

# DO DIGITAL PARA A CULTURA À CULTURA DIGITAL? <sup>6</sup>

*Jean Davallon*

## Introdução

O desenvolvimento do uso de mídias informatizadas (o que chamamos comumente de “digital”) no mundo da cultura, seja no campo da criação ou do patrimônio, levanta duas interrogações.

A primeira interrogação é tão comum como recorrente. Assenta-se em saber se esse desenvolvimento levará a uma mudança nas práticas culturais, tanto do lado dos produtores de objetos culturais diversos (criações ou aprimoramentos) quanto do lado do público em geral. Qual é, basicamente, o impacto da tecnologia digital sobre a cultura?

A segunda interrogação é: a partir de que momento, e segundo quais modalidades, esse uso das mídias informatizadas é acompanhado do aparecimento de modos de fazer e de objetos culturais até então desconhecidos? Com isso transitamos do impacto da tecnologia digital na cultura para a questão da construção de uma “cultura digital”.

Essas duas interrogações, se forem complementares, não se situam, contudo, no mesmo nível. A diferença entre as duas não é apenas de grau, mas também de natureza, porque a constituição de uma cultura digital (1) ultrapassa em muito o mundo da cultura.

---

<sup>6</sup> Originalmente publicado em: DAVALLON, J. Du numérique pour la culture à la culture numérique? II Jornada Científica Internacional da Rede Mussi. **Anais** [...] Rio de Janeiro: IBICT-UFRJ, ICICT-FIOCRUZ, IBICT, 2012.

Tradução de Geni Chaves Fernandes.

Revisão de Gustavo Saldanha.

Portanto, parece-me que colocar em paralelo estas duas questões cria condições para situar o ponto de emergência da cultura digital, mesmo que - devo admitir - o empreendimento seja um tanto arriscado. De fato, antes que uma cultura digital seja constituída - e para que ela se constitua -, o que se observa, essencialmente, são mudanças limitadas, pequenas mudanças, cujos efeitos não são, necessariamente, aqueles que poderíamos esperar ou antecipar.

Penso, por exemplo, nas esperanças colocadas num período nos CD-ROMs de museus (Davallon *et al.*, 2000). Este novo objeto cultural parecia portador de novas formas de edição, fosse como substituição de catálogos de exposições ou dos museus, fosse por trazer uma forma lúdica de descoberta de lugares do patrimônio. O mesmo aconteceu com a disponibilização de bancos de dados de museus na internet. Mas, em ambos os casos, essas ferramentas, como tais, não modificaram fundamentalmente as práticas de edição, nem as práticas do público dos museus de arte, embora alguns previssem que as visitas aos museus seriam substituídas pela prática virtual no museu. Ainda assim, deve-se reconhecer que sua existência contribuiu para novas práticas de arquivamento, documentação ou consulta, além de uma modificação da maneira de ver as obras expostas, como já havia antes ocorrido com o desenvolvimento da edição em papel.

Diante de nossas duas indagações iniciais devemos constatar, portanto, que estamos no meio da travessia, presos entre dois lugares. De um lado, é difícil dizer hoje no que essa mudança cria uma novidade em relação à cultura, ou até que ponto cria uma nova forma de competência para especialistas ou para o público em geral. Por outro lado, é certo que as capacidades técnicas permitem práticas culturais que antes eram impossíveis, tais como: o modo de encontrar um documento, ter autonomia de documentação, poder armazenar ou comparar obras, ter a possibilidade de trocar experiências, etc.

A partir desta constatação, vamos buscar um modo de identificar esse ponto de emergência da cultura digital a partir das

modificações da cultura. Para entender claramente esse posicionamento, e antes de mostrar como ele pode ser eficiente para o pesquisador, tomarei um exemplo simples e conhecido, o da digitalização, uma vez que esta permite ir além da simples observação técnica sem, no entanto, retomar discursos utópicos sobre as tecnologias, segundo os quais qualquer mudança tecnológica modifica a sociedade de cima a baixo.

## **O digital na cultura: o exemplo da digitalização**

A vantagem do ato de digitalizar é emblemática no mundo da cultura, uma vez que oferece a possibilidade de conservar fundos de natureza muito variada, que pertencem a todos os domínios da cultura (arquivos, documentos, imagens, filmes, reprodução de obras, etc.).

Mas, o que é a digitalização? A questão é, voluntariamente, provocativa. Ela faz aparecer a existência de duas respostas.

A primeira se coloca ao lado do especialista, seja ele pesquisador ou curador, que considera este ato como um meio que, criando uma cópia do original, torna-o mais facilmente acessível, sem que se corra o risco de deteriorá-lo por múltiplas manipulações. Pouco importa, além disso, que sejam amadores e não especialistas que venham a consultar as cópias assim produzidas, porque a questão do uso, quer dizer, de saber quem pode ter a ela acesso e para que fins, não se coloca verdadeiramente. A instituição depositária dos originais tem por função conservá-los e dar acesso a usuários que saberiam porque os consultam. A digitalização simplesmente introduz uma maior facilidade de uso, sem mudar esses critérios (3).

Este modo de pensar a digitalização, como um puro ‘meio técnico’, está fundada em três pressupostos:

- i) Digitalizar um objeto produz uma representação, uma cópia que é um simples substituto do original (4). Isto leva em conta apenas o caráter de impressão ou de registro desta cópia (5). Ela é um ícone, suficientemente

semelhante de um certo ponto de vista (por exemplo, das informações contidas se for um documento contendo um texto, ou a organização de uma superfície, caso se trate de uma imagem), para que possamos fazer como se se tratasse do original;

- ii) Os usuários terão as mesmas práticas, expectativas e usos com as cópias que poderiam ter com os originais. Deste modo, aqui novamente a relação que esses usuários podem ter com os objetos em questão - sejam eles originais ou suas cópias - é abordada essencialmente sob o ângulo do acesso;
- iii) Sob estas duas condições, a instituição depositária e garantidora do fundo não é afetada pelo fato de ser, a partir de agora, depositária de um fundo de cópias. No entanto, na prática, parece que a existência de um fundo desse tipo levanta rapidamente a questão da maneira de como a instituição o preserva, administra e disponibiliza a um público que não é necessariamente aquele dos originais e que não tem as mesmas expectativas, nem as mesmas práticas.

De fato, este modo de abordar a digitalização, a partir do conhecido e do existente, tende a apagar as características do contexto que este ato introduz.

De acordo com a segunda resposta, a digitalização se caracteriza, ao contrário, por uma mudança de objeto, de público e da atividade da instituição.

Nathalie Casemajor (2012), numa comparação muito interessante entre duas instituições que têm fundos fotográficos digitalizados (a “Médiathèque de l’architecture et du patrimoine” e a “Bibliothèque et Archives Canada”), mostra como emergem novas formas de apropriação, logo que saímos da proposta tradicional de destinação a especialistas. Enquanto a estratégia de mediação da Mediateca de Arquitetura e Patrimônio é limitada, por ser tradicional, na medida em que “toma como ponto de partida a consulta de documentos em uma lógica de pesquisa especializada”,

a instituição “Bibliothèque et Archives Canada” visa melhorar o acesso e propor uma participação do público, levando-o seja a criar conteúdo em torno dos fundos digitalizados, seja a participar na descrição de imagens ou na “redocumentalização” das imagens.

Essa comparação destaca o fato - certamente óbvio, mas que é preciso reconhecer e dar relevância - de que a cópia digital introduz uma mediação entre o usuário e o objeto original. Uma mediação que pode assumir formas diferenciadas vai se multiplicar em outras mediações. Desse ponto de vista, um fundo de cópias digitalizadas é um fundo em si, que não se define apenas como uma imagem dos originais, é um novo objeto cultural cujas propriedades são diferentes do fundo com os originais, uma vez que estas mediações abrem caminho para situações e práticas inéditas. Para dar outro exemplo simples: a digitalização permite não apenas tornar acessíveis obras que não existem senão nas bibliotecas, mas também permite “ler” de modo diferente: do ponto de vista da circunstância material (mobilidade, postura, técnicas corporais) do ponto de vista da técnica intelectual e da relação com ao escrito (recorte por fragmento, pesquisa sobre o texto, possibilidade de perambular na biblioteca, adicionar comentários, comparar fragmentos, recortá-los etc.); e do ponto de vista do uso social com, por exemplo, a criação de verdadeiras oportunidades de troca na forma de sites dedicados a tal, que se tornam, eles mesmos, mecanismos de mediação (Davallon *et al.*, 2003). Para não falar dos efeitos dessas novas formas de leitura na publicação (6).

Essas novas mediações, sua organização em contextos e dispositivos singulares, as práticas que geram, transformam ao mesmo tempo a maneira de pensar sobre esses objetos patrimoniais e as relações que podemos ter com eles. Eu diria que assistimos aí a uma culturalização dos objetos patrimoniais. Mas isso não é tudo uma vez que a conservação do registro de obras nos campos da música, teatro, cinema, televisão, dentre outros, a reprodução destes registros e sua circulação são consideravelmente facilitados pela tecnologia digital. Como resultado, paralelamente à

culturalização dos objetos patrimoniais, vemos desenvolver-se uma patrimonialização de criações de obras efêmeras ou previamente condenadas à rápida obsolescência. Se tivéssemos que resumir esta mudança, eu diria que ela se traduz concretamente por colocar em questão a fronteira tradicional entre criação e patrimônio.

Longe de se limitar ao registro das artes do espetáculo, de um lado, e à interpretação do patrimônio, de outro, as possibilidades que o digital oferece redistribuem as cartas entre um universo de objetos culturais que não poderíamos usufruir, senão *in situ*, e os objetos que foram produzidos para circular. Por exemplo, seja para os sítios arqueológicos, as representações teatrais, os livros, os concertos, as óperas, os festivais tradicionais como obras de arte, essas novas mediações acrescentam novas modalidades da existência da cultura no espaço público.

Vamos dar dois exemplos. Um sítio arqueológico existirá na *web* (seu *site* na internet, os *sites* de agências ou empresas de turismo, *sites* para compartilhar fotos ou diários de viagem, etc.); possivelmente através de guias ou guias de áudio para baixar; de livros ou documentos científicos acessíveis *on-line*; de redes sociais nas quais se encontra (ou não, a propósito) inscrito; em blogs de especialistas em patrimônio (e especialmente aqueles que tratam do uso da tecnologia digital em sítios do patrimônio, por exemplo), etc. O relacionamento que os visitantes pode ter com este sítio arqueológico não é mais tão somente o da visita mais ou menos documentada.

É o mesmo, em um campo completamente diferente, para o cinema que não é mais praticado apenas na sala de exibição. Os filmes podem ser comprados *on-line* ou baixados, entretanto o mais importante é que eles podem ser objeto de críticas, discussões, comentários ou promoções etc., por meios que por certo são idênticos aos do sítio arqueológico, tanto durante seu lançamento na sala de cinema quanto durante a exibição de cópias que abrem novas práticas cinéfilas.

Contudo, prestar atenção a essas mediações implica em afastar-se de uma concepção que reduziria a cultura a um “corpo de obras valorizadas” (Passeron, 2006, p. 498). Tal concepção aborda a cultura como um repertório, uma coleção de objetos. Esta concepção alinha-se ao modelo de banco de dados que ainda às vezes serve como princípio de organização do acesso pelo público aos objetos digitalizados. No entanto, é precisamente essa organização, a dos museus tradicionais, que evoluiu nos últimos trinta ou quarenta anos no mundo das exposições.

Deste modo, vemos hoje esta organização começar a ser colocada em questão pelas muitas pequenas modificações observáveis, não apenas na relação que podemos ter com os objetos, como no caso da digitalização de objetos culturais, mas também na apropriação desses objetos culturais (produções amadoras, *sites* de compartilhamento etc.) ou na chamada crítica “participativa” (*blogs*, redes sociais etc.).

É levando em consideração essas mediações, as situações em que elas intervêm e as práticas que elas ensinam, que podemos começar a entender o que está emergindo como uma cultura digital, nos usos que a cultura faz do digital.

De maneira prática, como abordar o surgimento dessas novas formas de mediação, uma vez que é certo que a tecnologia digital - em outras palavras, a generalização do uso das mídias informatizadas - está modificando o mundo da cultura, sem que seja possível antecipar o que restará, nem os objetos produzidos, nem o que será institucionalizado? A mudança hoje é, com efeito, mais visível do que a sedimentação institucional: a cultura digital é antes de tudo um estilo de vida ou uma autodefinição - uma “cultura-estilo” ou uma “cultura declarativa”, retomando as categorias de Jean- Claude Passeron (2006, p. 494-498).

Em vez de revisar as diferentes modalidades de existência no espaço público digital ou nas culturas digitais (7) em geral, proporei mais modestamente colocar foco sobre dois processos, um interno às mídias informatizadas, outro “externo”, o da integração de dispositivos digitais em uma prática, a partir de dois exemplos: (i)

o de alterações que interveem na escrita de um dispositivo e (ii) o da evolução de sistemas de coleta de informações pelo público sobre lugares turísticos envolvendo tecnologia digital. Os dois exemplos a seguir são oriundos de pesquisas nas quais participei. Observe que, por razões circunstanciais, ambos pertencem ao mundo do turismo, de modo que conviria ampliar a pesquisa. Por outro lado, a variedade de práticas que caracterizam esse mundo permite ver bem como se opera o surgimento de uma cultura digital e pode, a partir daí, ajudar a entender como abordar outros setores da cultura.

### **Mediação escrita: o exemplo dos *websites* de turismo**

O segundo exemplo é retirado de pesquisa em *sites* de turismos que coordenei com Yves Jeanneret (Davallon, 2012).

A mobilização de diversas equipes com diferentes habilidades possibilitou elucidar, através do exame da escritura desses *sites*, a saber: (i) a construção de uma relação tanto com a informação quanto com os locais turísticos; (ii) a construção de uma relação entre prestadores de serviços, turistas e gestores de informação (os mesmos que criaram os *websites*). Estes são, então, os dois eixos explorados: o referencial (em relação aos objetos culturais existentes) e o comunicacional (relação entre atores sociais, entre destinador e destinatários).

Um dos principais resultados desta pesquisa foi mostrar como, no interior de um dispositivo digital, várias formas de escritura se articulariam. Retomando aqui as conclusões da pesquisa, gostaria de resumir seus resultados de modo a abrir a discussão sobre o que estes podem nos ensinar sobre o digital na cultura.

Atualmente é amplamente aceito que o funcionamento das mídias digitais é fundado numa dissociação entre o que faz sentido para um ser humano, a partir do que vê na tela do monitor e o suporte sobre o qual a informação está armazenada e tratada. (Bachimont, 2000a, 2000b; Leleu-Merviel; Useille, 2008). Essa



dissociação permite a calculabilidade dos elementos da informação, abrindo ao que Bruno Bachimont chama de “razão computacional”. Esses elementos de informação estão, portanto, na articulação de dois universos: (i) no universo sociocultural, são efetivamente constituintes daquilo que o espectador pode compreender (cadeias de caracteres remetendo a unidades de sentido, formulários correspondentes à Gestalt perceptiva, metadados qualificando entidades não segmentadas como fotos, *sites* etc.); (ii) Enquanto no universo técnico e formal, seu caráter digital possibilita fazer cálculos mais ou menos complexos, permitindo tratar enormes movimentações de dados, por exemplo.

Para o pesquisador que estuda o uso - e, portanto, compreendendo o que é exibido em uma tela -, o processo está longe de ser, como podemos, por vezes, ler, “a-semiótico”. A calculabilidade nunca substitui o processo de significação, ou seja, a semiose que opera na recepção. Ou, para simplificar: ela não substitui a significação que se produz na frente da tela, a partir daquilo que vê e lê. O processo de produção da significação (significância) é certamente guiado pela proposição exibida na tela, proposição que resulta do processamento de informações pela máquina. Mas, exceto caso se pense que a recepção consiste pura e simplesmente em “registrar” essa proposição, existe necessariamente uma atividade semiótica que depende por sua vez das características do “receptor” e do contexto da recepção (8).

Além disso, do ponto de vista sociosemiótico, a dissociação entre o suporte e a visibilidade (ou legibilidade) é, pelo contrário, apenas uma forma suplementar de mediação, baseada na interoperabilidade de camadas de escrituras (9) (sua hibridização). Para o internauta, o fato de preencher um formulário, de postar fotos, de escrever um comentário ou de simplesmente ler uma mensagem em um *site*, mobiliza uma série de camadas de escrituras que se ativam mutuamente: escritura do *site*, escritura do navegador, escritura do *software* usado para criar o *site*, escritura de diferentes camadas do sistema operacional do computador, dos servidores, do protocolo de transmissão etc. Sem essa

interoperabilidade, não apenas o dispositivo técnico não funcionaria, mas mesmo que funcionasse o internauta não seria capaz de entender do que se trata, como mostra a incompreensão que se tem diante de qualquer exibição de dados em um formato inesperado.

Falar de mediação mais do que de dissociação, traz por consequência o interesse no modo pelo qual essas camadas de escrituras tornarão possível a produção de sentido para o internauta. Evidentemente, o internauta deve mobilizar simultaneamente o sentido de sua ação (a atividade semiótica na qual está engajado) e seu domínio no uso mínimo do dispositivo. Do mesmo modo como é necessário dominar a técnica da escrita para colocar seus pensamentos no papel (10). Depois disso, dependendo do grau de desenvolvimento das habilidades do internauta, seu domínio pode ser aprofundado, seja do lado da significação social, seja do lado do dispositivo “técnico”, quer dizer, da formalização que permite a interoperabilidade das camadas de escrituras. Assim, em qualquer nível em que se encontre dessas diferentes camadas, a conjunção da perspectiva social e da perspectiva formal está sempre presente. Contudo, não ocorre justamente o mesmo em toda a produção cultural? A capacidade de manter reunidas a técnica, a percepção e a semiótica não é a característica primeira de toda produção cultural? Não é a profundidade do conhecimento ou o domínio das restrições técnicas, perceptivas e semióticas, a partir de sua articulação nos objetos culturais, que definem a formação, a educação cultural do amador, do conhecedor como do criador? Não é também a esse processo que Milad Doueïhi (2008, 2011) faz alusão quando fala de “humanismo digital” ou “letrados” na “cultura digital”? Na minha opinião, vale a pena colocar e explorar esta questão.

De qualquer forma, é desse ponto de vista que se deve considerar a hipótese, avançada em sua conclusão, de nossa pesquisa sobre “a ampliação das mediações”. A análise de um *corpus* de *sites* e de sua evolução, mesmo realizada em um período relativamente limitado, mostra que os dispositivos técnicos, as

funcionalidades, os *software* e as ferramentas são aperfeiçoados, diferenciados, se especializam e se complexificam. Isso significa, na prática, um número maior de camadas de escrituras. Os dois universos de escritura - o da escrita baseada na lógica formal e matemática; e o da escrita cultural remetida a uma cultura midiática herdada, para usar a distinção formalizada por Yves Jeanneret (2012) - se especializam em camadas de escrituras executáveis e procedimentos, de um lado, e camadas de escrituras editoriais e linguísticas de outro (11).

Por exemplo, pudemos ver como, em termos das escrituras culturais, o desenvolvimento de ferramentas de *software* ajudou a industrializar a produção de *sites* (relacionados à evolução de linguagens e formatos). Uma das conseqüências dessa industrialização é a migração de códigos de composição (tipografia, diagramação etc.) para as escrituras formais que tendem a se tornar “caixas pretas” para o usuário. O resultado desta migração, para o usuário, é um uso simplificado devido à automação das operações, pelo menos enquanto esses usuários se mantiverem em seu uso comum. Por outro lado, se quiser ir mais longe, em direção a um uso mais especializado, precisará de formação em vista do domínio mais profundo da ferramenta e de certas escrituras formais.

Se nossa análise estiver correta, poderíamos dizer que uma das peculiaridades do digital reside em uma considerável extensão e complexificação do jogo entre escrituras culturais e escrituras formais. Este fenômeno se deve, evidentemente, ao fato de que a calculabilidade permite uma interface entre o universo social, histórico e psicológico das “escrituras culturais” e o universo técnico-científico das “escrituras formais”. Assim, por um lado, a calculabilidade funda-se no fato de que o dispositivo ser por completo escritura, uma vez que até os computadores são escrituras materializadas. Mas, por outro lado, o fato dos dispositivos técnicos serem escrituras materializadas tornará compatíveis suas materialidades e garantirão a circulação de dados e instruções que são capazes, por seu turno, de produzir escrituras sociais.

Parece-me que podemos tirar dessas análises duas lições úteis a nossos propósitos.

Antes de tudo, o desenvolvimento e a complexificação das camadas de escrituras levam a uma especialização das competências e, portanto, de ofícios. Isso é evidente para escrituras formais, mas permanece igualmente verdadeiro para escrituras culturais. Prova disso é o desenvolvimento das profissões de *designer* de *sites*, ou mesmo, em um nível ainda mais social, de gestores de comunidades virtuais. Deve-se deduzir disso que estamos nos afastando do compartilhamento entre internautas daquilo que têm domínio e de suas competências dentro de uma cultura comum?

Parece que não. Constata-se que estes desenvolvimento e complexificação – esta ampliação das mediações - dão aos usuários a sensação de mais possibilidades e de uma maior facilidade. Podemos nos perguntar se isso não se deve à automação da escritura editorial (diagramação, por exemplo), sua migração para as escrituras formais e à compatibilidade entre dispositivos, tornada assim possível, tendo por efeito fornecer um lugar preponderante à atividade de recepção do internauta.

Parece-me que esse seria um dos caminhos a serem explorados em pesquisas futuras. Se acreditarmos nos resultados de nosso estudo, é a contextualização daquilo que o internauta vê e lê, dentro de sua programação de atividades, que produz o sentido. Esta contextualização determina, assim, a maneira como continuará sua navegação, como comporá editorialmente sua “leitura”. Então, provavelmente estamos diante de uma das peculiaridades da escritura editorial da internet, que é realizada na recepção. Enquanto a diagramação no papel era uma organização espacial feita pelo produtor, com a internet torna-se uma organização temporal do conteúdo que o receptor desenrolará durante a navegação, pois é ele quem ativa o arranjo na tela do monitor e a aparição de objetos nela.

## **Mediações, contextos e compósitos: o exemplo da chegada de ferramentas digitais em agência de turismo**

O último exemplo se refere a uma pesquisa em andamento sobre a introdução de ferramentas digitais para a busca de informações por turistas em agências de turismo. Como no exemplo anterior, meu objetivo aqui não é apresentar os resultados do próprio estudo, mas refletir sobre como o uso da tecnologia digital contribui para uma cultura digital e apontar quais são as consequências para a pesquisa.

Uma primeira constatação se coloca: em termos de pesquisa, o uso de ferramentas digitais em uma agência de turismo apresenta uma circunstância complementar à de consulta de *sites* a partir de um lugar. Os *sites* que estudamos eram acessíveis por um computador localizado em casa ou no escritório, um local onde se pode pensar que a organização era relativamente controlada pelo internauta e a atividade centrada no uso do computador. A unidade funcional poderia ser pensada como a de uma mídia informatizada, inserida em um contexto que intervém relativamente pouco na atividade do internauta. Já na agência de turismo, os usuários vão a um local especializado a fim de procurar informações e conselhos sobre sua estadia, atividades de lazer ou atividades culturais. A ferramenta digital (terminal, *smartphone*, *tablet*, computador) é, então, componente de um dispositivo maior, que inclui mesa de recepção, documentos impressos disponíveis para retirada pelo visitante, possivelmente obras para consulta – ver os produtos locais à venda. Mais do que a mídia informatizada, é o contexto social, organizacional e cultural que constitui a unidade funcional.

Portanto, é interessante estudar essa contexto, pois permite observar não apenas a ampliação das mediações ligadas à mídia informatizada, mas também a maneira como essas mediações são articuladas com as duas delimitações que definem essa unidade funcional: (i) as pessoas que se encontram, estando co-presentes num dado momento; (ii) os vários dispositivos, presentes ou não, suas características, etc. A conjunção dos dois, as "operações"

realizadas pelas pessoas que envolvem os dispositivos, constitui o que Joëlle Le Marec chamou de “compósitos” (12).

A pesquisa mostra, como se poderia esperar, que uma “familiaridade” com ferramentas digitais é uma variável-chave no uso ou não de ferramentas digitais. Porém, algumas pessoas aproveitam a oportunidade para experimentar determinadas ferramentas (*tablets*, terminais etc.) ou pedir ajuda para tentar utilizá-las. Na realidade, o que é decisivo é o programa de atividades em que a pessoa está envolvida. Para os que usam essas ferramentas, isso pode significar que procuram obter informações sobre um aspecto específico (acomodação, existência de um tipo de atividade, horário de funcionamento de locais culturais etc.), mas igualmente exploram, “navegam”, para encontrar algo em que não haviam pensado (13).

Para pesquisas sobre usos digitais, combinando análise semiótica, observação e entrevista, tivemos a oportunidade de estudar a implantação desses programas de atividades pelos usuários e a maneira pela qual o que é oferecido pela agência de turismo constitui um contexto de uso.

De fato, cada agência de turismo articula de modo próprio ferramentas digitais e ferramentas “tradicionais” (especialmente recepção e documentações diversas) em um dispositivo singular de mediação. Deve-se entender que o dispositivo não apenas escolhe oferecer ou não certos tipos de ferramentas (computadores, terminais especializados a certos usos como a organização de caminhadas, por exemplo, *tablets*, rede wifi acessível por *smartphones*), etc.), mas, acima de tudo, que a maneira como são apresentados implica na proposição de cenários de uso.

Para dar um exemplo: colocar terminais na entrada implica em oferecer ao cliente a oportunidade de começar procurando por si mesmo as informações sobre as quais se poderá obter mais detalhes junto aos consultores de viagens. Assim, vários tipos de operações podem ser oferecidas como busca de informações, classificação das informações de acordo com os critérios escolhidos pelo internauta, *download*, suporte *in situ* com possível

geolocalização etc. Mas esses cenários para o uso de ferramentas digitais são, por sua vez, articulados a outros mais tradicionais, como reuniões com consultores de viagens, consulta de documentos em papel, trocas com outros clientes, etc.

Todos esses cenários constituirão um contexto de uso que irá entrar em ressonância com a programação de atividades do usuário, mas também com as mediações internas das próprias ferramentas (a organização das diferentes camadas de escrituras), o que fará que em certos casos o todo funcione e em outros não (14). A particularidade das agências de turismo é que o contexto e as ferramentas são conhecidas tanto por quem organiza a apresentação do contexto quanto pelos usuários. Existe entre ambos uma cultura comum, sustentada na escritura e no uso de dispositivos digitais e organizacionais. Uma cultura que é tão operante que se torna visível e legível na apresentação espacial ou pela ação das pessoas que as acolhem.

Em resumo, no plano da pesquisa podemos manter que numa configuração em que a unidade funcional é uma situação social, organizacional e cultural, como a que observamos na implementação de ferramentas digitais em uma agência de turismo, é aconselhável não adotar uma abordagem que as isole do contexto no qual o usuário é levado a utilizá-las e a produzir sentido. Não isolar o estudo da recepção no uso de ferramentas daquelas do contexto, mas antes priorizar a articulação das mediações.

## Notas

(1) Aqui estou usando a cultura digital no sentido de uma nova forma de cultura, ao lado de culturas visuais, literárias, espaciais, etc. É baseado no que Milad Doueïhi chama de alfabetização digital, um *know-how* para ler e escrever digital assumindo, entre outras coisas, a construção de uma habilidade (Doueïhi, 2008, nota 1 página 13).

(2) Por exemplo, na França, a criação do banco de dados Joconde. Veja Desprès-Lonnet (2009).

(3) Por exemplo, Marie Desprès-Lonnet (2000) mostrou que as interfaces de consulta foram projetadas para especialistas.

- (4) Sobre a questão do substituto, refiro-me ao trabalho de Cécile Tardy, *Representações documentais da exposição* (2012).
- (5) Para mais detalhes sobre as noções de impressão e registro, refiro-me a Genette (1994).
- (6) Ver, por exemplo, Vanderdorpe e Salaün, 2004.
- (7) Sobre esse ponto, refiro-me, por exemplo, a autores tão diversos quanto Bouquillon (2003), Vanderdorpe (2006) ou Jeanneret (2008).
- (8) Podemos ver, por exemplo, em que medida as declarações (tweets) são ricas em um contexto carregado pelos próprios participantes, enquanto o dispositivo tecnossemiótico do Twitter reduz o contexto editorial à logística.
- (9) Esse é o próprio princípio do arquitexto.
- (10) O “contexto programático” ou “programa de atividade do usuário da Internet” obviamente não deve ser visto como um cenário pré-estabelecido, mas como um “pano de fundo” no sentido de Searle (Searle, 1998, p. 167).
- (11) Gravação executável é gravação de máquina ou software. Os escritos processuais designariam todos os escritos e reescritos que visam tornar os dados computáveis; por exemplo, quebras, classificação, padronização, permitindo duplicação, rotulagem, indexação, etc. conteúdos como formatos. A redação editorial formata os elementos de acordo com as restrições técnicas (Davallon, 2012b).
- (12) “Compósitos” caracterizam situações nas quais os indivíduos mobilizam o significado de objetos e representações materiais, realizam ações e implementam sistemas de padrões ou regras operacionais.” (Le Marec e Babou, 2003, p. 246).
- (13) Também acontece marginalmente pessoas que usam a rede WIFI, ou mesmo computadores ou tablets, permitindo navegar na web para fins pessoais. Esse tipo de programa fica fora da proposta feita pelo Escritório, embora alguns escritórios o tolerem por um tempo limitado, considerando-o um “serviço”.
- (14) A importância dessa ressonância entre as diferentes formas de mediação que compõem a situação social e as da ferramenta digital



aparece particularmente bem em outra pesquisa em andamento sobre sinalização urbana testada em Arles (trilhas digitais). Como essas trilhas consistem em postagens de informações exibidas em caixas elétricas. Ao exibir um código QR com um smartphone, eles permitem acesso a documentos adicionais (vídeos, jogos, clipes de concertos etc.). Podemos ver claramente neste caso como a consistência entre o local, o tipo de informação e o programa de atividades do transeunte é decisiva para que o transeunte pare primeiro, depois leia e depois abra o documento complementar. piscando o QR Code.

## Referências

BACHIMONT, B. Connaissance et support d'inscription : entre raison graphique et raison computationnelle. *In*: ÉCOLE D'ÉTÉ DE L'ARCO, 7, Bonas. **Anais** [...]. Bonas, 10-21 jul. 2000a.

BACHIMONT, B. Intelligence artificielle et écriture dynamique : de la raison graphique à la raison computationnelle. *In*: PETITOT, J. ; FABBRI, P. **Au nom du sens**: autour de l'œuvre d'Umberto Eco. Paris: Grasset et Fasquelle. 2000. p. 290-319.

BOUQUILLON, P. **La culture face à l'Internet** : un enjeu culturel et d'action publique. [S.l.], 2003.

BROCHU, D. *et al.* **Les Musées face à l'édition multimédia**. Dijon: OCIM, 1999.

CASEMAJOR, N. L. **Diffuser les collections photographiques sur le Web**: de nouvelles pratiques de médiation ? Étude des formes et stratégies de communication du patrimoine photographique en ligne. 2009. Thèse (Doctorat em ciencias de l'informació i de la comunicació) – Lille: Université Charles de Gaulle Lille 3 ; Montréal : Université du Québec, 2009.

CASEMAJOR, N. L. **Diversifier les figures du public**: l'appropriation du patrimoine culturel sur le Web. *Communication*, v. 29, n. 2, 2012.

DAVALLON, J. (dir.). **L'économie des écritures sur le web – v. 1:** Les traces d'usage dans un corpus de sites de tourisme. Paris/Londres : Lavoisier/Her-mès Science Publishing, 2012.

DAVALLON, J.; GOTTESDIENER, H.; LE MAREC, J. **Les Premiers Cédé-roms de musée.** Dijon: OCIM, 2000.

DAVALLON, J., NOEL-CADET, N.; BROCHU, D. L'usage dans le texte : les "traces d'usage" du site Gallica. *In:* SOUCHIER, E.; JEANNERET, J.; LE MAREC, J. **Lire, écrire, récrire:** Objets, signes et pratiques dans les médias informatisés. Paris: Bibliothèque publique d'information; Centre Georges Pompidou, 2003. p. 47-89.

DAVALLON, J. Conclusion. *In:* DAVALLON, J. (dir.). **L'économie des écritures sur le web;** v. 1; Les traces d'usage dans un corpus de sites de tourisme. Paris: Lavoisier, 2012b. p. 243-269.

DESPRES-LONNET, M. **Contribution à la conception d'interfaces de consultation de bases de données iconographiques.** 2000. Thèse (Doctorat en sciences de l'information et de la communication) – Lille: Université Charles de Gaulle Lille 3, 2000.

DESPRES-LONNET, M. L'écriture numérique du patrimoine, de l'inventaire à l'exposition: Les parcours de la base Joconde. **Culture & Musées**, v. 14, p. 19-38, 2009.

DOUEIHI, M. **La Grande Conversion numérique.** Paris: Éd. Du Seuil, 2008.

DOUEIHI, M. **Pour un humanisme numérique.** Paris: Éd. du Seuil, 2011.

GENETTE, G. **L'Œuvre de l'art:** Immanence et transcendance, Paris: Éd. du Seuil, 1994.

JEANNERET, Y. **Penser la trivialité:** v. 1; La vie triviale des êtres culturels. Paris: Lavoisier, 2008.

JEANNERET, Y. Introduction. In : DAVALLON, J. **L'économie des écritures sur le web**: v. 1; Les traces d'usage dans un corpus de sites de tourisme. Paris: Lavoisier, 2012. p. 19-36.

LE DEBÁT. **Le livre, le numérique**, v. 170, mai. 2012.

LE MAREC, J.; BABOU, I. De l'étude des usages à une théorie des "composites": objets, relations et normes en bibliothèque. In: SOUCHIER, E.; JEANNERET, Y.; LE MAREC, J. **Lire, écrire, récrire**: Objets, signes et pratiques dans les médias informatisés. Paris: Bibliothèque publique d'information; Centre Georges Pompidou, 2003. p. 235-299.

LELEU-MERVIEL, S.; USEILLE, P. Quelques révisions du concept d'information. In: PAPY, F. **Sciences de l'information**. Problématiques émergentes. Paris: Lavoisier, 2008.

PASSERON, J.-C. **Le Raisonnement sociologique**. Paris: Albin Michel, 2006.

SEARLE, J. R. **La construction de la réalité sociale**. Paris: Gallimard, 1998.

SOUCHIER, E.; JEANNERET, Y.; LE MAREC, J. **Lire, écrire, récrire**: Objets, signes et pratiques dans les médias informatisés. Paris: Bibliothèque publique d'information; Centre Georges Pompidou, 2003.

TARDY, C. **Représentations documentaires de l'exposition**. Paris: Hermann, 2012.

VANDERDORPE, C.; SALAÜN, J.-M. (dir.). **Les défis de la publication sur le web**: hyperlectures, cybertextes et méta-éditions. Lyon: Presses de l'Enssib, 2004.

VANDERDORPE, C. **Internet, le média ultime**. Le Débat, v. 139, mar.-abr., p. 135-145, 2006.

VANDERDORPE, C. Le livre et la lecture dans l'univers numérique.  
*In*: LE RAY, É.; LAFRANCE, J.-P. **La bataille de l'imprimé à l'ère  
du papier électro-nique**. Montréal: Presses de l'Université de  
Montréal, 2008. p. 191-209.