

Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas de estudo

CARLOS ALBERTO ÁVILA ARAÚJO
Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil

“**U**suários da informação” designa, no campo da Ciência da Informação, tanto um objeto empírico de estudos (as pessoas que necessitam, solicitam e consomem informação) como, também, um campo específico de pesquisas – uma subárea da ciência da informação. Nesse sentido, destaca-se em meio a outros objetos empíricos também estudados na disciplina (os sistemas de informação, os serviços e produtos informacionais, as diferentes fontes de informação) e, ainda, coloca-se como subárea ao lado de outras - a recuperação da informação, a gestão da informação e do conhecimento, a economia política da informação, entre outras (Hernández Salazar, 2004).

A maneira de designar tanto a empiria quanto o campo de estudos se alterou no tempo e no espaço. Nas décadas de 1930 e 1940, quando se estudavam os usuários de bibliotecas, era comum a expressão “estudos de comunidade”. Nos Estados Unidos, na Inglaterra e nos países nórdicos, a expressão mais consolidada foi “*information needs and uses*”, designando o campo dedicado ao estudo dos usuários – campo este consolidado com os artigos de revisão de literatura do *Annual Review of Information Science and Technology* (Arist), publicados desde 1966. Na década de 1980, a partir de uma reorientação dos estudos, do foco nos sistemas para o foco nos usuários propriamente ditos, consolidou-se a expressão *information behaviour*, para abarcar as várias ações dos sujeitos e não apenas a sua interação com um sistema de

informação específico (Wilson, 1997). Uma ampla sistematização do campo relacionado aos estudos de usuários neste contexto (Fisher; Erdelez; Mckechnie, 2005) apresenta 72 capítulos relacionados a diferentes teorias sobre comportamento informacional, redigidos por especialistas de dez diferentes países. Muitos destes capítulos apresentam teorias semelhantes ou sobrepostas, enquanto outros se dedicam especificamente a um conceito ou tipo de estudo. O amplo panorama apresentado mostra que estudos de perfil sociodemográfico e de natureza cognitiva continuam sendo realizados, mas abordagens construtivistas e fenomenológicas têm se destacado como as linhas mais importantes nesta área de pesquisa. Mais recentemente, está em construção uma perspectiva centrada em torno da noção de “práticas informacionais” (Savolainen, 2007).

Já na França, embora tenham se desenvolvido reflexões sobre usos e usuários da informação (Le Coadic, 1997), a maior parte da pesquisa se encontra inserida em perspectivas mais amplas de estudo sobre as práticas culturais dos indivíduos em relação a diferentes serviços e sistemas, não só informacionais como, também, culturais (Esquenazi, 2003; Fleury, 2011). Recentemente, vários pesquisadores têm se dedicado à consolidação do conceito de “prática informacional”, buscando fundamentos na sociologia dos usos (Chaudiron; Ihadjadene, 2012), e destacando a atividade organizante, de atribuição de significados, dos sujeitos (Labour, 2012).

Na Espanha verifica-se a adoção da perspectiva anglófona (necessidades e usos da informação), mas, também, a expressão “usuários da informação”, com bastante ligação a uma perspectiva de melhora e incremento dos sistemas e serviços de informação (González Teruel, 2005), além de aproximações a perspectivas bibliométricas (Sanz Casado, 1994). Em Portugal, depois de muitos anos de tradição de estudos sobre os “utilizadores”, vêm se desenvolvendo abordagens próximas ao conceito de mediação (Silva; Ribeiro, 2010). No México, a expressão “necessidades de informação” é a que tem sido o eixo de concentração de diferentes perspectivas de estudo, sobretudo relacionada com tipologias

de usuários (Calva González, 2004) e necessidades informacionais de diferentes comunidades (Calva González, 2013; Ramírez Velásquez, 2009). E na Argentina, a expressão “usuários da informação” é a mais consolidada, embora bastante ligada à perspectiva de formação de usuários (Monsafani; Curzel, 2006).

No Brasil, caso específico analisado neste texto, as primeiras pesquisas sobre os usuários foram realizadas como dissertações de mestrado nos programas de pós-graduação em Ciência da Informação e, embora fossem utilizadas principalmente as revisões do Arist como fundamento, no país consolidou-se a expressão “usuários da informação” (Schleyer, 1982). Como consequência, “estudos de usuários” passou a designar o campo, sobretudo após sua incorporação ao currículo mínimo dos cursos de graduação em Biblioteconomia (Rabello, 1981). Na década de 1980, com maior incidência após a redemocratização, os sujeitos que se relacionam com informação também foram estudados na perspectiva conhecida como “informação social” (Cardoso, 1994), acompanhando uma tendência verificada em outros países latinoamericanos. Nessa perspectiva, buscou-se situar esses sujeitos no campo social mais amplo, no âmbito das relações desiguais de recursos, de poder e de acesso à informação.

Nos últimos vinte anos, vem ocorrendo uma ampliação no campo dedicado ao estudo dos sujeitos informacionais. Tal fato tem se dado, em parte, pela presença de estudos sobre usuários de informação em outros âmbitos além dos cursos de graduação em Biblioteconomia, tais como a Arquivologia (Jardim; Fonseca, 2004), a Museologia (Le Marec, 2007; Pérez Santos, 2000) e os Sistemas de Informação (Nascimento, 2003). Outro fator é uma mudança nas condições de participação dos sujeitos que, com as possibilidades trazidas pelas novas tecnologias e pela internet, vêm se tornando cada vez mais produtores e disseminadores de informação.

O principal motivo, contudo, que levou a tal ampliação foi o surgimento de perspectivas de pesquisa que buscaram integrar o caráter individual e coletivo do comportamento dos usuários, bem como sua inserção nos contextos socioculturais. No plano

internacional, propostas de estudá-los a partir do construtivismo (Savolainen, 1995), da formação de conhecimento (Talja, 1997), da fenomenologia (Wilson, 2002) e da subjetividade (Day, 2011), entre outras, têm buscado a consolidação desta perspectiva. No Brasil essa aproximação tem sido apresentada em propostas tais como a antropologia da informação (Marteleteo, 2002), a mediação da informação (Almeida, 2008; Almeida Junior, 2009), a ação informacional (González de Gómez, 2012) e a abordagem interacionista (Araújo, 2012).

No momento atual, existem vários termos para designar o campo. Há, contudo, alguns traços comuns em todas essas propostas. Nestas perspectivas contemporâneas, ganham destaque determinadas formas de compreensão do objeto de estudo, principalmente pela valorização de estudos em uma dinâmica dupla: de um lado, a percepção de que o uso da informação é resultado de uma aplicação, por parte dos sujeitos, de significados dados coletivamente; por outro lado, a constatação de que esse conjunto de referências sociais é construído justamente pelos sujeitos, no decurso de suas ações.

Assim, os usuários da informação não representam apenas uma evidência empírica (seres humanos se relacionando com documentos e informações) mas, sobretudo, se relacionam com um amplo campo de construção de diferentes “objetos de pesquisa”, isto é, maneiras distintas de se compreender esses indivíduos e suas relações. Ao mesmo tempo, esses “usuários da informação” acrescentam algo à ideia de indivíduo ou sujeito. Não se trata apenas de se estudar pessoas, sujeitos, *em si*, ou em seus aspectos sociais (como faz a Sociologia), subjetivos (como faz a Psicologia) ou culturais (como faz a Antropologia). Estudar os indivíduos no campo da Ciência da Informação significa perceber que existem indivíduos usando, buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem enquanto um tipo particular de sujeitos – justamente os sujeitos informacionais.

“Usuários da informação” é uma noção que envolve, enfim, duas dimensões – sujeitos (seres humanos) e informação. Definir essa expressão significa definir esses dois termos separadamente

para depois se promover o cruzamento entre as questões. Esse é o objetivo deste texto: demonstrar como a problematização em torno dos estudos de usuários da informação, e a sistematização do campo de estudos voltado para ele, envolvem o tensionamento de duas tradições de pesquisa: a das ciências humanas e sociais, em geral, e a da Ciência da Informação, especificamente.

No campo das ciências humanas e sociais, destacam-se três grandes formas de se estudar os sujeitos: o Positivismo e suas variantes (o Funcionalismo e o Behaviorismo), a Perspectiva Crítica e os enfoques da Fenomenologia e da Hermenêutica. No campo da Ciência da Informação, destacam-se três grandes formas de se estudar o fenômeno informacional: a física, a cognitiva e a sociocultural. É do encontro essas duas grandes tradições que se desenvolveram as diferentes maneiras de se estudar o “sujeito informacional”, é a partir das contribuições e avanços obtidos em cada uma que é possível compor um quadro analítico das tendências contemporâneas de estudo.

O ESTUDO CIENTÍFICO SOBRE OS SUJEITOS

Traçar todo o panorama das diferentes reflexões produzidas sobre o ser humano e sobre a vida social e cultural (Dortier, 2005; Quintaneiro; Barbosa; Oliveira, 1996) é algo que vai muito além dos limites e objetivos deste texto. Nosso objetivo aqui é apenas situar o processo de constituição científica destes saberes, no século XIX, com a institucionalização da Sociologia, da Psicologia e da Antropologia – e posteriormente, no século XX, com as demais ciências sociais aplicadas.

Diferentes autores dedicaram-se à sistematização do conhecimento produzido nestas áreas. Embora os arranjos possam variar, é bastante comum se encontrar a identificação de três grandes ramos de conhecimento presentes nas várias ciências humanas e sociais. Assim, Demo (1989) identifica a dialética, o positivismo (e uma variação deste, a abordagem sistêmica) e as metodologias

alternativas (entre as quais a hermenêutica e a fenomenologia). Minayo (2000) identifica o positivismo (e uma vertente específica dele, o funcionalismo), a perspectiva compreensiva e o marxismo. Os exemplos poderiam se multiplicar, mas, para fechar essa questão, e adentrar os aspectos que importam para a discussão empreendida, cabe resgatar a contribuição de Lallement (2002), que compõe um quadro intelectual a partir de dois pólos de compreensão. O primeiro pólo se estrutura entre, de um lado, abordagens que privilegiam a integração social e a ordem e, de outro, abordagens que partem do conflito e da contradição para o estudo da realidade humana e social. O segundo pólo opõe os dois primeiros, focados no sistema, isto é, numa perspectiva macro, a um outro tipo de abordagem, centrada nos atores, numa perspectiva micro. Tem-se assim três abordagens de estudo.

A primeira das três abordagens acima identificadas é o *Positivismo*, que consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais (exatas e biológicas) aos fenômenos humanos e sociais. Sua origem como método específico de estudo da realidade humana se liga a Comte, criador do termo e fundador de uma disciplina denominada por ele “Física Social”, que “aceitava plenamente os pontos de vista mecanicista e reducionista da física newtoniana como modelos capazes de promover a descrição correta da realidade social” (Ferreira, 2006, p. 36). O Positivismo representou a estratégia promovida pelas então nascentes ciências humanas e sociais para se legitimarem enquanto conhecimento propriamente científico, distinto portanto do pensamento especulativo de natureza filosófica ou artística.

Tal modelo se manifestou na Sociologia com o *Funcionalismo*, desde o nascimento da disciplina, com Émile Durkheim inaugurando toda uma perspectiva de estudos sobre as sociedades e as relações sociais, na Europa, e com Lazarsfeld, Merton e Parsons dando continuidade à sua perspectiva de pesquisa nos Estados Unidos. Seu impacto foi gigantesco em todas as ciências humanas e sociais, chegando aos dias atuais como a perspectiva teórica hegemônica em várias delas. Sua inspiração básica é o modelo de organismo vivo: cada parte, cada órgão, compondo sistemas (con-

juntos de órgãos) que desempenham determinadas funções para a manutenção do equilíbrio do todo. Com base nesse raciocínio, diversas disciplinas científicas desenvolveram modelos de compreensão buscando identificar “todos orgânicos” (uma sociedade, uma cidade, uma empresa, uma escola), suas partes constitutivas (setores, departamentos, grupos, classes), bem como determinar as funções desempenhadas por cada uma das partes (bem como detectar possíveis disfunções).

Durkheim postulou, como estratégia de pesquisa científica, investigar “possíveis relações de causa e efeito e regularidades com vistas à descoberta de leis e mesmo de ‘regras de ação para o futuro’, observando fenômenos rigorosamente definidos” (Quintaneiro; Barbosa; Oliveira, 1996, p. 25). Duas questões sobressaem, então.

A primeira diz respeito à estratégia de Durkheim para atingir a cientificidade, a partir da definição de “fato social” Para ele, a nascente Sociologia deveria limpar-se de pré-noções, julgamentos imprecisos, garantindo a neutralidade frente aos fatos sociais. Os fatos sociais seriam caracterizados, assim, por serem exteriores aos sujeitos, isto é, existirem independente de suas manifestações individuais. No seu estudo exemplar do fenômeno do suicídio, ele exclui as motivações individuais como causas para o fenômeno, concentrando-se no exame das estatísticas nacionais buscando encontrar taxas constantes durante longos períodos.

Ao longo dos anos, a perspectiva funcionalista foi se direcionando cada vez mais para a busca de um caráter de utilidade, de uma utilidade imediata, de aplicação prática dos conhecimentos produzidos. Vinculado a esse interesse está um outro, também de natureza funcionalista, voltado para o entendimento da “chave explicativa dos códigos de *funcionamento* da sociedade [...] transformando-se, dessa maneira, em um tipo de *técnica de controle social* voltada para a manutenção da ordem estabelecida” (Ferreira, 2006, p. 48). Ou seja, o estudo da sociedade, de cada parte dela, está mais comprometido com a ideia de um funcionamento perfeito, saudável, do que com a compreensão dos fatos e fenômenos.

Já no campo da Psicologia, a principal manifestação do positivismo deu-se com o *Behaviorismo*. O termo foi criado em 1913

por Watson, que, “postulando o comportamento como objeto da Psicologia, dava a esta ciência a consistência que os psicólogos da época vinham buscando – um objeto observável, mensurável, cujos experimentos poderiam ser reproduzidos em diferentes condições e sujeitos” (Bock; Furtado; Teixeira, 2002, p. 45). O Behaviorismo estruturou-se, como campo de conhecimento, em torno da ideia de ação humana como algo externamente observável e, para tanto, excluiu as dimensões subjetivas do objeto de estudo. Como consequência, passou a compreender a acasos humana em termos de um mecanismo de estímulo/resposta, isto é, entendendo que toda ação humana é resultado de um estímulo externo às pessoas (nesse sentido, combinando com a ideia da exterioridade dos fatos sociais em Durkheim).

A segunda das abordagens teóricas é a *Perspectiva Crítica*, que consiste num amplo movimento existente em várias disciplinas das ciências humanas e sociais. Embora sua origem remonte a séculos atrás, sua sistematização enquanto proposta específica de reflexão e pesquisa se deu sobretudo no âmbito da chamada Escola de Frankfurt. Em um famoso artigo intitulado “Teoria Tradicional e Teoria Crítica”, Max Horkheimer desenhava aquela que seria a distinção fundamental: enquanto as teorias ditas “tradicionais” estariam voltadas para o entendimento (principalmente quantitativo) das realidades e relações humanas e sociais com o objetivo de intervir nestas realidades para se alcançar maior produtividade e controle, as teorias “críticas” estariam voltadas para a denúncia de relações (na maior parte das vezes, ocultas e inconscientes) de dominação existentes nestas mesmas realidades e relações.

Alguns anos depois, o mesmo Horkheimer, em parceria com Adorno, publicou “Dialética do Esclarecimento: o iluminismo como mistificação das massas”. Neste ensaio, fica mais nítida a distinção. De um lado, haveria as ciências positivistas – ciências humanas e sociais que, utilizando o mesmo instrumental das ciências naturais, converteram-se em instrumentos de dominação, fortalecendo e justificando processos de exploração, de adesão acrítica aos valores do capitalismo e do consumismo, de assujei-

tamento das pessoas. De outro lado, se ergueria o projeto de uma perspectiva crítica – atenta à explicitação dessas relações de dominação, dos processos e discursos ideológicos, bem como comprometida com o projeto de emancipação dos seres humanos.

O leque de manifestação de perspectivas críticas é muito extenso. No campo da Sociologia e da Economia, sua origem remonta a Marx, que construiu uma elaborada estrutura teórica para analisar a ligação entre fatos culturais (as ideias, os valores, as crenças) e as realidades históricas e econômicas aos quais eles se encontram vinculados. Marx foi o precursor de um vasto conjunto de teorias em várias áreas, as “teorias marxistas”, presentes em campos como a Ciência Política (Gramsci), a Comunicação (Mattelart) e a Filosofia (Zizek), entre outras. A perspectiva marxista é a mais visível no campo das teorias críticas, mas não é a única. Seguindo a lógica de que a perspectiva crítica é essencialmente uma perspectiva da “dúvida”, isto é, da atitude de suspeição em relação à realidade que se apresenta imediatamente ao sujeito pesquisador, também a Psicanálise, a Filosofia hegeliana ou a abordagem arqueológica de Foucault constituem manifestações de pensamento crítico.

Por fim, a terceira perspectiva envolve um conjunto diverso de teorias e modelos, alguns com origem ainda no século XIX, mas que só foram ter um impacto mais efetivo no conjunto das ciências humanas e sociais a partir da década de 1980, no movimento que ficou conhecido como “o retorno do ator” (Dortier, 2005, p. 315) ou, em outros termos, uma nova conceitualização do sujeito nas várias disciplinas do campo (Wieviorka, 2007). Sua estrutura se dá basicamente na conjunção de uma perspectiva microscópica de análise, vinda da *Fenomenologia*, com uma aproximação compreensiva, em busca dos significados, que ganhou corpo com a *Hermenêutica*.

A postura fenomenológica “concentra-se nos detalhes concretos do que acontece entre indivíduos na vida diária, diferenciando-se dessa maneira do foco mais amplo em sistemas sociais” (Johnson, 1997, p. 174). Inspirada na filosofia de Husserl, essa postura epistemológica encontra um exercício de aplicação nas

ciências humanas e sociais inicialmente com Schutz. O objeto de estudo de Schutz é a vida cotidiana, e sua principal idéia é a de que “a compreensão se acha sempre já realizada nas atividades mais corriqueiras da vida ordinária” (Coulon, 1995, p. 11).

Na esteira dessa forma de pensamento encontram-se algumas tradições, entre as quais o Interacionismo Simbólico, corrente de estudos que se apoia em três pressupostos: os seres humanos agem no mundo em relação aos significados oferecidos; esses significados são provocados pelas interações; e os significados são manipulados por um processo interpretativo (Blumer, 1980). Embora pareçam óbvias, essas constatações, para Blumer, são na verdade ignoradas por grande parte da pesquisa social, que tende a ver o comportamento humano como produto de fatores que agem sobre o indivíduo – fatores psicológicos (estímulos) ou sociológicos (posição social), ambos entendidos apenas como fatores causativos. O Interacionismo Simbólico trabalha com a idéia de que os seres humanos são agentes, estão em ação e que essa característica faz toda a diferença na forma de se estudá-los: indivíduo e sociedade se constituem reciprocamente, não sendo instâncias autônomas e separadas.

Numa linha muito próxima constitui-se a Etnometodologia, a “pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar” (Coulon, 1995, p. 30)”. Surgida em meados do século XX como alternativa teórica ao Funcionalismo, a Etnometodologia desenvolveu uma série de conceitos que também enfatizam o papel ativo dos sujeitos sobre as determinações que sobre eles incidem. Ao enfatizar a dimensão dos significados atribuídos pelas pessoas, o Interacionismo Simbólico e a Etnometodologia aproximam-se da Hermenêutica.

A origem da Hermenêutica encontra-se no trabalho pioneiro de Dilthey, que no século XIX colocou o problema da especificidade das ciências humanas e sociais, chamadas por ele de “ciências do espírito”. Conforme Dilthey, o método das ciências naturais é o explicativo (buscando ver as causas de um fenômeno) e o método das ciências do espírito é a compreensão (já que

o ser humano é ao mesmo tempo sujeito e objeto da pesquisa). Compreensão é então a reconstrução do sentido que as pessoas dão às suas ações. No campo da Sociologia, essa postura foi adotada inicialmente por Weber no estudo da ação social.

A aproximação desta ideia com o termo “Hermenêutica” ocorreu no século xx. Inicialmente ligado a uma habilidade técnica de interpretação de textos bíblicos e jurídicos, esse termo é reconstruído por Gadamer como método específico de trabalho das ciências humanas e sociais, que teriam a sua própria condição de “verdade”, distinta do “método” das ciências da natureza. Aplicações desta proposta se deram em várias disciplinas, com destaque para a Antropologia, na qual se desenvolveu o “conceito semiótico de cultura”. Para Geertz, criador da proposta, “o homem é um animal amarrado a teias de significação que ele mesmo teceu”, cabendo ao cientista entender “a cultura como sendo essas teias” (Geertz, 1989, p. 4). Para esse autor, as ciências humanas e sociais deveriam se desenvolver “não como uma ciência experimental em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado” (Geertz, 1989, p. 4).

Embora o quadro apresentado acima possa dar a impressão de uma fragmentação ou isolamento das perspectivas, é importante ressaltar que o agrupamento das teorias em pólos também pode ser vista como sinônimo de vitalidade. Assim, a situação “normal” das ciências humanas e sociais “não é aquela em que predomina em grande escala um paradigma único, mas, acima de tudo, aquela em que não cessam de se encontrar lado a lado, ou mesmo se combater, abordagens do social de cromatismos teóricos bem diferentes uns dos outros” (Lallement, 2002, p. 12). Vale resgatar a ressalva do autor, de que as abordagens aqui discutidas devam indicar “que não se trata tanto de apresentar oposições frontais, mas evocar pólos estruturantes entre os quais se organizam diversas combinatórias teóricas” (Lallement, 2002, p. 9). Alerta semelhante é feito por Minayo, que avalia que “nenhuma das linhas de pensamento sobre o social tem o monopólio de compreensão total e completa sobre a realidade” (Minayo, 2000, p. 37).

O ESTUDO CIENTÍFICO SOBRE A INFORMAÇÃO

Traçar o histórico ou as características da Ciência da Informação também é algo que vai muito além do que se pretende realizar neste texto. Importa aqui, apenas, resgatar alguns elementos-chave. A origem da Ciência da Informação está ligada, em parte, ao movimento da Documentação no final do século XIX e início do século XX; em parte, ao movimento da informação científica, expressa em eventos como a *Royal Society Scientific Information Conference*, ocorrida na Inglaterra em 1948 ou a *International Conference on Scientific Information*, ocorrida nos Estados Unidos dez anos depois; e, em parte, ao trabalho de pesquisadores como Vannevar Bush e Claude Shannon sobre as possibilidades de desenvolvimento e aplicação das tecnologias da informação. Sua institucionalização ocorreu na década de 1960 e, desde então, constituíram-se em seu espaço diferentes subáreas de pesquisa, tais como os estudos em recuperação da informação, em representação e organização da informação, sobre os fluxos da informação no contexto de ciência e tecnologia, a gestão da informação e do conhecimento, os estudos de usuários e as pesquisas em economia política da informação. Ainda que relacionadas a aspectos distintos do fenômeno informacional, tais subáreas acabaram por promover desenhos semelhantes do objeto de pesquisa - isto é, a informação.

Estudos sobre o conceito de informação na CI têm apontado a existência de pelo menos três grandes conceitos de informação, presentes em suas diferentes subáreas, como pôde ser constatado no *I COLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science*, realizado em Tampere, na Finlândia, em 1991. Neste evento, e nos demais que se seguiram, diferentes autores, em distintos contextos, buscaram promover sistematizações e caracterizações destes três conceitos. Embora as designações possam variar um pouco, e também certos aspectos das caracterizações de cada uma delas, é possível verificar um significativo consenso entre os desenhos apresentados, seja em relação ao conceito de informação, seja em relação ao paradigma

de estudo da Ciência da Informação. A seguir, são apresentadas as sistematizações de autores ligados a contextos bastante variados como México, Estados Unidos, Dinamarca, Espanha, Portugal, Alemanha e Canadá.

A primeira destas sistematizações é a de Rendón Rojas (1996), da *Universidad Autonoma de Mexico*, que constatou a existência, na CI, de um modelo *sintático* de estudo da informação (voltado para o estudo das *formas*, das fontes e sistemas de informação em suas características materiais), um modelo *semântico* (voltado para o estudo dos *conteúdos* das fontes e sistemas de informação) e um *pragmático*, com foco nos propósitos, nos *usos concretos* dos conteúdos disponibilizados pelas formas físicas).

Pouco depois Saracevic (1999), da *Rutgers University* (Estados Unidos), publicou um artigo chamado *Information Science*. Nele, o autor identificou três grandes conceitos de informação na CI. O primeiro é o *sentido restrito*: informação consiste em sinais ou mensagens envolvendo pequeno ou nenhum processamento cognitivo - ou então tal processamento pode ser expresso em termos de algoritmos ou probabilidades. Informação é a propriedade de uma mensagem, que pode ser estimada por uma probabilidade. O segundo é o *sentido amplo*: informação envolve diretamente processamento cognitivo e compreensão. Ela resulta da interação entre duas estruturas cognitivas, uma “mente” e um “texto” (num sentido amplo dessa palavra). Informação é o que afeta ou altera um estado de conhecimento, ou seja, para determinar algo como sendo informação é preciso ver o que o leitor entendeu de um texto ou documento. O terceiro é o *sentido ainda mais amplo*: informação existe em um contexto. Envolve não apenas as mensagens (sentido restrito) que são cognitivamente processadas (sentido amplo), mas também um contexto, uma situação específica, e uma ação, ou tarefa, no decurso da qual a informação é cognitivamente processada. Assim, informação envolve motivação e intencionalidade do indivíduo, mas sempre conectadas a um horizonte social, do qual fazem parte a cultura e as ações desempenhadas.

No ano seguinte, Ørom (2000), da *Royal School of Library and Information Science* da Dinamarca, identificou a existência de um “pré-paradigma” da CI (a biblioteca como instituição social) e três paradigmas no campo. O primeiro é o *físico*, que se iniciou na década de 1950 com os testes de *Cranfield*, quando a CI estudava a informação a partir de uma visão tida como “privilegiada”, imune aos processos cognitivos e sociais – a informação “tal como existe no mundo”. O objetivo dos estudos deste modelo centrou-se na performance na recuperação de informação. O segundo paradigma identificado por ele é o *cognitivo*. Seu desenvolvimento representa a ampliação do escopo (todo tipo de informação, e não apenas os sistemas de recuperação, é incluído como objeto de estudo) e do espectro (o comportamento informacional humano em geral, e não apenas a interação com sistemas de informação) da CI. Esse modelo se concentra em aspectos qualitativos da interação das pessoas com os sistemas. O ponto de vista se baseia num modelo relativista do conhecimento, significando que o conhecimento é influenciado e alterado por fatores cognitivos. Nessa perspectiva são negligenciados os fatores sociais. Por fim, Ørom apresenta as abordagens *alternativas* – resultantes de uma maior aproximação com as teorias da comunicação, especialmente a semiótica. Informação nesse sentido não é algo que é transmitido de uma pessoa para outra. A mensagem é vista como a construção de signos que, através da interação entre receptores, torna possível a produção de sentidos. Se o modelo físico está ligado à dimensão processual (o transporte de mensagens) e o cognitivo enxerga o significado das mensagens como algo produzido por um receptor a partir de suas estruturas cognitivas, esta terceira maneira de se estudar a informação une as duas dimensões, vendo a inserção de ambos os processos (transmissão e construção de sentido) nos contextos sociais, isto é, com os sistemas de linguagem e cultura.

Numa linha próxima, Fernández Molina e Moya-Anegón (2002), da *Universidad de Granada*, Espanha, apresentaram um quadro com três grandes modelos de estudo das *Ciencias de la Documentación* (designação do campo no contexto espanhol, à

época da publicação do texto). O primeiro é o modelo *positivista*: consistiu numa abordagem fisicalista do estudo da informação, tomada como algo mensurável, formalizado, universal e neutro, em pesquisas com foco nos sistemas de informação, buscando estabelecer condições laboratoriais de estudo. Em tal modelo, as necessidades de informação eram vistas como algo estável e invariável, e os processos de busca analisados numa perspectiva determinista, estática e não interativa. O segundo é o modelo *cognitivo*, essencialmente mentalista, com foco nos indivíduos que produzem e usam informação, passando a incluir a totalidade do comportamento humano em relação à informação. Sua maior fragilidade é o excesso de subjetivismo, ao compreender a realidade como sendo gerada unicamente por processos mentais individuais. O terceiro é o *sociológico*, voltado para o estudo das relações que uma coletividade (um país, uma cidade, uma empresa) estabelece com os conhecimentos registrados que ela mesma produz e faz circular. Nessa perspectiva, tal modelo representa a valorização do “contextualismo” na CI e tem duas manifestações concretas de pesquisa: os estudos com abordagem hermenêutica e a análise de domínio.

De Portugal, Silva e Ribeiro (2002), da Universidade do Porto, apresentaram um quadro teórico em que a CI era apreendida a partir de dois paradigmas: um primeiro historicista, tecnicista e custodial (correspondente aos campos da Arquivologia e Biblioteconomia, tal como estruturados no final do século XIX e início do século XX) e um segundo, dinâmico, científico e informacional, caracterizador propriamente do surgimento da CI. Neste quadro, postularam que a informação como objeto de estudo teria seis propriedades, aqui citadas em ordem inversa à apresentada por eles e organizadas conforme a sistematização de Ørom: ela é mensurável, reproduzível e transmissível (aspectos *físicos*), ela tem pregnância simbólica (aspecto *semântico*) e é estruturada pela ação humana e integrada dinamicamente aos contextos em que emerge (aspectos *pragmáticos*).

Capurro (2003), na época professor da *Stuttgart University*, Alemanha, elaborou também um quadro tríade da evolução da

CI. De acordo com ele, a CI teria nascido sob a vigência de um *paradigma físico*, construído a partir da Teoria Matemática de Shannon e Weaver. Conforme tal visão, a informação é algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor. Um segundo modelo, o *cognitivo*, emergiu nos anos 1970, marcado pela inspiração da teoria dos “três mundos” de Karl Popper, e que relaciona informação a conhecimento: algo é informacional na medida em que altera as estruturas de conhecimento do sujeito que se relaciona com dados ou documentos. Em anos mais recentes, estaria emergindo um *paradigma social*, voltado para a constituição social dos processos informacionais. A partir da crítica ao modelo anterior, que via o usuário como um ser isolado da realidade e apenas numa dimensão cognitiva, busca-se aqui reinseri-lo nos seus contextos concretos de vida e atuação, numa perspectiva claramente fenomenológica: ver os sujeitos como “ser no mundo”, tal como a fórmula do *dasein* tomada de Heidegger.

No Canadá, Salaün e Arsenault (2009) identificam três dimensões dos documentos: a sua *forma* (o signo, aquilo que confere existência material, que o faz ser perceptível), seu *conteúdo* (o texto, aquilo que faz dele algo inteligível, compreensível) e o *meio* (ou a relação, o uso social). A informação é a resultante das ligações entre elas, embora, ao longo dos anos, subáreas da CI tenham privilegiado uma ou outra destas dimensões.

Conjugando as contribuições dos diferentes autores, é possível concluir então que o primeiro conceito de informação na CI é mais restrito e está vinculado à sua dimensão material, física, sendo o fenômeno estudado a partir de uma perspectiva quantitativa e positivista. Nos anos seguintes, tomou corpo um conceito um pouco mais amplo voltado para a dimensão cognitiva, sendo informação algo associado à interação entre dados (aquilo que existe materialmente) e conhecimento (aquilo que está na mente dos sujeitos), e seu estudo relacionado à identificação de significados, interpretações. Por fim, as tendências contemporâneas implicam um grau maior de complexidade e abstração, com a inserção da informação no escopo da ação humana e no âmbito de contextos socioculturais concretos.

UM HISTÓRICO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O campo de estudos de usuários da informação é resultado direto do encontro entre as duas dimensões de pesquisa apontadas acima – que acabaram por resultar em quatro grandes tradições de estudo e pesquisa.

A primeira delas se identifica com a perspectiva positivista, no campo das ciências humanas e sociais, e com o conceito físico de informação. Trata-se da chamada *Abordagem Tradicional ou Abordagem Positivista* de estudos de usuários da informação. Sua origem se relaciona com dois marcos. O primeiro deles se liga à fundação da *Graduate Library School* da *University of Chicago* na década de 1930, que inaugurou os chamados “estudos de comunidade”: estudos que buscaram estabelecer uma série de indicadores demográficos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos “não-usuários”), com o objetivo de levantar dados para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários. Nos anos seguintes, diferentes pesquisadores perceberam o alto potencial que os estudos de usuários tinham para a realização de diagnósticos de bibliotecas e para seu planejamento, bem como para a avaliação das coleções. Dessa forma, embora os primeiros estudos estivessem centrados nas necessidades dos usuários, com forte caráter de pesquisa empírica, e não nos documentos em particular (Figueiredo, 1994, p. 67), o que ocorreu foi o progressivo distanciamento dos usuários e uma constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação. Os estudos de usuários converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços.

O segundo marco relaciona-se com a *Royal Society Scientific Information Conference* ocorrida em Londres, em 1948, quando dois trabalhos científicos, apresentados por Bernal e por Urquhart, inauguraram uma nova perspectiva de estudos: os estudos de usuários a partir do fluxo da informação científica. A novidade

destes estudos é que o foco não residia mais na interação dos usuários com uma instituição específica (a biblioteca) mas, sim, o estudo de uma série de ações dos usuários (essencialmente cientistas), isto é, suas buscas e consultas junto a bibliotecas, centros de documentação, arquivos e mesmo junto a outros usuários (formando os chamados “colégios invisíveis”).

Nos anos que se seguiram a estes dois marcos fundadores, os estudos de usuários acabaram por consolidar uma tradição de pesquisas essencialmente marcada pela idéia de uma produtividade, de uma aplicação “útil” – seja, inicialmente, ajudar na assimilação de imigrantes, no caso de Chicago, ou, posteriormente, avaliar os produtos e serviços bibliotecários para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico e tecnológico. Esse se tornou o grande “programa de pesquisa” para o campo, o critério a definir a validade das pesquisas, desde sua concepção, passando pelos conceitos e métodos a serem utilizados, chegando até seus resultados. Como conseqüência direta desse programa de pesquisa, desenhou-se, para o campo de estudos de usuários da informação, também um determinado modo de apreender esse usuário. A lógica da “produtividade” não afetou apenas o tipo de estudo a ser realizado mas, também, o recorte a partir do qual o usuário é estudado.

Numa análise deste campo de estudos, Lima (1994) identificou dois extremos metodológicos: o psicologismo (que tende a isolar os indivíduos estudados, tratá-los como se fossem completamente desvinculados da realidade social à qual pertencem) e o sociologismo (tomar a sociedade como mera soma de indivíduos, esvaziando a ação intencional destes indivíduos). Daí resulta serem o Funcionalismo (Sociologia) e o Behaviorismo (Psicologia) as duas matrizes teóricas de fundamentação dos estudos de usuários.

Uma segunda grande perspectiva de estudos de usuários da informação deu-se ancorada na perspectiva marxista, oriunda do campo geral das ciências humanas e sociais, sem que o conceito de informação propriamente deixasse de se alterar. Esse movimento se deu a partir da constituição da subárea de “informação social” no âmbito da CI (Cardoso, 1994), compondo a *Abordagem*

Crítica de Estudos de Usuários. Ele toma como pressuposto teórico básico a idéia de tensionalidade, da existência de conflitos no âmbito da realidade humana e social, em oposição à idéia de integração, basilar das abordagens positivistas e funcionalistas. Os problemas informacionais considerados deixam de ser aqueles ligados à promoção do uso de fontes de informação, à satisfação dos usuários com os sistemas ou à identificação das fontes mais utilizadas, deslocando-se para a questão da identificação dos excluídos informacionais, dos problemas de acesso às fontes e sistemas de informação, da denúncia das desigualdades em termos de acesso e uso.

Essa nova abordagem de estudos buscou estudar outros usuários da informação (ou os não-usuários) que não aqueles tradicionalmente contemplados nos estudos em voga: operários, empregadas domésticas, membros de movimentos sociais, leitoras de romances populares, moradores de bairros periféricos nos grandes centros urbanos, entre outros. Os estudos, ao contemplarem aspectos como leitura, condição de cidadania e poder, inserem constantemente os usuários em seus contextos concretos de vida – seu pertencimento a classes socioeconômicas, seus vínculos comunitários, sua posição na distribuição do poder, da informação e das condições de produção do conhecimento, etc.

Contudo, como destacado, em termos propriamente informacionais (de uma concepção do que seja informação, necessidade de informação, etc.), essa abordagem acabou por reproduzir o mesmo modelo dos estudos que critica. A informação continuou sendo entendida, na maior parte dos estudos, como algo dotado de propriedades objetivas (a “má” informação, aquela que aliena, que perpetua as condições de dominação, cujo acesso não deve ser estimulado; a “boa” informação, aquela que emancipa, que liberta, que desvela e explicita os processos ideológicos, e que portanto deve ser disseminada, divulgada).

Uma terceira maneira de se estudar os usuários deu-se a partir da chamada *Abordagem Cognitiva*, que se construiu em torno da noção de “comportamento informacional”. Aqui, tem-se uma efetiva mudança no conceito de informação, que passou a ser

compreendida na sua relação dinâmica com os dados e o conhecimento. Por outro lado, o modelo de compreensão dos sujeitos que se relacionam com a informação não mudou essencialmente em relação ao modelo positivista. O próprio conceito central da abordagem, “comportamento informacional”, denuncia essa permanência: os sujeitos continuaram sendo estudados como movidos por forças externas a eles. No lugar do pertencimento a perfis sociodemográficos, a Abordagem Cognitiva via as necessidades de informação como causa, e as ações de busca de informação como efeito; ou, ainda, a busca de informação como estímulo, e o uso da informação como resposta.

Esta abordagem tem origem na década de 1970 com a criação, em 1975, do *Centre for Research on User Studies* (CRUS) na Universidade de Sheffield, Inglaterra, e com a formulação, nos anos seguintes, de distintas teorias, tais como a teoria dos *Anomalous States of Knowledge* de Belkin (1980), a abordagem construtivista baseada em processo de Kuhlthau (2004) e a teoria *Sense Making* de Dervin (1989), entre outros. Tom Wilson (1997) propôs, no início dos anos 1980, que o campo deveria mudar seu nome para “estudos de comportamento informacional”. Com isso, se pretendia consolidar a ampliação do foco de estudos iniciada anos antes: do estudo do usuário interagindo com um único sistema, passava-se a estudar o usuário em suas várias ações informacionais, em seus vários momentos de necessidade de informação, seu engajamento em vários processos de busca e interação com diversas fontes, recursos, serviços e sistemas. Em 1986, Dervin e Nilan consolidaram essa virada teórica ao sistematizar a existência de duas grandes abordagens de estudos de usuários: a “tradicional” e a “alternativa”. Conforme os autores, na perspectiva alternativa, ou cognitiva, haveria uma substituição da idéia de uma informação objetiva, dotada de propriedades (qualidade, exatidão, confiabilidade, completude, etc.) em si, com um significado constante, para uma informação subjetiva, cujas características existem apenas face a um sujeito específico. E, ainda, a natureza deste sujeito também se modifica, de um ser passivo, que apenas sofria o efeito de ações externas a ele (portanto par-

te de um processo mecânico de processamento da informação), para um sujeito ativo, que produz sentido. Assim, passavam a ser considerados não apenas os comportamentos externos dos usuários (os empréstimos realizados numa biblioteca, os *links* acessados num *site*, etc.) mas também de suas cognições internas, seus valores, pensamentos e sensações (Dervin; Nilan, 1986).

Formulada deste modo, a “abordagem alternativa” significaria tanto uma mudança no conceito de informação como na compreensão dos sujeitos que se relacionam com a informação. Contudo, na prática de pesquisa, diversas vezes, tal proposta acabou não se concretizando, e muitos dos estudos realizados nessa abordagem reproduziram a visão de um sujeito “assujeitado”, movido por forças externas a ele, apenas reagindo a estímulos causados por “lacunas” de conhecimento. Assim, em diversos estudos conduzidos com a adoção teórica deste modelo, identificaram-se certas necessidades objetivas, prontas, acabadas – como se fossem independentes dos sujeitos concretos e de situações específicas. O modelo cognitivo destes estudos, ao privilegiar o entendimento da necessidade de informação a partir de uma lacuna, de uma ausência de determinado conhecimento para executar determinada atividade, acabou por engessar uma forma de compreensão dos usuários como seres dotados de uma necessidade específica que seria satisfeita por uma fonte de informação específica. É como se houvesse uma correspondência unívoca entre as necessidades de informação e as fontes existentes e disponíveis nos variados sistemas. Além disso, essa abordagem não chegou a problematizar a questão dos objetos de pesquisa, não incidindo, portanto, na definição das temáticas e objetos empíricos aceitos para o campo.

Em anos recentes, têm surgido novas maneiras de se estudar os usuários que, apesar de sua diversidade, poderiam ser designadas como *Abordagem Sociocultural* a partir de uma característica comum, que é a ênfase no caráter coletivo, intersubjetivo, das ações promovidas pelos sujeitos informacionais, e do enraizamento destas ações em contextos sociohistóricos específicos. Como apresentando na introdução, essa abordagem se manifesta

no plano internacional no trabalho de autores como Talja, Wilson e Day e, no Brasil, de Marteleto, Almeida Jr., Almeida, González de Gómez e Araújo, entre muitos outros. Essa quarta abordagem é fruto de uma reorientação do conceito de informação na Ciência da Informação como um todo, em direção a uma perspectiva intersubjetiva ou sociocultural (impulsionada, sobretudo, pelos debates que se seguiram ao I COLIS), e de sua consequência direta no campo de estudos de usuários, com a realização, desde 1996, do primeiro encontro *Information Seeking In Context* (ISIC), também em Tampere, e dos demais que se seguiram a cada dois anos. A palavra “contexto” presente no nome do evento não é um acaso: seu uso representa a sinalização da nova virada teórica, com a consideração dos fatores sociais, econômicos, políticos, culturais envolvidos no comportamento informacional. Outra tentativa de consolidar essa mudança foi promovida por Savolainen (2007), que propôs o abandono do termo “comportamento informacional” e sua substituição por “práticas informacionais”.

O conceito de “prática”, tomado da Etnometodologia, se deu com o objetivo de ver em que medida os “fatos sociais” são constantemente produzidos pelos indivíduos. Não existe, nesta perspectiva, um mundo de regras, normas e estruturas exterior e independente das interações. Tem-se aqui a ideia de processo: o ato dos sujeitos de continuamente atualizarem as regras e modelos por meio de suas ações. A “importação” desse conceito para os estudos de usuários acabou por representar uma profunda redefinição dos sujeitos. Nesse sentido, foi possível realizar a incorporação dos avanços obtidos no âmbito dos estudos de perspectiva crítica e também da abordagem cognitiva. A principal superação em relação à abordagem cognitiva se deu a partir da visão de conhecimento como algo meramente cumulativo ou a ideia de um usuário totalmente individualizado, isolado da realidade, como um sujeito puramente cognitivo. Já a superação da abordagem crítica se deu com a compreensão da informação não na perspectiva de apenas um único sujeito, mas de uma coletividade ou, antes, como produto de uma “intersubjetividade”, e, principalmente, com a percepção de que algo só se torna infor-

mação a partir de um contexto no qual atuam dimensões políticas, culturais, econômicas, jurídicas, tecnológicas, entre outras.

Para Savolainen, Tuominen e Talja (2005), os estudos de usuários deveriam abandonar a perspectiva cognitiva centrada no indivíduo como unidade de análise para dar atenção aos aspectos sociais da produção de conhecimento. Nessa mesma linha, Tuominen e Savolainen (1997) propuseram o Construcionismo Social como fundamento mais adequado para os estudos do que o behaviorismo cognitivista dos estudos de “comportamento informacional”. Também Wilson (2002) desenvolveu argumentos nesta linha, propondo uma abordagem fenomenológica para o estudo dos usuários. Para ele, é preciso dar o devido crédito para os estudos até então conduzidos no campo, de natureza positivista, na medida em que, produzindo seus questionários, identificando taxas de uso da informação e realizando correlações estatísticas com dados de perfil, esses estudos encontraram *algo* sobre a realidade, conduziram a algum conhecimento sobre o comportamento informacional. Ao mesmo tempo, deixaram “a descoberto” outros elementos – e é para dar conta destes elementos que o autor defende a utilização da Fenomenologia. Para Wilson (2002), intersubjetividade é o conceito fundamental para o desenvolvimento de uma abordagem fenomenológica capaz de transpor os limites alcançados tanto pela abordagem “tradicional” como pela “alternativa”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sistematização aqui apresentada poderia sugerir que o campo dos estudos de usuários da informação seria composto de quatro blocos de pesquisas claramente divididas segundo as quatro abordagens desenhadas. Tal ideia não corresponde à realidade, contudo. Existem diversos estudos que se situam em posições intermediárias em relação aos modelos aqui propostos. Seguindo a metodologia proposta por Lallement (2002) para o estudo das

ciências humanas e sociais, buscou-se aqui operar a construção de pólos aglutinadores de formas de compreensão (dos sujeitos e da informação) para o desenho das grandes tendências de estudo sobre os sujeitos informacionais.

Concordando com as ideias de Lallement (2002) e Minayo (2000) apresentadas no primeiro tópico deste texto, e de Wilson (2002) apresentadas no terceiro, é preciso fazer conjugar as contribuições das diferentes tradições de pesquisa. Nas propostas mais recentes, certos elementos comuns emergem, tais como a natureza social e coletiva do uso da informação, seu enraizamento num contexto concreto da experiência e o caráter ativo do usuário em sua relação com a informação. Mas tais propostas contemporâneas só se tornaram possíveis face às contribuições dos estudos de natureza positivista, crítica e cognitiva – tanto os seus achados de pesquisa como também as lacunas e problemas que eles não resolveram.

O caminho para o incremento dos estudos parece indicar a necessidade de superação de algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo, tais como sujeito ativo ou sujeito passivo, significado existente na mensagem ou na mente do usuário, usuário como ente cognitivo ou emocional. E, nesse caminho, conceitos contemporâneos como “práticas informacionais”, “ação informacional” e “mediação da informação”, entre outros, revelam a pluralidade e a vitalidade deste campo de pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida Júnior, O. F. “Mediação da informação e múltiplas linguagens”, *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 2, pp. 89-103, 2009.

Almeida, M. A. “Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas”, *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 1, pp. 01-24, 2008.

Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas...

- Araújo, C. A. “Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista”, *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 22, n. 1, pp. 145-159, 2012.
- Belkin, N. J. “Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval”, *Canadian Journal of Information Science*, v. 5, pp. 133-143, 1980.
- Blumer, H. “A natureza do interacionismo simbólico”. In: C. D. Mortensen, *Teoria da comunicação: textos básicos*. São Paulo: Mosai-co, 1980, pp. 119-138.
- Bock, A. M.; Furtado, O.; Teixeira, M. L. *Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia*. São Paulo: Saraiva, 2002.
- Calva González, J. J. “Usuarios de la información: el fenómeno de las necesidades de información”. In: F. F. Martínez Arellano; J. J. Calva González (Orgs.). *La investigación bibliotecológica en la era de la información: memoria del XXI colóquio de investigación bibliotecológica y de la información, 24-26 de septiembre de 2003*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004, pp. 177-203.
- Calva González, J. J. “El fenómeno de las necesidades de información: su investigación desde diversas perspectivas”. In: J. J. Calva González (Org.). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013, pp. 141-153.
- Capurro, R. “Epistemologia e ciência da informação”. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

El ser, conocer y hacer en bibliotecología...

- Cardoso, A. M. “Retomando posibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social”, *Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, pp. 107-114, jul./dez. 1994.
- Chaudiron, S.; Ihadjadene, M. “De la recherche de l’information aux pratiques informationnelles”, *Études de communication*, v. 35, 2010.
- Coulon, A. *A escola de Chicago*. Petrópolis: Vozes, 1995.
- Day, R. “Death of the User: Reconceptualizing subjects, objects, and their relations”, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 62, n. 1, pp. 78-88, 2011.
- Demo, P. *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1989.
- Dervin, B.; Nilan, M. “Information needs and uses”. In: M. E. Williams (Ed.). *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, Chicago: Knowledge Industry Publications, pp. 03-33, 1986.
- Dervin, B. “Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use”, *Journal of Knowledge Management*, v. 2, n. 2, pp. 36-46. 1989.
- Dortier, J. F. (Dir.). *Une histoire des sciences humaines*. Auxerre: Éditions sciences humaines, 2005.
- Esquenazi, J. P. *Sociologie des publics*. Paris: La Découverte, 2003.
- Fernández Molina, J. C.; Moya-Anegón, F. “Perspectivas epistemológicas ‘humanas’ en la documentación”, *Revista Española de Documentación Científica*, v. 25, n. 3, pp. 241-253, jul./set. 2002.

Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas...

- Ferreira, D. *Manual de sociologia: dos clássicos à sociedade da informação*. São Paulo: Atlas, 2006.
- Figueiredo, N. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.
- Fisher, K.; Erdelez, S.; Mckechnie, L. (Orgs.). *Theories of information behavior*. Medford: Information Today, 2005.
- Fleury, L. *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. Paris: Armand Colin, 2011.
- Geertz, C. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 1989.
- González de Gómez, M. N. “As ciências sociais e as questões da informação”, *Morpheus*, v. 9, n. 14, pp. 18-37, 2012.
- González Teruel, A. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005.
- Hernández Salazar, P. “El fenómeno de los usuarios de la información”. In: F. F. Martínez Arellano; J. J. Calva González (Orgs). *La investigación bibliotecológica en la era de la información: memoria del XXI colóquio de investigación bibliotecológica y de la información, 24-26 de septiembre de 2003*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004, pp. 165-176.
- Jardim, J. M., Fonseca, M. O. “Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte”, *DataGramZero*, v. 5, n. 5, out. 2004.
- Johnson, A. *Dicionário de sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.
- Kuhlthau, C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. London: Libraries Unlimited, 2004.

El ser, conocer y hacer en bibliotecología...

- Labour, M. “L’apport de la méthode triadique à l’analyse des pratiques informationnelles”, *Études de communication*, v. 35, 2010.
- Lallement, M. *História das idéias sociológicas*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- Le Coadic, Y. F. *Usages et usagers de l’information*. Paris: ADBS, 1997.
- Le Marec, J. *Publics et musées: la confiance éprouvée*. Paris: L’Harmattan, 2007.
- Lima, A. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa-CNPSO; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.
- Marteleteo, R. M. “Conhecimento e Sociedade: pressupostos da antropologia da Informação”. In: M. Aquino (Org.). *O campo da ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades*. João Pessoa: Universitária, 2002.
- Minayo, M. C. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec, 2000.
- Monfasani, R. E.; Curzel, M. F. *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.
- Nascimento, L. *O usuário e o desenvolvimento de sistemas*. Florianópolis: Visual Books, 2003.
- Ørom, A. “Information Science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook”, *Journal of Documentation*, v. 56, n. 1, pp. 12-26, 2000.
- Pérez Santos, E. *Estudio de visitantes en museos: metodología y aplicaciones*. Gijón: Trea, 2000.

Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas...

- Quintaneiro, T.; Barbosa, M. L.; Oliveira, M. *Um toque de clássicos: Durkheim, Marx e Weber*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1996.
- Rabello, O. C. “O usuário nos currículos de Biblioteconomia”, *Revista da Escola de Biblioteconomia*, UFMG, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, pp. 179-192, set. 1981.
- Ramírez Velásquez, C. A. *Necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad Tepehua*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.
- Rendón Rojas, M. A. “Hacia un nuevo paradigma en Bibliotecología”, *Transinformação*, Campinas, v. 8, n. 3, pp. 17-31, set./dez. 1996.
- Salaün, J. M.; Arsenault, C. *Introduction aux sciences de l'information*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal, 2009.
- Sanz Casado, E. *Manual de estudios de usuários*. Madrid: Pirámide, 1994.
- Saracevic, T. “Information science. Ciência da informação: origem, evolução e relações”, *Journal of the American Society for Information Science*, v.50, n.12, pp. 1051-1063, 1999.
- Savolainen, R. “Everyday Life Information Seeking: approaching Information Seeking in the context of ‘way of life’”, *Library & Information Science Research*, v. 17, pp. 259-294, 1995.
- Savolainen, R. “Information behavior and information practice: reviewing the ‘umbrella concepts’ of information-seeking studies”, *Library Quarterly*, v. 77, n. 2, pp. 109-132, 2007.
- Savolainen, R.; Tuominen, K.; Talja, S. “The social constructionist viewpoint to information practices”. In: K. E. Fisher; S. Erdelez; L. Mckechnie. *Theories of information behaviour*. Medford, NJ: Information Today, pp. 328-333. 2005.

El ser, conocer y hacer en bibliotecología...

- Schleyer, J. R. “Estudos de usuários: Introdução e problemática e a metodologia”, *Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação*, v. 1. Brasília: ABDF, 1982, pp. 49-79.
- Silva, A. M.; Ribeiro, F. *Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Afrontamento, 2002.
- Silva, A. M.; Ribeiro, F. *Recursos de informação: serviços e utilizadores*. Lisboa: Universidade Aberta, 2010.
- Talja, S. “Constituting ‘information’ and ‘user’ as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory”. In: P. Vakkari; R. Savolainen; B. Dervin (Eds.). *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997, pp. 67-80.
- Tuominen, K.; Savolainen, R. “A social constructionist approach to the study of information use as discursive action”. In: P. Vakkari; R. Savolainen; B. Dervin (Eds.) *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997, pp. 81-96.
- Wieviorka, M. (Dir). *Les sciences sociales en mutation*. Auxerre: Éditions sciences humaines, 2007.
- Wilson, T. “Information behaviour: an interdisciplinary perspective”, *Information processing & management*, v. 33, n. 4, pp. 551-572, 1997.
- Wilson, T. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. In: International Conference on Information Seeking in Context, 4, 2002. *Anais...* Lisboa: Universidade Lusíada, 2002.