduzível. Se hoje ele tem um desejo, deve ser satisfeito de imediato, e se não for satisfeito, perde-se o interesse. Os homens se comportam hoje como adolescentes. O mundo líquido é adolescente, um mundo de desejos líquidos, que, se satisfeitos ou não, vão-se na correnteza. Porque novos desejos chegam na mesma correnteza e devem ser capturados e satisfeitos no momento exato, porque, senão, perder-se-ão de novo nas águas dessa vida líquida.

É nesse complexo mundo de desejos que o homem complexo vive, flui e caminha. Como um antropófago querendo comer tudo o que vê pela frente, sem selecionar, sem refletir. Apenas não quer perder o trem da vida líquida. E como ficam os sistemas de

informação nessa complexidade líquida? Não temos ainda um diagnóstico, mas fica evidente que devem acompanhar as correntezas líquidas e complexas.

Os estudos de usuários, desde já, devem incorporar de vez o relativismo de uma sociedade mutante. Tudo depende de como as coisas são vistas e se há tempo para que sejam vistas. É como um *tweet*¹, que, curto e grosso, vem e vai e em breve não tem mais efeito. Ou na simples observação de usuários buscando informações numa biblioteca escolar². Estes dois exemplos evidenciam as características da modernidade e da sociedade que nela vagueia, às vezes, meio a esmo, mas tentando não perder o fio da meada.

Tais mudanças são resultado de uma evolução cultural contínua, sentida pela sociedade, mas não tão sentida pelos indivíduos em particular. Eles são parte do processo e vivem numa sociedade e numa cultura que se abrem a eles e por eles são conhecidas. Então a percepção de mudanças talvez não seja muito evidente nas suas consciências. O trabalho a ser feito, árduo é verdade, é acompanhar essa evolução cultural, causada pelos novos fenômenos informacionais.

Se a liquidez e a complexidade estão presentes na sociedade, então, estão presentes no mundo da informação. E esse mundo, onde esses usuários buscam e acessam informação, também, em certo sentido, é líquido. Mas alguém pode argumentar que os sistemas de informação devem se manter sólidos e fazer com que os usuários

¹ Texto de atualizações pessoais inserido no *Twitter*, rede social e servidor para microblogging (N. do A.).

² Na disciplina *Estudo de Usuários* do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Pernambuco, os alunos fizeram um trabalho de observação de usuários numa biblioteca escolar. Alguns resultados foram curiosos e duas situações são descritas e comentadas aqui: A primeira é que a maioria dos usuários dessas bibliotecas não se importa com o barulho nas bibliotecas, e vários deles ouvem música dos seus I-pods. Eles leem e escrevem naturalmente, sem se incomodar. O nível de abstração e concentração nessa situação impressionaria usuários mais velhos. Não foram vistos os trabalhos dos alunos, mas, à primeira vista, o ruído não afetou a produtividade. Isso demonstra o hábito das novas gerações, de fazer várias atividades ao mesmo tempo. A segunda situação é a dispersão de vários alunos. Muitos deles que procuravam e não achavam a informação no balcão ou no sistema, não insistiam em procurar a informação em outras fontes. Simplesmente desistiam. Essas duas situações demonstram níveis de complexidade e de liquidez no comportamento desses usuários. Só ficou uma dúvida: será que, na segunda situação, se fossem desejos e não necessidades, haveria mais insistência? Não sabemos, e também não sabemos se essas buscas eram causadas por desejos ou necessidades. A observação não contemplou e nem explorou essa questão. A pesquisa aconteceu no segundo semestre de 2010. (N. do A.).

entendam os sistemas assim como estão. É possível a tentativa, mas inviável, porque, sendo sólidos e estabelecidos, os sistemas não conseguirão reter os usuários. O sistema permanece, e eles fluirão com a correnteza, deslizando nas suas vidas líquidas.

5 FINAIS

Depois de algumas poucas reflexões sobre essa complexa vida líquida, parece-nos que os sistemas de informação devem ser mutantes e fluidos, seguindo a correnteza e acompanhando usuários e informações. Sim, claro, porque ambos flutuam na liquidez e alternam suas facetas de acordo com seus desejos multifacetados. Os processos então devem ser dinâmicos, procurando compreender que esses usuários têm desejos e necessidades. Que, muitas vezes, suas necessidades não são desejos e que só desejos alteram seus estados de conhecimento. E que esses estados transmutam-se no tempo e no espaço e que o que *era hoje* também já não era ontem.

Em termos práticos, os processos de organização para disseminar informações, devem acompanhar as novas maneiras dos indivíduos de acessar informações e seguir as tendências últimas de mapas conceituais relacionais. Exemplos práticos já são bem conhecidos, como: sistemas entidade-relacionamento, nuvens de tags, hiperlinks em bibliotecas digitais, buscas em linguagem natural, interação em redes sociais, entre outros. E muitos outros aparecerão por aí.

Algum leitor pode imaginar que isso basta, ou que este artigo é uma louvação à tecnologia. Mas não. Técnicas e tecnologias são apenas o meio. O fim dos sistemas é atender aos usuários e são eles o tema deste artigo. Há questões humanas envolvidas e foi por isso que seguimos este pequeno roteiro para chegarmos até aqui. Bibliotecas, museus, centros de cultura, centros de documentação, etc. devem analisar o usuário sob o aspecto da complexidade líquida. Perceber que um usuário de uma biblioteca médica pode também ser um poeta ou um religioso, e que ele pode ter desejos que não sejam apenas informações especializadas em medicina. Pode ele desejar livros de poesia ou de religião. Mas, por outro lado, pode ser que amanhã ele já não deseje mais livros de poesia.

Mas então, o que fazer? Como desenvolver as coleções? Boa pergunta, mas esperamos refletir sobre essa questão em outra ocasião, porque, por ora, o que vale é pensar que estudos de usuários devem conhecer os usuários no seu mundo complexo e líquido. Conhecer as comunidades, sim, mas saber que cada usuário guarda suas particularidades, suas curiosidades e desejos. Os sistemas de informação e suas técnicas, tecnologias e acervos também são líquidos e complexos, assim como seus usuários.

E o que dizer da mediação? Sim, eis aí um ponto e momento que são cruciais para os sistemas de informação. Guardamo-lo para o final, porque consideramos que, se a mediação falha, também falha todo o sistema. A mediação é o fenômeno intermediário entre duas instâncias, no nosso caso, entre sistemas e usuários. A mediação pode ser automática, por meio do sistema e suas linguagens construídas e por meio dos funcionários do sistema. Neste caso, a interação é humana e acontece em dispositivos de informação e memória, como centros de cultura, bibliotecas, museus, arquivos etc.

A mediação se dá nos estudos de usuários e no atendimento às necessidades e desejos desses usuários. Nos estudos, a mediação deve planejar análises, observações, entrevistas, ou alguma outra abordagem, com o firme propósito de conhecer o usuário. E com a consciência da complexidade e liquidez da vida desse usuário. No atendimento, ou numa mediação mais ativa, a consciência deve ser a mesma. E, é claro, os sistemas e acervos devem ser construídos com essa noção, de que tudo passa nesse mundo complexo.

Nesse emaranhado todo, não devemos nos esquecer de dois detalhes importantíssimos: o primeiro é que os próprios mediadores também são complexos e vivem numa modernidade líquida e acessam informações, como os usuários; em mundos virtuais e reais, em acervos físicos e impressos (ainda). Compatibilizar estes dois seres já não é uma tarefa fácil, mas é necessário buscar pontos de confluência. O segundo detalhe é que jamais os sistemas devem se esquecer que, mesmo nessa vida líquida, as memórias, fundamentais para as identidades, devem ser preservadas. Porque, mesmo nessas correntezas todas, as memórias permanecem como portos seguros para se pensar a sociedade a partir de um ponto de partida e estabelecer associações com novos eventos.

O pessimismo de Bauman é, às vezes, intercalado com momentos de esperança de um mundo mais sólido, principalmente por que ele acredita no pensamento e na construção de um conhecimento sólido, na força das reflexões e das contemplações, principalmente nas academias. A complexidade deve ser encarada e trabalhada, porque é uma questão humana, social, cultural. Assim como a liquidez, porque ela está aí, gigantesca, afetando as relações humanas. Não dá para fugir.

Mas, em relação às esperanças de Bauman, pensamos que as memórias e as identidades culturais devem ser mantidas a todo custo. E é por essa razão que nem todos os sólidos devem ser derretidos. Nunca.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Z. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Z. **Vida Líquida**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

FIGUEIREDO, N. M. de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

_____. Estudos de Usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, p. 127-135, jul./dez. 1985.

FOUCAULT, M. **A ordem do discurso**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 1996.

HEIDEGGER, M. **Ser e Tempo**: parte 1. 13. ed. Petrópolis, RJ ; Bragança Paulista, SP: Vozes ; Universidade São Francisco, 2004.

LIMA, A. B. A. de. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de biblioteca**. Londrina ; Brasília: EMBRAPA-CNPSO ; EMBRAPA-SPI, 1994.

MORIN, E. **Ciência com consciência**. 6. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

MORIN, E. **O método 1: a natureza da natureza**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008.