

OS ESTUDOS EM PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Carlos Alberto Ávila Araújo

1 INTRODUÇÃO

A ciência da informação é uma disciplina científica surgida na década de 1960. Em sua origem, ela congregou conhecimentos existentes em outras disciplinas (sobretudo a biblioteconomia, mas também algo da ciência da computação, da comunicação social, das ciências cognitivas, entre outras) ao mesmo tempo em que articulou uma perspectiva própria de estudos e pesquisas. Logo após o seu surgimento, surgiram dentro dela campos mais específicos de pesquisa (normalmente designados como “sub-áreas”), com relativa autonomia em termos de conceitos e agenda de investigações. Entre tais campos está aquele dedicado aos seres humanos que se relacionam com a informação, conhecido como estudos de usuários.

Este campo, na verdade, tem uma origem ainda anterior à ciência da informação. Ele tem origem na biblioteconomia, no âmbito da Universidade de Chicago, nos Estados Unidos, onde, nas

décadas de 1930 e 1940, foram realizados os primeiros estudos científicos sobre comunidades de usuários de bibliotecas. O marco dos estudos de usuários desde uma perspectiva propriamente informacional se deu em 1948, na 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. A novidade destes estudos é que o foco não residia mais na interação dos usuários com uma instituição específica (a biblioteca, tal como nos estudos promovidos pela equipe de Chicago) mas, sim, o estudo de uma série de ações dos usuários, isto é, suas buscas e consultas junto a bibliotecas, centros de documentação, arquivos e mesmo junto a outros usuários (formando os chamados “colégios invisíveis”). Este tipo de perspectiva foi desenvolvido em inúmeras pesquisas nos Estados Unidos e na Inglaterra (PAISLEY, 1968), merecendo destaque, entre outras, três grandes iniciativas conduzidas por equipes de pesquisadores (GONZÁLEZ TERUEL, 2005). A primeira é o projeto Scientific Information Exchange in Psychology, encomendado pela American Psychological Association (APA), divulgado por Garvey e Griffith em 1964, e que sistematizou um

modelo do caminho da informação, desde sua origem, passando por sua transmissão, armazenamento e uso, identificando o que ocorre em cada etapa da comunicação científica. A segunda são os estudos promovidos desenvolvidos no âmbito da Johns Hopkins Center for Research in Scientific Communication, de 1966, relacionados com as demoras no fluxo e com a função e a estrutura dos canais formais e informais. A terceira é a INFROSS, Investigation into Information Requirements of the Social Sciences, liderada por Line e publicada em 1971, relativa aos vários aspectos envolvidos no uso da informação (uso de serviços, pessoas, variação por idade, preferência por idioma, entre outros).

Na década de 1970 ocorreu importante incremento conceitual no campo de estudos de usuários. Em 1975 foi criado o Centre for Research on User Studies (CRUS) na Universidade de Sheffield, Inglaterra. Um dos estudos do grupo, denominado Estudo INISS (Information Needs and Services in Social Sciences Departments) buscou estudar os hábitos dos trabalhadores, com visitas aos departamentos administrativos, para que os serviços de informação pudessem se antecipar às necessidades vividas nos postos de trabalho. Nesta pesquisa, e nas seguintes, o grupo

de Sheffield começou a desenvolver uma perspectiva nova de estudos de usuários calcada numa fundamentação cognitiva.

Nos anos seguintes, outros modelos nessa mesma linha surgiram: a teoria dos *anomalous states of knowledge* de Belkin (1980), a abordagem construtivista baseada em processo de Kuhlthau (2004), a teoria *sense making* de Dervin (1983; 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, importante artigo de Dervin e Nilan publicado no *Annual Review of Information Science and Technology* consolidou essa virada teórica ao sistematizar a existência de duas grandes abordagens de estudos de usuários: a “tradicional” e a “alternativa”.

Em meados da década de 1990, houve 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 Conceptions of Library and Information Science, CoLIS, realizado em Tampere, em 1991. Esse movimento teve uma consequência direta no campo de estudos de usuários da informação, com a realização, em 1996, do primeiro encontro Information Seeking In Context (ISIC), também em Tampere, e com os demais encontros que se seguiram. 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. Essa mudança operada no ponto de vista institucional foi acompanhada por uma fundamentação teórica, promovida por Savolainen (2007), que propôs o abandono do termo “comportamento informacional” e sua substituição por “práticas informacionais”, rejeitando o modelo comportamental/behaviorista da abordagem cognitiva em prol de uma perspectiva que perceba o sujeito inserido em relações com outros sujeitos e num contexto sociohistórico específico.

Essa introdução pretende evidenciar que os estudos de usuários da informação se desenvolveram congregando diferentes

teorias, modelos, abordagens e métodos, bem como distintos objetos empíricos. E, se existem maneiras distintas de se compreender e sistematizar toda essa diversidade, a mais comum é a que se dá desde uma perspectiva epistemológica, buscando entender esse campo a partir de três grandes eixos de pesquisa: os estudos de uso da informação, os estudos de comportamento informacional e os estudos em práticas informacionais.

Eles surgiram em épocas diferentes, o que pode causar, ocasionalmente, a impressão de ter havido uma evolução ou superação de um modelo por outro. Uma análise mais rigorosa, contudo, mostra que o que existe, na verdade, é uma perspectiva de complementaridade. Os estudos de uso, que surgiram primeiro, se constroem numa perspectiva que permite o estudo e pesquisa de determinados aspectos da realidade. A abordagem de comportamento informacional, que surgiu depois, emergiu exatamente para o estudo de determinadas questões e aspectos que não eram cobertos pela abordagem anterior, sem pretender substituir os estudos de uso. Da mesma forma, alguns anos depois, surgiram os estudos em práticas informacionais, mais uma vez com a perspectiva de estudar determinados aspectos e dimensões da realidade que nenhuma das outras duas abordagens

estudavam.

Uma maneira de compreender a dinâmica de estruturação desses estudos (que será apresentada nos tópicos a seguir) é apresentada a seguir, no quadro 1:

Quadro 1 – Modelos de estudos de usuários da informação

	Estudos de uso	Comportamento informacional	Práticas informacionais
Modelo teórico	Positivismo e funcionalismo	Behaviorismo e cognitivismo	Etnometodologia e construtivismo
Concepção de usuário de informação	Dados sociodemográficos	Sujeito com lacuna de informação	Indivíduo que atua sobre o social e recebe influência do social
Principais conceitos	Relevância, sistema de informação, demanda, necessidade, requisito	Necessidade, busca, uso, lacuna	Significado, ação, cultura, identidade
Métodos de estudo	Indicadores quantitativos e correlação de variáveis	Análise de linha do tempo e recomposição de tarefas	Identificação de significados e percepção do social e cultural
Metodologia de pesquisa	Quantitativa por meio de questionários	Entrevistas descritivas e categorização	Entrevistas interpretativas e grupos focais
Objetos empíricos mais estudados	Cientistas e agentes governamentais	Ambiente empresarial e laboral	Vida cotidiana, saúde, lazer, cultura

Fonte: Elaboração própria.

Compreender dessa maneira o campo de estudos de usuários torna necessário considerar relação que esse campo estabelece com a ciência da informação de forma geral. Afinal, na ciência da informação deu-se também a construção de três grandes modelos ou perspectivas de estudo sobre os fenômenos informacionais: a perspectiva fisicista, a cognitivista e a

pragmatista. A cada uma delas corresponde determinada manifestação de estudos de usuários da informação, que são, portanto, reflexo dos caminhos teóricos da ciência da informação.

Essa estruturação dos estudos de usuários da informação pode gerar algumas confusões. Uma delas é a de que cada um dos modelos teóricos seria montado para estudar determinada realidade empírica. De fato, os estudos de uso da informação se centraram principalmente no estudo de cientistas – o que era uma forte demanda das décadas de 1950 a 1970. Já os estudos de comportamento informacional foram realizados também com cientistas, mas incluíram profissionais nos ambientes empresarial e governamental. Por fim, os estudos em práticas informacionais se voltaram bastante para o cotidiano, os ambientes informais, o campo do lazer e da cultura. Existe, sim, alguma ligação entre as empirias e os modelos teóricos – são determinadas realidades empíricas que acabam convocando novos conceitos, novas teorias. Mas um modelo teórico de como os seres humanos se relacionam com a informação não está limitado a uma determinada realidade empírica, ao estudo de um contexto específico, ele existe para entender distintos fenômenos, distintas situações.

É possível também surgir outra confusão: a ideia de que os

três modelos são absolutamente excludentes e não podem dialogar. Assim é comum, por exemplo, alguém que esteja estudando comportamento ou práticas informacionais ter total aversão a métodos quantitativos, imaginando que medir indicadores de uso da informação é algo absolutamente exclusivo dos estudos de uso. Ou então alguém que esteja estudando práticas informacionais descartar qualquer análise de categorias de necessidade de informação por serem algo oriundo dos estudos de comportamento informacional. Tais posturas acabam atrapalhando o desenvolvimento do campo, impedindo análises mais complexas e a sedimentação dos conhecimentos.

É por isso que, neste capítulo, serão analisadas as características de cada um dos três principais modelos de estudos de usuários da informação, para se entender a especificidade da perspectiva das práticas informacionais, mas também se buscará vincular cada uma desses modelos ao movimento teórico geral da ciência da informação. O objetivo é entender o significado da perspectiva de estudos em práticas informacionais dentro de um quadro mais complexo, enquanto perspectiva de estudos informacionais e enquanto especificidade de estudos de usuários da informação.

2 OS MODELOS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Estudos de usuários da informação, e mais especificamente estudos em práticas informacionais são, todos eles, estudos pertencentes ao campo da ciência da informação. Nesse sentido, antes de adentrar o assunto específico deste capítulo, é importante apresentar um quadro conceitual da ciência da informação. Afinal, foi em sintonia com esse quadro que os estudos de usuários evoluíram ao longo das décadas.

Não cabe, nos limites deste texto, apresentar um histórico da ciência da informação. Portanto, o que será feito será um breve mapeamento dos conceitos de informação presentes na ciência da informação. E, para tal mapeamento, serão descartadas visões ou panoramas muito específicos (isto é, presentes apenas na obra de um ou outro autor, ou considerando apenas a realidade de um país). Será considerada aqui um quadro intelectual bastante consensual, ou seja, que vem sendo defendido e utilizado por muitos autores, de diferentes países, em torno da identificação da existência de três grandes modelos de estudo. Esses modelos são apresentados a seguir, numa compilação de autores de vários países: México, Estados Unidos, Dinamarca, Espanha, Portugal,

Alemanha, Cuba, Canadá e Reino Unido. Embora os termos usados para descrever cada um dos modelos variem de um autor para outro, sua caracterização é basicamente a mesma na problematização de cada um dos autores:

Quadro 2 - Modelos de estudo da informação

Autor	Primeiro modelo	Segundo modelo	Terceiro modelo
Rendón Rojas, 1996	sintático	semântico	pragmático
Saracevic, 1999	restrito	amplo	ainda mais amplo
Orom, 2000	físico	cognitivo	alternativo
Fernández Molina e Moya Anegón, 2002	positivista	cognitivo	sociológico
Silva e Ribeiro, 2002	mensurável, reprodutível e transmissível	pregnância simbólica	estruturada pela ação e integrada a contextos
Capurro, 2003	físico	cognitivo	social
Linares Columbié, 2005	físico	cognitivo	social
Salaun e Arsenault, 2009	forma	conteúdo	meio
Bawden e Robinson, 2012	físico	cognitivo	social
Hjorland, 2014	físico	cognitivo	sociocognitivo

Fonte: Elaboração própria.

Os termos utilizados para os autores para designar esses modelos são diferentes, mas suas discussões são semelhantes. Em todos eles está a ideia de que houve uma primeira forma de se estudar a informação, como algo físico, como um fenômeno objetivo, como um sinal, algo no nível sintático. Nesse modelo, a informação é entendida como algo existente em si mesmo, independente dos sujeitos e dos contextos, como um dado dotado de propriedades e características passíveis de serem medidos e explicados a partir da formulação de leis. Nas apresentações que promovem deste conceito, os autores vinculam informação a noções como sinal, emissor, receptor, transporte, transferência, sistema, recuperação, probabilidade, precisão, revocação, mensagem. Esse modelo, conforme os autores, teria surgido naquele que é o evento também identificado muitas vezes como originário da própria ciência da informação: as Conferences on Training Science Information Specialists ocorridos no Georgia Institute of Technology, em 1961 e 1962.

Esse desenho de ciência da informação surgiu na Inglaterra e nos Estados Unidos, no período imediatamente posterior à II Guerra Mundial, relacionada sobretudo com a importância que a informação possuía, na visão destes países,

para o desenvolvimento científico e tecnológico no contexto da guerra fria. Nesse sentido, “informação” era entendida em um sentido bastante específico, enquanto informação científica e tecnológica, e seu estudo se dava dentro de uma lógica essencialmente governamental e militar, isto é, os objetivos com o estudo da informação eram, antes mesmo de serem propriamente científicos, pragmáticos, relacionados a um contexto de competição entre países pela hegemonia no cenário internacional. (COLL-VINENT, 1984; DEBONS; HORNE; CRONENWETH, 1988; LINARES COLUMBIÉ, 2005). Estudar a informação era compreender e mapear a produção, circulação e uso da informação científica e tecnológica (e apenas desta) para se pensar em instrumentos de seu processamento para garantir maior rapidez, menor custo, maior exatidão em sua transferência dentro da comunidade científica e desta para os setores estratégicos dos ambientes governamental e militar. Tratava-se de uma maneira muito específica de conhecer (a partir de um conjunto de interesses) e da delimitação de algo muito específico a ser conhecido - aquilo que era considerado objeto de estudo da ciência da informação (DAVIS; SHAW, 2001).

Desenvolveu-se aí uma ciência do controle da informação, do desenvolvimento de técnicas para seu processamento ótimo num contexto da competitividade entre países por meio do desenvolvimento de seus sistemas de informação científica. O modelo teórico desta abordagem, conhecido como “paradigma dos sistemas” ou paradigma físico, que pressupõe o estudo dos sistemas de informação isolados da vida social e dos usuários, basicamente a partir de medidas quantitativas de desempenho de recuperação da informação (BAWDEN; ROBINSON, 2012). Tal modelo é resultado da complementação de duas perspectivas. A primeira é a da teoria matemática da comunicação de Shannon e Weaver, que entende a comunicação como um processo de envio de mensagens de um emissor a um receptor, cabendo à ciência da informação atuar na otimização do transporte dessas mensagens por meio do processamento e da recuperação da informação. O segundo é o modelo sistêmico derivado da tradição de estudos iniciados com os experimentos realizados Cranfield Institute of Technology nas décadas de 1950 e 1960, em que os sistemas de informação são avaliados em termos de seus atributos objetivos e suas performances em recuperação da informação (HJORLAND, 2018a).

Em todos os autores há também a ideia de que surgiu uma segunda maneira de se estudar a informação, como algo cognitivo, semântico, subjetivo. Neste segundo modelo passou-se a se considerar a articulação entre os dados, os elementos presentes da realidade independente do sujeito, e o conhecimento, aquilo que os indivíduos sabem ou conhecem, sendo a informação a medida da alteração deste estado de conhecimento, ou, em outros termos, o produto da interação entre os dados e o conhecimento, no âmbito do indivíduo. Nesta perspectiva de estudos o conceito de informação se aproxima aos de dado, conhecimento, processamento, indivíduo, pessoa, lacuna, preenchimento, modificação, alteração, significado. Esse modelo tem como marco de referência a The Copenhagen Conference Theory and Application of Information Research, ocorrida em 1977, e se expressou teoricamente em quatro artigos sobre Foundations of Information Science publicados por Bertram Brookes no início dos anos 1980, nos quais o autor apresenta a sua equação fundamental da ciência da informação – e no qual a informação é compreendida como a medida da alteração da estrutura de conhecimento de um indivíduo. A

inspiração filosófica dessa abordagem é a teoria do conhecimento objetivo de Karl Popper.

Para Debons, Horne e Cronenweth (1988), tal movimento representou um deslocamento da mesma lógica de pesquisa dos ambientes governamental e militar para o âmbito do setor industrial e empresarial, com demandas de eficácia de gestão, operação e controle. A novidade, do ponto de vista conceitual, foi a introdução de uma perspectiva orientada não mais para os sistemas, mas sim para os usuários ou clientes (HJORLAND, 2018a). Com isso, deu-se o estudo dos processos cognitivos humanos e sua modelização, com o objetivo de desenvolver sistemas de informação que pudessem replicar tais processos, de modo que o foco dos estudos eram os indivíduos se relacionando com a informação e a manifestação de suas necessidades e os procedimentos para resolução destas necessidades (BAWDEN; ROBINSON, 2012; GILCHRIST, 2009).

Em todos os autores mencionados acima pode-se identificar um terceiro modelo, que em alguns aparece como uma tendência ainda em construção, em outros já se encontra mais estabelecida. Essa terceira possibilidade é descrita com termos como pragmática, intersubjetiva ou sociocultural, e nela a

informação é algo da ordem não apenas do objetivo ou do subjetivo, mas também do coletivo, de uma construção social. Nessas descrições, informação aparece ligada a termos como documento, saberes, ação, contexto, cultura, memória, coletivo, sociedade, histórico. O marco de referência da construção dessa perspectiva é o I CoLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science, que ocorreu na Finlândia, em 1991, que marcou uma virada sociológica na ciência da informação, como colocado por Blaise Cronin (2008), ou, como identificado por Linares Columbié (2005), o surgimento de uma outra epistemologia da ciência da informação a partir do estudo da sociedade e da cultura. Hjørland (2018b) menciona as recentes visões orientadas desde uma perspectiva social e cultural. Bawden e Robinson (2012) indicam um paradigma “sócio-cognitivo”, inspirado na epistemologia social de Shera e na análise de domínio de Hjørland, que busca analisar um nível de análise mais amplo que o indivíduo (os grupos sociais, comunidades, países) bem como outras problemáticas além da cognição (nível apenas mentalista dos fenômenos informacionais), numa tendência a articular os níveis individual e coletivo da informação. Apontam ainda que a posição

epistemológica da teoria crítica, oriunda das humanidades e das ciências sociais, deverá “ter mais impacto na ciência da informação no futuro” (BAWDEN; ROBINSON, 2012, p. 41, tradução nossa).

Essa terceira abordagem tem expressões em teorias como a dos regimes de informação, análise de domínio, folksonomias, altmetria, cultura organizacional, neodocumentação, arqueologia da sociedade da informação, entre outras (ARAÚJO, 2018), voltadas para o caráter socialmente construído da informação e suas imbricações com as dimensões políticas, econômicas, culturais, jurídicas, tecnológicas e outras das sociedades nas quais os fenômenos informacionais existem e se constituem. Entre as várias teorias desenvolvidas na esteira dessa terceira forma de se estudar a informação encontram-se também, os estudos em práticas informacionais (ARAÚJO, 2018).

3 OS ESTUDOS DE USO E DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Os primeiros estudos considerados como sendo de usuários da informação surgiram, na visão de alguns autores, com

algumas pesquisas sobre frequência de uso de revistas na década de 1920. Mas o início efetivo do campo, tal como considerado pela maioria dos estudiosos, é normalmente associado com os estudos sobre uso de bibliotecas realizados no âmbito da Universidade de Chicago, nos anos 1930. Tais estudos passaram a ser utilizados como instrumentos de diagnóstico em unidades e serviços de informação, como elementos de feedback para o sistema, por meio da determinação de taxas de uso de materiais (elemento orientador de políticas de desenvolvimento de coleções, determinando necessidades de aquisição e descartes). Outro marco significativo se deu, como apontado na introdução, durante a Royal Society Scientific Information Conference, que ocorreu em Londres em 1948, com os trabalhos de Bernal e Urquhart.

Embora diferentes em alguns de seus objetivos e na empiria, os estudos de uso de bibliotecas e de cientistas compartilham de um mesmo modelo teórico, em torno da ideia de uso da informação, isto é, do acesso físico a itens e serviços informacionais, da caracterização desse uso e de sua decomposição por aspectos sociodemográficos dos usuários. A base conceitual se situa entre as noções de demanda, desejo, necessidade, uso e requisito, de um lado, e de fontes, serviços, sistemas e unidades de

informação, de outro (LINE, 1974; BRITAIN, 1970). Reunindo todas essas questões, e subjacente a elas, encontra-se a inspiração fundamental desta abordagem: o positivismo.

O modelo positivista consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais aos fenômenos humanos e sociais, isto é, a adoção do mecanicismo como maneira ideal de explicar a realidade social. A sua principal implicação para os estudos de usuários é a preocupação em estabelecer leis do comportamento do usuário da informação, como, por exemplo, o princípio do menor esforço (FIGUEIREDO, 1994). O objetivo destas leis é estabelecer padrões de comportamentos invariáveis, isto é, válidos para diferentes contextos, em diferentes locais e épocas. Outra implicação é a necessidade de medir o comportamento dos usuários. A maior parte dos estudos realizados na abordagem de estudos de usos utiliza como técnica de coleta de dados o questionário, normalmente composto por perguntas com o objetivo de quantificar hábitos de comportamento de busca e uso da informação e verificar freqüências de acesso e graus de satisfação. Assim, quase todo estudo de usuário apresenta uma série de tabelas em que são analisados quantitativamente os resultados encontrados (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Além de terem uma natureza positivista, estes estudos são, também, marcadamente embasados pelo funcionalismo, isto é, uma compreensão organísmica da sociedade que se estrutura em torno da ideia de que cada elemento social possui uma função para a manutenção do todo. A quase maioria dos estudos realizados desde a década de 1940 consiste na compilação de estatísticas de empréstimos, de uso de determinadas fontes de informação, de tipologia de tarefas e necessidades, entre outros. Além disso, os estudos de uso se desenvolveram na esteira da preocupação com o desenvolvimento de coleções, do conhecimento das fontes de informação ou do planejamento de serviços e sistemas de informação, isto é, estiveram sempre colados a uma aplicação imediata, ao provimento de dados (como um diagnóstico) para intervenções que promovessem melhoria nos serviços oferecidos (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Em síntese, se pode dizer que estudos de usos da informação são estudos que buscam levantar dados quantitativos sobre os atributos (em geral, sociodemográficos) dos usuários: idade, sexo, profissão, escolaridade, renda, entre outros; os indicadores de comportamento informacional: itens buscados, itens efetivamente acessados, avaliação do sistema ou das fontes,

frequência de necessidade ou busca de informação, idiomas de preferência, barreiras nos usos dos sistemas; e os atributos dos sistemas, serviços ou fontes de informação: completude, exatidão, acessibilidade, tempo, entre outros. Além disso, há a preocupação em correlacionar os indicadores encontrados, isto é, correlacionar determinado dado de perfil de usuário com determinado indicador de comportamento ou de atributo do sistema, de maneira a se identificar leis ou regularidades que são o objetivo último das pesquisas realizadas (WOOD, 1971; FAIBISOFF; ELY, 1976; SINGH, 1979).

No final da década de 1970 há uma grande mudança conceitual no campo, na medida em que, gradualmente, começaram a surgir pesquisas vinculadas a uma outra maneira de se realizar estudos de usuários da informação – maneira essa diretamente relacionada com a virada cognitiva no campo da ciência da informação. Tal perspectiva se desenvolveu por meio de diversos modelos que buscaram ver as etapas existentes e os fatores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre as etapas pode-se citar a seleção, exploração, coleta, diferenciação, extração e verificação; e entre os fatores, características emocionais, cognitivas, fisiológicas,

ambiente de trabalho, ambiente cultural, entre outros. A base conceitual se situa, neste caso, em torno da noção de processo entre a necessidade e o uso, passando pela busca, e de uma dimensão cognitiva que determina todo o processo (WILSON; STREATFIELD, 1979).

Um trabalho considerado pioneiro desta perspectiva é o de Wilson (1981), que marcou a efetiva emergência dos estudos em comportamento informacional (BAWDEN, 2006). Neste trabalho Wilson apresentou um modelo que se estrutura em torno da ideia de um mecanismo de ativação que inicia todo o processo de comportamento informacional, que é então decomposto em etapas sucessivas, marcadas sempre por uma dupla possibilidade relacionada ao sucesso ou ao fracasso dos objetivos da ação relacionada com cada etapa. Embora se apresente como um modelo cognitivo buscando estudar superar algumas limitações do modelo anterior (vinculado apenas ao uso), o referencial de Wilson reproduz a lógica binária necessidade/busca, como uma aplicação do mecanismo estímulo-resposta da psicologia comportamental. A diferença aqui é o interesse em decompor as etapas que marcam esse processo de forma a ver o papel do sucesso e do fracasso, ou da demanda a tal tipo ou a tal tipo de

recurso, como elementos intervenientes do processo.

No mesmo artigo, Wilson apresenta um outro modelo, no qual é possível identificar os fatores e dimensões que atuam no processo informacional: fatores ligados a atributos da pessoa (psicológicos, afetivos, cognitivos), de seu papel social (profissão, posição social) e aos ambientes (de trabalho, socioculturais, político-econômicos e físicos). Mas são, todos eles, trabalhados enquanto fatores intervenientes – portanto, externos aos sujeitos. As variáveis atuam de maneira a reforçar, enfraquecer ou redirecionar os estímulos inicialmente colocados como propulsores do processo de busca e uso da informação. Isso posto, caberia ao pesquisador não exatamente estudar essas dimensões (atributos da pessoa, do social, etc.), mas apenas identificar (ou melhor, medir) seu grau de impacto em relação ao processo, a sua influência – melhor seria dizer a sua interferência.

A sustentação teórica da perspectiva de práticas informacionais foi realizada por diferentes autores, sendo que a principal delas é a teoria *sense making* formulada por Dervin na década de 1980. Nesta teoria, o comportamento informacional é analisado em termos do tripé situação-lacuna-uso, e uma de suas principais conclusões é que a estratégia de definir e transpor o

vazio cognitivo são mais responsáveis pelo comportamento informacional do que outros fatores, como os sócio-demográficos (DERVIN; NILAN, 1986). Outra contribuição fundamental desta teoria é o desenvolvimento do método de pesquisa da entrevista de linha do tempo, na qual a pessoa reconstrói a situação de sentir falta e buscar informação em passos sucessivos.

Diversos modelos de comportamento informacional seguiram-se ao de Wilson. Um deles é o de Kuhlthau (1989), que construiu uma abordagem baseada em processo, e identificou que não só a dimensão cognitiva, de pensamentos, e a dimensão das ações, são relevantes, mas também a dimensão emocional, que interfere em todo o comportamento informacional. Assim, ela propôs que as reações emocionais provocadas pela incerteza devem ser consideradas nos estudos, e desenvolveu um método baseado na detecção dos sentimentos provocados pelo aumento ou diminuição da incerteza nos vários estágios do comportamento de busca e uso da informação. Identificou ainda, a partir de diversos estudos empíricos, que o processo de busca da informação pode ser expresso em seis etapas, identificando, em cada uma, as ações, os pensamentos e os sentimentos presentes.

Outros modelos muito conhecidos são o de Krikelas que

prevê necessidades futuras ou imediatas, o do valor agregado de Taylor e o de oito etapas de busca de informação de Ellis (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Em comum, todos esses modelos veem o usuário como um ser cognoscente, isto é, um ser que acumula dados sobre a realidade externa e que, de tempos em tempos, conforme sente uma lacuna nesses dados, recorre a sistemas de informação para resolver a anomalia. Assim, cognitivismo e comportamentalismo (behaviorismo) são os modelos teóricos das ciências humanas que dão o embasamento das perspectivas de estudo em comportamento informacional.

Pode-se identificar como fundamentos para os estudos de comportamento informacional o cognitivismo (que considera a cognição humana como o elemento central para a explicação das demais dimensões da existência e da ação humanas) e o comportamentalismo ou behaviorismo oriundos da psicologia (que estudam a ação humana em termos de estímulo e resposta e, traduzidos nos estudos de comportamento informacional, que veem a necessidade como o estímulo e a busca e o uso como as respostas).

4 O QUADRO INTELECTUAL DAS CIÊNCIAS HUMANAS E

SOCIAIS

Antes de avançar para a identificação da perspectiva das práticas informacionais, é essencial apontar o quadro intelectual a partir do qual essa proposta nasce. Para isso, além da dimensão propriamente informacional (marcada pela virada pragmática ou social mencionada no item 2), há uma contribuição fundamental vinda das ciências humanas e sociais.

As ciências humanas e sociais são marcadas pela existência de distintas escolas ou tradições de pesquisa que se estruturam em torno de determinadas concepções. Lallement (2004) apresenta uma sistematização dessas tradições, identificando a existência de três grandes posturas intelectuais: as teorias voltadas para o ordenamento social, isto é, para a integração e a lógica de funcionamento do sistema social tomado como um todo (vertente na qual se encontram o culturalismo, o funcionalismo e o estruturalismo); as teorias voltadas para as contradições do social, isto é, que examinam a vida humana a partir de um ponto de vista macroscópico, como a vertente anterior, mas com ênfase nos conflitos que a perpassam e a estruturam (marxismo, pós-marxismo e historicidade); e as

perspectivas voltadas para a construção social, que tomam os indivíduos como ponto de partida das investigações, dando lugar preferencial para os atores (pragmatismo, interacionismo e etnomedologia). Tais tradições podem ser resumidas na construção de duas dicotomias: “ator/sistema” e “ordem/conflito”, embora, alerta o autor, “convém efetivamente evocar conjuntos não rígidos com variáveis que se entrecortam e não tanto territórios rigorosamente delimitados” (LALLEMENT, 2004, p. 8).

Uma outra maneira de se colocar a questão é apresentada por Corcuff (2001), que distingue as oposições clássicas presentes nas ciências humanas e sociais: entre idealismo e materialismo, entre sujeito e objeto e entre as dimensões coletiva e individual. Ele identifica, a partir disso, dois grandes movimentos intelectuais que buscaram, de alguma forma, superar essas dicotomias. O primeiro é composto por aqueles que buscaram partir das estruturas sociais para chegar às interações entre os indivíduos, isto é, buscaram ultrapassar as dicotomias, mas com certa predominância das estruturas sociais e dos aspectos macrossociais da realidade. Enquadram-se nesse movimento autores como Elias, Bourdieu e Giddens. O segundo é

composto por aqueles que buscaram o contrário, partir das interações para chegar às estruturas sociais, entre os quais encontram-se Berger e Luckmann, Schutz, Cicourel, Garfinkel, Callon, Latour e Elster.

Um quadro parcialmente semelhante é apresentado por Bourdieu (1996), ao distinguir três modos por meio dos quais foram construídos os conhecimentos científicos sobre a realidade humana e social. O primeiro deles, apontado pelo autor, é o fenomenológico (representado pelo interacionismo simbólico e pela etnometodologia) que analisa as maneiras como o mundo é visto, pelos sujeitos, como algo natural, óbvio, evidente – e que ficaria, portanto, num nível subjetivo. O segundo é o objetivista, no qual se encontram o marxismo e o estruturalismo, que analisa as relações objetivas que estruturam as práticas, de forma independente das consciências individuais. Tal abordagem negligenciaria o ponto de vista subjetivo dos agentes.

Na tentativa de superar as limitações de ambas tendências, Bourdieu propõe o que ele denomina abordagem “praxiológica”, que reposiciona o pesquisador, que passa ter como objeto de estudo o sistema de relações objetivas e também o processo de interiorização desse sistema sob a forma de

disposições para a ação. Encontra-se aqui, por meio da expressão “praxiológica”, a ideia de “práxis”, isto é, o movimento mesmo por meio do qual os sujeitos agem no mundo e, como causa e também consequência dessa ação, constroem esse mesmo mundo. Essa é a ideia básica que fundamenta o conceito de “práticas” presente na expressão “práticas informacionais”.

O raciocínio que conduz essa ideia busca realizar uma crítica tanto ao subjetivismo quanto ao objetivismo no entendimento da ação humana. O subjetivismo pressupõe que a ação humana é sempre um produto da vontade de um sujeito consciente e capaz de se projetar no futuro, antecipando as consequências de suas ações. A ação então é resultado de projetos, preferências, escolhas, intenções e cálculos realizados por um indivíduo, portanto algo que pode ser explicado em termos individuais, o que significa também atribuir uma grande autonomia aos sujeitos. Na outra ponta, o objetivismo enxerga os atores como suportes mecânicos das estruturas, como que movidos de maneira inconsciente – suas ações compreendidas como simples execução de regras sociais, aplicação de significados dados externamente.

Como forma de superar tal dicotomia, e portanto desenvolver sua perspectiva praxiológica, Bourdieu desenvolve o conceito de *habitus*, que “fornece, ao mesmo tempo, um princípio de sociação e de individuação: *sociação* porque as nossas categorias de juízo e de ação, vindas da sociedade, são partilhadas por todos aqueles que foram submetidos a condições e condicionamentos sociais similares (assim podemos falar de um *habitus* masculino, de um *habitus* nacional, de um *habitus* burguês, etc.); *individuação* porque cada pessoa, ao ter uma trajetória e uma localização únicas no mundo, internaliza uma combinação incomparável de esquemas” (WACQUANT, 2017, p. 215).

Trata-se de um tipo de movimento intelectual marcado pelo pensamento relacional (tal como formulado por Cassirer), isto é, que busca sempre o “entre”, o movimento incessante entre o estruturado e o estruturante. É nesse sentido que estudar as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais

de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa. É nesse local que se situam os estudos de práticas informacionais, dentro do quadro proposto por Lallement, Corcuff e Bourdieu.

5 A PERSPECTIVA DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS

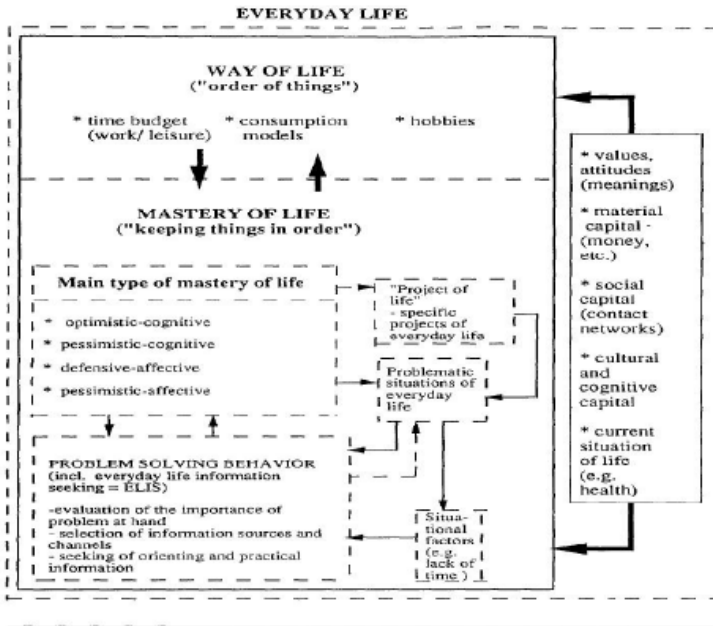
Os estudos em práticas informacionais surgiram na confluência de uma perspectiva praxiológica das ciências humanas e sociais, de uma virada pragmática na ciência da informação e, ainda, no quadro da evolução dos estudos de usuários da informação, como uma crítica à proposta de estudos orientados pela noção de comportamento informacional (SAVOLAINEN, 2007). O autor define práticas informacionais como “um conjunto de maneiras social e culturalmente estabelecidas para identificar, buscar, usar e compartilhar as informações disponíveis em várias fontes, como televisão, jornais e a Internet” (SAVOLAINEN, 2008, p.

2, tradução nossa). Ele enfatiza, ainda, a “habitual” natureza dessas práticas e sua ocorrência no trabalho, bem como em questões não relacionadas ao contexto de trabalho.

A manifestação pioneira dos estudos em práticas informacionais foi o modelo ELIS (*everyday life information seeking*) proposto por Savolainen (1995). Ao identificar uma complementaridade entre a dimensão formal (do trabalho, da ciência, da indústria) e as rotinas diárias da vida (os afazeres domésticos, o lazer), Savolainen buscou uma compreensão mais plural dos sujeitos – mais condizente àquilo que as pessoas efetivamente são. Mais do que isso, ele apresentou um modelo, como se pode ver abaixo, na figura 1, que identifica uma complementaridade também entre as instâncias individuais e as sociais, isto é, busca ver tanto o caráter ativo dos sujeitos como também as determinações que incidem sobre eles. Ao mesmo tempo, identificando como os sujeitos atuam face a estratégias distintas de controle da vida (relacionadas ao otimismo e ao pessimismo, ao cognitivo e ao afetivo) e mobilizando distintos recursos de capital social e cognitivo, o autor abre caminho para uma compreensão das instâncias propriamente simbólicas que se relacionam aos fenômenos informacionais. Tais elementos são

apresentados a seguir.

Figura 1 - Modelo ELIS de Savolainen



Fonte: Savolainen (1995).

Tuominen e Savolainen (1997) produziram, dois anos depois, uma fundamentação teórica para essa abordagem, a partir do entendimento do uso da informação como uma ação discursiva. Desde o ponto de vista do construcionismo social, os autores buscam compreender a linguagem em sua dimensão de construção da realidade. Buscar e usar informação consistem,

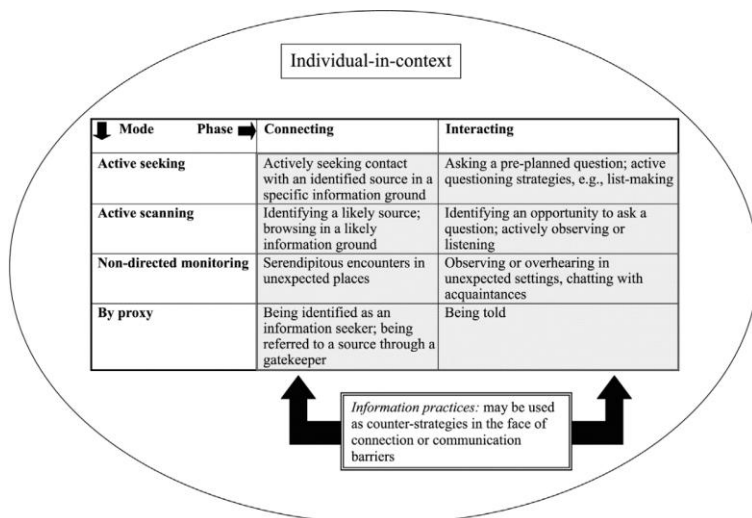
nessa perspectiva, não apenas ações que sofrem influências dos elementos estruturantes da realidade social, mas são, eles próprios, elementos conformadores desses elementos. Cada ação humana é também uma interferência naquilo que nos condiciona. Supera-se o caráter isolacionista, monológico e mecânico da abordagem tradicional – caráter esse replicado no modelo cognitivista.

Outros esforços de construção de bases teóricas para a perspectiva de estudos em práticas informacionais foram realizados, com ênfase no construcionismo, no coletivismo e no construtivismo (TALJA, 1997; TALJA; TUOMINEN; SAVOLAINEN, 2005; COX, 2012), relacionados a abordagens como a etnometodologia, o interacionismo simbólico e a sociologia compreensiva. Em comum, todas essas abordagens se situam na tensão entre o individual e o coletivo, isto é, buscam compreender as ações humanas em termos das decisões individuais e autonomia das pessoas, mas também das determinações e padrões sociais e culturais que se impõem sobre as pessoas.

Outros modelos de práticas informacionais foram desenvolvidos. Um deles é o modelo bidimensional de McKenzie (2003), autora que propõe que o termo práticas informacionais

seria mais adequado do que comportamento informacional justamente para dar conta da dimensão não-diretiva, isto é, espontânea, casual, das ações das pessoas com relação à informação. A autora desenvolve a noção de *serendipity* – a possibilidade de se fazer descobertas importantes por acaso ou, no caso, encontrar determinados recursos informacionais relevantes sem estar procurando por eles. McKenzie busca analisar como situações inesperadas convocam os sujeitos e reinterpretar sua situação concreta, sua experiência, seus desejos e suas expectativas, construindo para tanto um modelo bidimensional com quatro fases: a busca ativa por informação, a varredura ativa, o monitoramento não dirigido (quando acontecem situações de *serendipity*) e a busca por procuração, isto é, por intermédio de outros sujeitos. Tal modelo é apresentado a seguir na figura 2.

Figura 2 – Modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie



Fonte: McKenzie (2003).

A proposta de estudos de usuários de Chatman, expressa em sua *theory of life in the round*, se aproxima muito da perspectiva de práticas informacionais, embora a autora não utilize essa expressão. Articulando conceitos como os de mundo restrito, normas sociais, visão de mundo e tipos sociais, ela busca compreender como se dão, num ambiente com grande controle social e rotinas previsíveis (um presídio), as tentativas individuais de adaptação para sobrevivência e busca por segurança (CHATMAN, 1999). Ela se utiliza de alguns conceitos tomados de

Berger e Luckmann sobre como se constroem os sentidos partilhados socialmente, dentro deles os comportamentos apropriados ou adequados e, ainda, dentro destes, os comportamentos de busca da informação apropriados – com a identificação dos limites em que as ações individuais devem ser mantidos, e as ocasiões excepcionais em que tais limites podem ser ultrapassados (no caso do estudo mencionado, quando a informação é percebida com algo crítico, como especialmente relevante e quando os limites do mundo restrito não se mostram suficientes). Tais concepções se constroem sobretudo pelo caráter reciprocamente referenciado das ações dos sujeitos: as pessoas tomam outras como exemplo, categorizando-as em determinados quadros de legitimidade, imitando determinadas ações, que passam a se constituir em modelos de ação cristalizados. A autora chega a fazer uma aproximação à ideia de moda em Simmel, fenômeno essencialmente cultural e construído a partir de processos de socialização.

Outra perspectiva em práticas informacionais é a de Lloyd (2009). A autora apresenta uma distinção entre o que chama de teorias sociais tradicionais e teorias das práticas ou praxiológicas. Ela aponta que, embora essa segunda possibilidade ainda seja

pouco conhecida no campo da ciência da informação, ela pode ser extremamente útil para a análise de aspectos da realidade humana como a subjetividade, a intersubjetividade, a construção do significado, a racionalidade, entre outros. Embora a noção de prática remonte a Aristóteles, ela aponta que, no campo da teoria cultural, seus precursores são Bourdieu, com sua teoria do campo, e Giddens, com sua teoria da estruturação. Ainda assim, a autora desenvolve sua reflexão a partir de outra contribuição, a ideia de ontologias contextuais (*site ontologies*) de Schatzki, isto é, uma compreensão de que a vida social existe, e se atualiza, sempre no interior de um contexto, está imbricada a ele. A crítica de Schatzki é aos autores que promoveram uma certa separação entre o sujeito e o mundo. Em sua visão, sujeito e mundo estão sempre conectados por meio de práticas como vestir, comer, falar, caminhar, trabalhar, estudar, etc. Em seu estudo sobre a competência informacional, a autora identifica que as habilidades também são um produto social, e reflete os aspectos sociais, históricos e políticos de um contexto específico.

Por fim, destaca-se o modelo criado por Harlan (2012). A autora realizou um estudo empírico com adolescentes criadores de conteúdo e identificou o que chamou de experiências de

informação (participação, colaboração, processo e artefato) e de ações de informação (encontrar, pensar e criar), derivando da interseção entre as duas dinâmicas um modelo com cinco tipos de práticas informacionais: a aprendizagem coletiva, a negociação estética, a negociação do controle, a negociação das capacidades e a representação do conhecimento. Um dos méritos desse modelo é, justamente, articular distintas variedades de ações, inserindo-se na dinâmica de atuação individual e coletiva. Sua representação se encontra abaixo, na figura 3:

Figura 3 - Modelo de práticas informacionais de Harlan



Fonte: Harlan; Bruce; Lupton (2014).

Um último modelo a ser apresentado é o proposto por Kalms (2008) no estudo de práticas informacionais de famílias, isto é, no ambiente doméstico. O autor foca seu estudo nas

estratégias de negociação dos sujeitos (dentro da família, com outras famílias) identificando quatro modos característicos de práticas informacionais: o cuidado, o co-gerenciamento, o controlado e o independente, resultante das nove dimensões de ações identificadas no estudo. O modelo está representado abaixo, na figura 4:

Figura 4 - Modelo de práticas informacionais como ordem negociada de Kalms



Fonte: Kalms (2008).

Estudos mais recentes têm destacado diferentes dimensões ou ações relacionadas às práticas informacionais. Floegel e Costello (2019), por exemplo, estudando práticas informacionais de pessoas queer em mídias de entretenimento, descobriram que os sujeitos se envolvem em práticas de descoberta que incluem busca, satisfação e triangulação, e em práticas de consumo que incluem validação, descoberta de fatos, avaliação e criação. Já Caidi, Allard e Quirke (2010) enfatizam também as barreiras e dificuldades de acesso à informação desde a perspectiva de práticas informacionais, destacando barreiras estruturais (de língua, de tecnologia) e sociais (isolamento, valores culturais, dificuldades de comunicação). Por fim, Olsson (2010) estudou profissionais de teatro para entender como as dinâmicas emocionais e racionais se misturam na concretização das práticas informacionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um levantamento feito por Fisher, Erdelez e McKechnie (2005) identificou a existência de 72 diferentes teorias sobre comportamento informacional. Algumas delas relacionadas diretamente com práticas informacionais, outras indiretamente. De toda forma, o levantamento mostra a imensa pluralidade desse campo de pesquisa, confirmada também em outros mapeamentos (GONZÁLEZ TERUEL, 2005; TUOMINEN; TALJA; SAVOLAINEN, 2002; PÉREZ GIFFONI; SABELLI, 2010). A área também é marcada por intensas discussões conceituais, inclusive sobre a melhor designação tanto para o campo (DAY, 2011) como, também, relacionado às distintas modalidades e estratégias de pesquisa que o compõem (GONZÁLEZ TERUEL; BARRIOS CERREJÓN, 2012; SABELLI, 2010).

Neste capítulo, buscou-se analisar a emergência do campo de estudos em práticas informacionais como resultado da confluência entre a evolução do conceito de informação na ciência da informação, as problematizações sobre os sujeitos no âmbito das ciências humanas e sociais e ainda o desenvolvimento da área de pesquisa em usuários da informação. Outras possibilidades de

caracterização podem ser realizadas. Essa, contudo, permite evidenciar os pontos fundamentais a partir dos quais se desenha a especificidade dessa proposta de pesquisa. Neste texto, buscou-se também apresentar alguns modelos de estudo desenvolvidos nos últimos anos, que mostram justamente como se trata de uma perspectiva dinâmica, sempre em busca de novas construções e categorias, movida tanto pela diversidade dos objetos e fenômenos empíricos como também pelas novidades teóricas, conceituais e metodológicas. A perspectiva de práticas informacionais se coloca, dessa forma, como um estimulante desafio intelectual e postura científica a orientar os estudos sobre os usuários da informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BAWDEN, D. Users, user studies and human information behaviour: a three-decade perspective on Tom Wilson's "On user studies and information needs". **Journal of Documentation**, v. 62, n. 6, p. 671-679, 2006. Disponível em: <http://www.city.ac.uk/_data/assets/pdf_file/0006/79800/users20paper.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2020.

BAWDEN, D.; ROBINSON, L. **Introduction to information science**. Londres: Facet Publishing, 2012.

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, v. 5, p. 133-143, 1980.

BOURDIEU, P. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus, 1996.

BRITTAIN, J. **Information and its users**. Bath: University Press, 1970.

CAIDI, N., ALLARD, D.; QUIRKE, L. Information practices of immigrants. **ARIST**, v. 44, p. 491-531 2010.

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.

CHATMAN, E. A theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n.3, p. 207-217, 1999.

COLL-VINENT, R. **Ciencia documental**: princípios y sistemas. Barcelona: Mitre, 1984.

CORCUFF, P. **As novas sociologias**: construções da realidade social. Bauru: Edusc, 2001.

COX, A. M. Information in social practice: a practice approach to understanding information activities in personal photography. **Journal of Information Science**, v. 39, n. 1, p. 61-72, 2012.

CRONIN, B. The sociological turn in information science. **Journal of Information Science**, v. 34, n. 4, p. 465–475, 2008.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DAVIS, C.; SHAW, D. **Introduction to information science and technology**. Medford: Information Today, 2001.

DAY, R.E. Death of the user: Reconceptualizing subjects, objects, and their relations. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 62, n. 1, p. 78-88, 2011.

DEBONS, A.; HORNE, E.; CRONENWETH, S. **Information science: an integrated view**. Boston: G. K. Hall, 1988.

DERVIN, B. An overview of Sense-Making research: Concepts, methods, and results to date. In: **Proceedings of Annual Meeting of the International Communication Association**. Dallas, TX: International Communication Association, maio 1983.

DERVIN, B. Interviewing as dialectical practice: SenseMaking Methodology as exemplar. In: International Association for Media and Communication Research Annual Meeting, **Anais...** Suécia, 2008.

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, p. 36-46. 1989.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. (Ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, p. 03-33, 1986.

DIAS, M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

FAIBISOFF, S.; ELY, D. Information and information needs. **Information reports and bibliographies**, v. 5, n. 5, p. 2-16, 1976.

FERNÁNDEZ MOLINA, J.C.; MOYA ANEGÓN, F. Perspectivas epistemológicas “humanas” en la documentación. **Revista Española de Documentación Científica**, v. 25, n. 3, p. 241-253, jul./set. 2002.

FIGUEIREDO, N. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel e Associação Paulista de Bibliotecários, 1990.

FISCHER, K.; ERDELEZ, S; McKECHNIE, L. (Orgs.). **Theories of information behavior**. Medford: Information Today, 2005.

FLOEGEL, D.; COSTELLO, L. Entertainment media and the information practices of queer individuals. **Library & Information Science Research**, v. 41, n. 1, 2019, p. 31-38.

GILCHRIST, A. (Ed.). **Information science in transition**. Londres: Facet, 2009.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Trea, 2005.

GONZÁLEZ TERUEL, A.; BARRIOS CERREJÓN, M. **Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos**. Gijón: Trea, 2012.

HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators: the intersection of action and experiences - a grounded theory study**. Tese – Doutorado em Sistemas de Informação. Queensland: Queensland University of Technology, 2012.

HARLAN, M. A.; BRUCE, C. S.; LUPTON, M. Creating and sharing: teens' information practices in digital communities. **Information Research**, v. 19, n. 1, 2014.

HJORLAND, B. Library and information science (LIS), Part I. **Knowledge Organization**, v. 45, n. 3, 2018a, p. 232-254.

HJORLAND, B. Library and information science (LIS), Part 2. **Knowledge Organization**, v. 45, n. 4, 2018b, p. 319-338.

HJORLAND, B. Theoretical development of information science: A brief history. **Journal of Information Science**, 2014.

KALMS, B. Household information practices: how and why householders process and manage information. **Information Research**, v. 13, n. 1, 2008.

KUHLTHAU, C. C. The Information Search Process: a summary of research and implications for school library media programs. **School Library Media Quarterly**, v. 18, n. 5, p. 19-25, 1989.

KUHLTHAU, C. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. London: Libraries Unlimited, 2004.

LALLEMENT, M. **História das ideias sociológicas**: de Parsons aos contemporâneos. Petrópolis: Vozes, 2004.

LINARES COLUMBIÉ, R. Ciencia de la información: su historia y epistemología. Bogotá: Rojas Eberhard, 2005.

LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 2, feb. 1974.

LLOYD, A. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory. **Journal of Documentation**, v. 66, n. 2, 2010, p. 245-258.

McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em:

<http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie_J.Doc_2003.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2020.

OLSSON, M. All the world's a stage - the information practices and

sense-making of theatre professionals. **Libri**, v. 60, n. 3, p. 241-252, 2010.

ØROM, A. Information science, historical changes and social aspects: a Nordic Outlook. **Journal of Documentation**, v. 56, n. 1, p. 12-26, 2000.

PAISLEY, W.J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A. (Ed.). **Annual Review of Information Science and Technology**. Chicago: Encyclopaedia Britannica, 1968, v. 3, p. 1-30.

PÉREZ GIFFONI, M. C.; SABELLI, M. **Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay**. Montevidéo: EUBCA/Udelar, 2010.

RENDÓN ROJAS, M. A. Hacia un nuevo paradigma en Bibliotecología. **Transinformação**, v. 8, n. 3, p. 17-31, set./dez. 1996.

SABELLI, M. Library and information sciences in the information disciplines environment: towards integrative models of disciplines, professional community and information and communication public policies. **Information Research**, v. 15, n. 4, 2010. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/15-4/colis720.html>. Acesso em: 01 jun. 2020.

SALAÜN, J.M.; ARSENAULT, C. **Introduction aux sciences de l'information**. Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2009.

SARACEVIC, T. Information science. **Journal of the American Society for Information Science**, v.50, n.12, p. 1051-1063, 1999.

SAVOLAINEN, R. **Everyday information practices: a social phenomenological perspective**. Lanham: Scarecrow Press, 2008.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, n. 17, p. 259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SILVA, A. M.; RIBEIRO, F. **Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. Porto: Afrontamento, 2002.

SINGH, S. Assessing information needs and uses: a state-of-art report. **Herald library science**, v. 18, n. 1-2, p. 38-45, 1979.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information-man theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997. p. 67-80.

TALJA, S.; TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. “Isms” in information science: constructivism, collectivism and constructionism. **Journal of Documentation**, v. 61, n. 1, p. 79-101, 2005.

TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. In: VAKKARI,

P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 81-96.

TUOMINEN, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. Discourse, cognition and reality: toward a social constructionist metatheory for library and information science. In: BRUCE, H. et al. (Orgs.). **Emerging frameworks and methods**. Greenwood Village: Libraries Unlimited, 2002, p. 271-283.

WACQUANT, L. Habitus. In: CATANI, A. et al. (Orgs.). **Vocabulário Bourdieu**. Belo Horizonte: Autêntica, 2017, p. 213-217.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information processing & management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

WILSON, T. D.; STREATFIELD, D. R. Information needs in local authority social services department: a second report on Project INISI. **Journal of Documentation**, v. 35, n. 2, p. 120-136, 1979.

WOOD, D. N. User studies: a review of the literature from 1966-1970. **Aslib Proceedings**, v. 23, n. 1, p. 11-23, 1971.