

Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos¹

Carlos Alberto Ávila Araújo (UFMG)

Resumo: Neste texto discutem-se alguns dos resultados de uma pesquisa sobre o campo de estudos de usuários da informação, tendo como objeto empírico as teses e dissertações defendidas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG. Apresenta-se a evolução histórica dos estudos de usuários, com a consolidação de um “programa de pesquisa” com os estudos voltados para a avaliação de bibliotecas e sistemas de informação e aqueles inseridos na temática da comunicação científica. Apresentam-se, a seguir, os estudos em diversas outras abordagens, como a cognitiva e a social. Na conclusão, discute que a diversidade teórica nos estudos de usuários não deve ser entendida como limitação ou falta de cientificidade, mas como potência explicativa para a complexidade dos fenômenos estudados.

Palavras-chave: Estudos de usuários da informação. Modelos teóricos. Programa de pesquisa.

Abstract: In this paper are discussed some results of a research about the field of information users studies, that have as empirical object thesis and dissertations of Post-Graduate Program in Information Science of UFMG. The historical evolution of information user studies is presented, with the consolidation of a “research program” with studies to evaluate libraries and information systems and that one about scientific communication. Studies in other approaches, like cognitive and social, are presented. In the conclusion, is discussed that the theoretical diversity in users studies does not must be understood like a limitation or absence of scientific criteria, but like explicative potency to the complexity of studied phenomena.

Keywords: Information users studies. Theoretical models. Research program.

¹ Comunicação oral apresentada ao GT-03 - Mediação, Circulação e Uso da Informação.

O objetivo deste texto é apresentar e discutir alguns dos resultados de uma pesquisa que tem como objeto empírico as dissertações e teses sobre estudos de usuários da informação defendidas no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG (PPGCI/UFMG). Iniciada em 2006, com previsão de término para o segundo semestre de 2008, a pesquisa tem por objetivo verificar os modelos teóricos efetivamente utilizados nestes estudos, contemplando, também, questões como assuntos específicos estudados, métodos de coleta de dados utilizados, entre outras.

Embora a pesquisa não tenha ainda sido concluída, diversos dados foram coletados e categorizados, e algumas análises preliminares foram realizadas. Neste texto serão apresentadas algumas destas análises, particularmente aquelas ligadas à idéia de consolidação e legitimação de um determinado “programa de pesquisa” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000) no âmbito dos estudos de usuários da informação.

Dessa forma, inicialmente apresenta-se aquele que se tornou o programa de pesquisa hegemônico no campo dos estudos de usuários, aquele surgido em dois momentos: nos Estados Unidos na década de 1930, a partir da Universidade de Chicago; e nos Estados Unidos e na Inglaterra, na década de 1950, a partir da temática da comunicação científica. São apresentadas a seguir as propostas de ampliação ou questionamento desse programa, tomadas a termo por abordagens como a cognitiva e a crítica. Analisa-se a forma como os diferentes paradigmas da CI (físico, cognitivo e social) perpassaram o campo, trazendo questões teóricas e modificando as agendas de pesquisa. Por fim, evidencia-se como aparecem essas diferentes abordagens no objeto empírico da pesquisa que vem sendo conduzida, isto é, nas teses e dissertações defendidas no PPGCI/UFMG.

A questão norteadora

Gostaria de começar relatando um pequeno caso pessoal, bastante instigante em relação ao que se pretende discutir. Algumas semanas atrás, estava conversando com um professor, meu colega de universidade, quando este, em tom de indignação, me perguntou: “Você sabia que há um mestrando aqui, na nossa escola, estudando as necessidades de informação das prostitutas de Belo Horizonte?”. Eu não apenas sabia, como o aluno em questão é meu orientando. Contudo, omiti essa informação dizendo apenas que sabia do caso, e perguntei-lhe o porquê do espanto. E, para minha surpresa, ele me disse tratar-se de uma grande perda de tempo conduzir tal estudo. Primeiro, por não se tratar de um estudo a ser feito na Ciência da Informação – “e sim na Sociologia ou na Psicologia”. Segundo, porque ninguém, “nem a sociedade, nem a Ciência da Informação”, teria a ganhar com a realização de tal estudo, dada sua “evidente irrelevância”.

Questionei a razão dessa avaliação, e resolvi provocá-lo com uma pequena comparação: um estudo de necessidades de informação de cientistas, seria válido? Ou de gerentes de uma empresa? A estas perguntas, ele respondeu afirmativamente – seriam pesquisas válidas, sim. Perguntei o porquê e ele me disse: “Tratam-se de contextos institucionalizados, formalizados, produtivos”.

Estão aí os elementos provocadores da reflexão que se pretende empreender neste artigo, a partir de alguns dos dados da pesquisa que vem sendo realizada. O que se pode perceber no diálogo apresentado acima é a avaliação de uma determinada pesquisa (no caso, do estudo de necessidades de informação de prostitutas) não em termos de sua *qualidade* (da consistência conceitual, teórica e/ou metodológica do trabalho) mas sim de sua *legitimidade*, isto é, do tipo de usuário ou de contexto de uso da informação a ser estudado (cientistas, tecnólogos, gerentes, e seus respectivos contextos de ciência & tecnologia, pesquisa & desenvolvimento, empresas e organizações, em oposição a outros atores sociais e seus contextos) e, também, do próprio tipo de uso da informação (uso da informação para atividades produtivas, de geração

de desenvolvimento tecnológico, pesquisa científica, inteligência competitiva, gestão do conhecimento, entre outras, em relação a outros possíveis tipos de uso da informação).

Para iniciar essa discussão, recorreremos ao conceito de “programa de pesquisa”, elaborado por Lakatos e trazido para o debate epistemológico na Ciência da Informação (CI) por González de Gómez. Conforme a autora, tal conceito consiste em “empreendimentos coletivos e institucionalizados de geração de conhecimentos que agregam e organizam instituições e recursos, perguntas e teses, o modo de objetivação e de objetividade que será aceito como legítimo” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, p. 01). Assim, diante de uma gama de possibilidades sobre o quê estudar, como estudar, como avaliar os enunciados produzidos, etc., cada ciência promoveria certas escolhas, escolhas estas vinculadas a certas condições concretas de produção.

No caso da CI, a autora aponta que, no decorrer das décadas que se seguiram a seu surgimento, diferentes questões foram sendo colocadas para a área, e estas questões acabaram conformando não apenas as temáticas e objetos de estudo como, também, as formas de estudos. Assim, em seu surgimento, nas décadas de 1940, 1950 e 1960, a CI se vê compelida a prover soluções para o problema da “explosão informacional”, a partir de eixos como a produção de melhores sistemas de recuperação da informação, da otimização do fluxo do conhecimento científico para o aumento da produtividade, da importância estratégica da informação no contexto da competitividade tecnológica entre os países. Na década de 1970, a demanda é por inovações tecnológicas dos serviços e produtos de informação, incorporando os modelos mentais dos usuários. Na década de 1980, pelo menos em alguns países, surgem questões ligadas ao “direito à informação”, relacionando temáticas como a da democratização, da inclusão e da emancipação. Na década de 1990, “intensifica-se a relação entre informação e conhecimento, atrelada aos novos conceitos de gestão do conhecimento e inteligência social e organizacional, deslocando a centralidade temática da informação científico-tecnológica” (Ibidem, p. 01-02). Também nesse período as possibilidades trazidas pelo hipertexto e pelas mídias interativas colocam novos desafios para os sistemas de informação. Por fim, no começo da atual década, prevalecem as iniciativas dos programas nacionais de inclusão na “sociedade da informação” e da ampliação da lógica informacional para os mais diversos setores da atividade humana.

Este quadro de amplas questões demandando respostas acabou por gerar, conforme a autora, um caráter poli-epistemológico para a CI, que passa a articular pelo menos três dimensões: uma semântico-discursiva (fenômenos culturais da informação), uma meta-informacional (contextos organizacionais que agenciam e regulam os fluxos informacionais) e uma infraestrutural (dimensão material, técnica e tecnológica, da inscrição, tratamento, armazenagem e transmissão da informação). A cada uma delas estão associadas certas temáticas, certos conceitos, certas disciplinas de interface e certas estratégias de pesquisa – enfim, certos modos de produção de conhecimento sobre a realidade. Estes modos podem ser, de maneira simplificada, identificados, respectivamente, como: conhecimento antropológico-linguístico; conhecimento político, administrativo e organizacional; conhecimento técnico e tecnológico. Ressalta a autora, contudo, que “existe, de fato, uma grande assimetria entre esses estratos” (GONZALEZ DE GÓMEZ, 2000, p. 05).

Assim, tal quadro de referência parece bastante adequado para avaliar uma situação real, vivenciada por toda a área da CI, e da qual o diálogo apresentado no início deste texto constitui um bom exemplo. Afinal, ao se avaliar a legitimidade de realização de uma determinada pesquisa no campo, se está considerando a existência de diferentes concepções sobre a identidade deste campo (pelo menos duas: uma, de quem propõe a pesquisa, acreditando ser a mesma legítima; e outra, de quem não a vê como portadora de legitimidade). Essas concepções estão diretamente relacionadas com as três dimensões do caráter poli-epistemológico da CI vistas acima. No caso do campo de estudos de usuários da informação, entendido como

uma subárea da CI, a questão se reveste de particular relevo, pois a assimetria detectada por González de Gómez se agrava consideravelmente, na medida em que se verifica a consolidação de um determinado programa de pesquisa que negligencia outras possibilidades de estudo em prol de um determinado conjunto de critérios de legitimidade – como se irá demonstrar a seguir.

O campo de estudos de usuários

Existe relativo consenso, na literatura sobre os estudos de usuários da informação, quanto à origem destes estudos. Normalmente, dois marcos são considerados. O primeiro deles relaciona-se com a fundação da Graduate Library School da University of Chicago na década de 1930 e com a importância que essa instituição dedicou à pesquisa (DIAS, 2000, p. 72). Entre os estudos realizados no âmbito desta escola estão aqueles vinculados aos hábitos de leitura e ao potencial socializador da biblioteca (LEITÃO, 2005, p. 21; FIGUEIREDO, 1994, p. 68).

Seria importante revisar rapidamente a situação particular da cidade de Chicago, nessa época. A cidade, num intervalo de tempo relativamente curto, assistiu a uma “assombrosa taxa de crescimento: o povoado que contava com 4470 habitantes no recenseamento de 1840, e representava então a fronteira oeste dos Estados Unidos, tinha um milhão e cem mil, cinqüenta anos depois, em 1890, e chegaria a ter cerca de três milhões e meio em 1930!” (COULON, 1995, p. 11). Tal processo ocorreu em virtude de uma imigração em massa, de povos provenientes de diversas partes do mundo. Chicago, nesse período, converteu-se numa “Babel”: povos com origens distintas, hábitos culturais, de sociabilidade, de etiqueta, de higiene, etc, extremamente diferentes, convivendo cotidianamente, muitas vezes sem instrumentos que possibilitassem a compreensão mútua entre os diferentes atores.

Diante desse cenário, tanto o poder público quanto as instituições acadêmicas perceberam a premente necessidade de estimulação de processos de socialização, de “aculturação” destes povos, na tentativa de obtenção de um aglomerado mais harmônico de indivíduos (LÉVY JR., 1965, p. 60). Diversas instituições e equipamentos sociais e urbanos foram “convocados” para esta tarefa e, entre eles, estavam as bibliotecas. Elas deveriam atrair esses imigrantes, fornecendo-lhes determinadas fontes de informação que lhes permitissem se inteirar sobre a cultura e o modo de vida da “sociedade americana”, ajudando a garantir um processo mais “suave”, para eles, de “entrada na sociedade” e, para a sociedade, de “assimilação dos imigrantes” (FIGUEIREDO, 1994, p. 66). Nesse sentido, começam a ser desenvolvidos estudos de usuários para conhecer esses imigrantes - quem são, que línguas conhecem, que grau de escolaridade possuem, quais interesses, etc. – como forma de cumprir o objetivo proposto.

Esta é, então, uma questão concreta, um problema específico, que surge para a então Biblioteconomia e, particularmente, para o campo de estudos de usuários de biblioteca – neste momento, ainda não se usava a expressão “estudos de usuários”, mas sim “estudos de comunidade” (FIGUEIREDO, 1994, p. 67). Seu caráter é fundamentalmente funcionalista:

O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994, p. 65).

Os primeiros estudos de usuários da informação buscavam, então, estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos “não-usuários”), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos

produtos e serviços bibliotecários. Passadas tantas décadas, essa continua a ser a motivação principal para a realização dos estudos de usuários: “Como são formadas as coleções dessas bibliotecas, sem conhecer as necessidades dos clientes?” pergunta Castro (2000, p. 226). O autor define os estudos de usuários como estudos “realizados com a finalidade de avaliar a qualidade do acervo, dos serviços oferecidos pela biblioteca e o nível de (in)satisfação do público” (CASTRO, 2000, p. 226).

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 – tornaram-se parte das estratégias de avaliação (de *feedback*, conforme a terminologia sistemática tão cara ao campo): avaliação dos acervos, dos catálogos, dos periódicos, da disposição física nas estantes, dos programas de instrução bibliográfica, entre outros (LANCASTER, 2004). Avaliação, nesse sentido, é entendida como “ato de medir o valor” (LANCASTER, 2004, p. 1) e, portanto, os estudos partiram da compreensão dos usuários, para a compreensão dos usos para, destes, identificar e medir os fatores relacionados com os acervos, os catálogos, os programas de instrução bibliográfica, etc. Ou seja, os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação. A lógica administrativa que foi crescentemente sendo adotada no âmbito das mais diversas instituições, desde Fayol (ALMEIDA, 2005, p. 1), também se apresentou como uma questão fundamental a conformar o campo de estudos de usuários, marcando decisivamente sua identidade. Os estudos de usuários se direcionam para a “satisfação do cliente [que] é um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço” (ALMEIDA, 2005, p. 86).

O segundo marco normalmente apontado como originário do campo de estudos de usuários é a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society de Londres, em 1948 (CHOO, 2003, P. 67). Neste congresso, e nos anos que se seguiram,

De maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60, a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais e dos altos escalões da administração governamental (FIGUEIREDO, 1994, p. 09).

Neste momento vive-se o período histórico da guerra fria. A questão do desenvolvimento científico e tecnológico como um esforço de guerra ganha corpo com a “*operations research*”, a pesquisa que visa ‘formalizar modelos de análise aplicáveis às operações militares’ (MATTELART, 2002, p. 60-61). Esse modelo de produção científica atinge a CI como um todo – como apontado no início deste texto – e os estudos de usuários em particular. Neste campo, a orientação mais evidente diz respeito à definição dos usuários a serem estudados: os cientistas e tecnólogos. A tarefa dos estudos também é bem determinada: entender seus hábitos de busca e uso da informação, de forma a otimizar os processos, atender às demandas de maneira mais rápida e eficiente (FIGUEIREDO, 1994, p. 08) – para colaborar, naturalmente, na produção de um desenvolvimento científico e tecnológico também mais rápido e mais eficiente.

Os estudos de usuários entram de forma decisiva na temática da “comunicação e produção científica”. Chegam a ser, inclusive, definidos a partir desse contexto (CUNHA, 1982), como se pode perceber na seguinte citação: “os estudos sobre usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satis-

fação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação (...)" (PINHEIRO, 1982, p. 01). "Estudos de usuários da informação" tornam-se praticamente sinônimos de "estudos de necessidades de informação dos cientistas". Tal processo foi tão determinante que, diversas vezes, estudos de bibliometria e de análise de citações foram incluídos no campo de estudos de usuários (DIAS; PIRES, 2004, p. 26), ou, então, estudos sobre a "comunidade científica" e sobre os canais de comunicação científica (MEADOWS, 1999, p. 101-116).

Nos anos que se seguem a estes dois marcos fundadores, os estudos de usuários acabam por consolidar uma tradição de pesquisas essencialmente marcada pela idéia de uma produtividade, de uma aplicação "útil" – seja, inicialmente, ajudar na assimilação de imigrantes, ou, posteriormente, avaliar os produtos e serviços bibliotecários para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico e tecnológico. Esse se torna 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. Uma pesquisa no campo dos estudos de usuários precisa ser "útil", entendendo-se essa utilidade como a produção de um conhecimento não apenas *sobre* a realidade, mas um conhecimento que necessariamente seja válido para avaliar produtos ou otimizar processos.

Como consequência 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.

Giddens (1991), em sua análise do processo histórico de consolidação do projeto da Modernidade, faz uma análise do fenômeno por ele denominado "desencaixe dos sistemas sociais", processos por meio dos quais as relações sociais são deslocadas de seus contextos concretos e reorganizadas por meio de certos sistemas (como as "fichas simbólicas" e os "sistemas peritos") dotados de legitimidade e institucionalização. Esse processo se dá, contudo, não de forma absoluta, pois mesmo as relações sociais "desencaixadas" continuam sendo permeadas, "invadidas", por elementos contextuais, subjetivos, culturais. Contudo, no caso dos estudos de usuários conduzidos desde a década de 1940, o que se percebeu é que os usuários foram sempre estudados de forma "desencaixada", recortados de toda e qualquer possível inserção cultural, política, afetiva, etc. – isto é, considerados apenas de um ponto de vista tecnicista, como processadores de informação apresentando determinada demanda.

Tal fato foi também percebido por Lima (1994), autor de um trabalho crítico que analisa o desenvolvimento do campo relativo aos estudos de usuários da informação. O autor identifica a concretização, nos estudos de usuários que analisa, de dois extremos metodológicos (1994, p. 79): 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). O autor identifica o Funcionalismo (Sociologia) e o Behaviorismo (Psicologia) como as duas matrizes teóricas de fundamentação dos estudos de usuários, explicitando, ao final de sua análise, sua insatisfação, concluindo seu trabalho com um tópico que tem o sugestivo subtítulo "À procura de alternativas metodológicas" (LIMA, 1994, p. 81).

As primeiras vozes discordantes

O programa de pesquisa que se tornou hegemônico no campo de estudos de usuários não se estabeleceu sem críticas. Talvez a mais forte delas tenha vindo de Dervin e Nilan. Os autores, responsáveis pela produção do capítulo de usuários da informação para o Arist (Annual Review of Information Science and Technology) em 1986, analisaram mais de 300 artigos pertencentes ao campo e detectaram, neles, diversas insatisfações quanto à qualidade da produção científica deste campo e quanto ao direcionamento dado às pesquisas. Mais importante

do que isso, contudo, é que os autores identificaram a existência de uma série de estudos que apresentavam um conjunto consistente de críticas aos estudos hegemônicos do campo e, a partir dessas críticas, elaboraram um quadro conceitual em que identificam a existência de dois paradigmas no campo.

Com base nesse critério, Dervin e Nilan perceberam que os estudos tidos como “tradicionais” se caracterizavam por um modelo em que a informação é vista como objetiva e os usuários como processadores de informação; que procura por proposições trans-situacionais sobre a natureza do uso de sistemas de informação; que faz isso enfocando as dimensões externamente observáveis do comportamento. Um estudo gerado dentro desse paradigma freqüentemente pesquisa questões que começam com o sistema. Centra-se em perguntas do tipo “o quê” (DERVIN; NILAN, 1986, p. 16).

Na visão dos autores, haveria uma série de teorias e conceitos surgidos desde o final da década de 1970, apontando críticas contundentes a esse modelo. Entre essas teorias destacam-se a abordagem *sense-making* de Dervin, a abordagem dos valores dos usuários de Taylor e a abordagem do estado anômalo do conhecimento de Belkin. Dos vários aspectos levantados pelas contribuições destas teorias e dos estudos de outros autores (como Wilson, Streatfield, Wood, Horne, etc.) emana um novo modelo para os estudos de usuários, denominado “paradigma alternativo”, que vê a informação como algo construído por seres humanos, e os usuários como seres que estão constantemente construindo, como seres que são livres na criação de situações. Esse modelo foca sua compreensão no uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário. Pergunta mais questões do tipo “como” (DERVIN; NILAN, 1986, p. 16).

Esse movimento teórico, na verdade, faz parte de um movimento mais amplo, da CI como um todo, em oposição ao chamado “paradigma físico”, inserindo-se no âmbito do chamado “paradigma cognitivo”, conforme discussão empreendida por Capurro (2003). Tal paradigma centra sua análise no usuário da informação entendido como sujeito cognoscente, possuidor de certos modelos mentais, que são transformados durante o processo informacional, isto é, a partir da assimilação de determinados itens informacionais (CAPURRO, 2003, p. 13). Na visão defendida por Capurro, os estudos de usuários “tradicionais” seriam fundamentados pelo paradigma físico, e os estudos “alternativos” pelo cognitivo.

No Brasil, essa abordagem foi introduzida por Ferreira (1996) e desde então tornou-se o mais importante quadro de referência para a estruturação teórica dos estudos de usuários. No conjunto das dissertações e teses analisadas na pesquisa a partir da qual este texto foi elaborado, o debate entre a “abordagem tradicional” e a “abordagem alternativa” de estudos de usuários está presente em quase todas as revisões de literatura.

Nos termos da discussão empreendida nesse artigo, é importante destacar que a adoção desse novo referencial teórico para os estudos de usuários começa a modificar o “programa de pesquisa” hegemônico no campo, particularmente em cinco quesitos (DERVIN; NILAN, 1986, p. 12-15):

- a) 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 – reinserindo o sujeito informacional, antes desconsiderado, nos estudos.
- b) A natureza deste sujeito também se modifica, de um ser passivo, que apenas sofria o efeito de ações externas a ele (portanto parte de um processo mecânico de processamento da informação), para um sujeito ativo, entendendo sua atividade como o ato de produzir sentido.
- c) A busca de modelos universais, trans-situacionais, válidos para qualquer contexto espacial e temporal, cede lugar para estudos que buscam estudar os contextos concretos,

específicos e singulares de cada fenômeno de produção de necessidades, de busca e uso da informação (aproximando-se de uma abordagem fenomenológica).

- d) A experiência dos usuários deixa de ser contemplada apenas numa lógica atomística (estudando apenas a ação de buscar ou usar aquela informação específica), cedendo lugar para a incorporação de outras dimensões, ações e inserções dos usuários além daquelas estritamente vinculadas à interação com os sistemas de informação.
- e) Passam 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, sensações, etc.

O modelo cognitivo que passa a se consolidar no campo traz uma nova visão teórica e metodológica que, contudo, na prática de pesquisa, diversas vezes, acaba não se concretizando. Em diversas dissertações e teses analisadas na pesquisa citada neste texto há muitos casos de adoção teórica deste modelo que acabam por buscar identificar 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, acaba 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. Dito de outro modo, é como se existisse a fonte absolutamente adequada para a satisfação de cada necessidade de informação. Além disso, essa abordagem não chega a problematizar a questão dos objetos de pesquisa, não incidindo, portanto, ainda, na definição das temáticas e objetos empíricos aceitos para o campo de pesquisa sobre os usuários da informação.

As demais rupturas

Voltando à discussão empreendida por González de Gómez, sobre as questões que incidiram sobre a CI ao longo das décadas, pode-se perceber, após o domínio dos condicionantes tecnológicos e estratégicos das décadas de 1940 a 1970, um momento específico, na década de 1980, particularmente nos países de terceiro mundo, relacionado com a questão da democratização da informação. A concretização desse momento traz um impacto considerável para o campo dos estudos de usuários da informação, no sentido de reorganização de seu programa de pesquisa.

Esse movimento se dá a partir da constituição da subárea de “informação social” no âmbito da CI (CARDOSO, 1994). 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 das ciências humanas e sociais (LALLEMENT, 2004, p. 09). 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. Se a CI em seu matiz funcionalista tem origem no problema da “explosão informacional” (SARACEVIC, 1996, p. 42), a área de informação social teria sua origem no problema da desigualdade do acesso à informação (ARAÚJO, 2007, p. 93). Esse movimento se relaciona inclusive com uma discussão a respeito da responsabilidade social da CI, que estaria, historicamente, ligada à resolução de problemas das elites, das classes e grupos privilegiados no contexto social, e que deveria reverter esse quadro em função dos grupos sociais historicamente desfavorecidos.

Essa nova abordagem de estudos busca 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, poder, etc., inserem constantemente os usuários em seus contextos concretos de vida – seu pertencimento a classes sócio-econômicas, seus vínculos comunitários, sua posição na distribuição do poder, da informação e das condições de produção do conhecimento, etc.

Ao fazer tal movimento, essa corrente de estudos desloca de forma fundamental a agenda de pesquisas do campo de estudos de usuários – contemplando outros tipos de sujeitos informacionais. Ao adotar um outro modelo epistemológico para o entendimento da realidade social (o modelo crítico, em oposição ao modelo funcional), também reordena o campo, privilegiando as dimensões do conflito e dos contextos concretos de distribuição desigual do poder (e da informação).

Contudo, em termos propriamente informacionais (de uma concepção do que seja informação, necessidade de informação, etc.), essa abordagem acaba por reproduzir o mesmo modelo dos estudos que critica. A informação continua 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). E os usuários, polarizados em termos da posse e acesso à informação (incluídos ou excluídos), terminam por serem também apreendidos num esquema que enfatiza essa única dimensão e que acaba por negligenciar as demais possíveis condições de experiência destes sujeitos.

Outro movimento teórico, desta vez articulado em escala mundial, se dá com a progressiva instalação do “paradigma social” no âmbito da CI. O marco histórico desse paradigma é o I CoLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science, realizado em 1992, na Finlândia. Neste congresso, pesquisadores de todo o mundo apresentam diversos trabalhos questionando os modelos teóricos até então em voga na CI e apresentando propostas de novos caminhos de pesquisa. Para Capurro (2003), nasce aí o “paradigma social”, tido como o terceiro paradigma da CI, que surge na tentativa de superar uma limitação encontrada no paradigma cognitivo – a apreensão dos sujeitos informacionais como seres isolados de um contexto social:

Os limites do paradigma cognitivo se apóiam precisamente na metáfora, ou *paris pro toto*, de considerar a informação ou como algo separado do usuário localizado em um mundo numênico, ou de ver o usuário, se não exclusivamente como sujeito cognoscente, em primeiro lugar como tal, deixando de lado os condicionamentos sociais e materiais do existir humano (CAPURRO, 2003, p. 14).

Esse modelo teórico começa a ser adotado, na CI, em estudos sobre os regimes de informação (por Frohmann) e sobre as comunidades discursivas, a partir da perspectiva da análise de domínio (por Hjorland e Albrechtsen). Acaba por chegar aos estudos de usuários, nos quais irá privilegiar “a construção social dos processos informativos, ou seja, a constituição social das ‘necessidades dos usuários’, dos ‘arquivos de conhecimentos’ e dos esquemas de produção, transmissão, distribuição e consumo de imagens” (CAPURRO, 2003, p. 14). As contribuições do paradigma social para os estudos de usuários se somam aos novos condicionantes para a CI que surgem na década de 1990.

Voltando mais uma vez à discussão proposta por González de Gómez, na década de 1990 duas outras questões se colocam para o programa de pesquisa da CI. Em ambas, já se pode

notar os impactos do “paradigma social” no desenho teórico do fenômeno informacional. A primeira delas se dá a partir da ênfase dada aos processos informacionais no âmbito dos contextos empresariais e organizacionais. É nítida a mudança de entendimento da informação por que passa a área, inicialmente voltada para a gestão dos recursos informacionais, passando então a considerar a gestão do conhecimento (BARBOSA; PAIM, 2003). Almeida et al (2007) chegam inclusive a identificar, no âmbito dos estudos da área de gestão empresarial, três momentos, diretamente ligados aos três paradigmas da CI de que fala Capurro: a gestão de dados (fundamentado no paradigma físico), a gestão da informação (paradigma cognitivo) e a gestão do conhecimento (paradigma social). O primeiro, centrando-se nos processos tecnológicos e nas bases de dados, contempla o usuário apenas como *feedback* de indicadores de eficiência dos sistemas. O segundo, voltado para os processos cognitivos, analisa o usuário como sujeito cognoscente possuidor de conhecimentos tácitos. O terceiro, entendendo a informação como algo construído, percebe o usuário inserido em contextos culturais e sociais (ALMEIDA, 2007, p. 24).

No âmbito dessa subárea que se desenvolve a partir da consolidação da gestão do conhecimento, destaca-se, entre outros autores, Choo, que apresenta um amplo “modelo de uso da informação” (2003, p. 110). A partir de um extenso levantamento das pesquisas no campo de necessidades e usos da informação, o autor integra conceitos relativos às dimensões cognitivas dos usuários (trabalhos por autores ligados ao modelo cognitivo, como Dervin), às dimensões afetivas e emocionais ligadas ao processo de busca e uso da informação (a partir dos trabalhos de Kuhlthau) e às dimensões sociais e situacionais, contemplando os contextos concretos (institucionais e sociais) nos quais os usuários estão inseridos (a partir da teorização de Taylor). Os usuários passam a ser compreendidos dentro de um esquema analítico mais complexo – portanto, mais sensível às complexidades existentes nos fenômenos a serem analisados.

A segunda questão colocada para a CI na década de 1990 se relaciona com as possibilidades trazidas pelas tecnologias digitais e sua conformação nas redes telemáticas. Nesse período, verifica-se a consolidação de estudos sobre usabilidade dos sistemas de informação digitais. A maior parte destes estudos está ancorada na lógica do que seria o paradigma físico de Capurro ou o paradigma tradicional em estudos de usuário (NASCIMENTO, 2003), afinal, os estudos de usabilidade se voltam exatamente para os sistemas – a usabilidade é um atributo dos sistemas. Os usuários são vistos apenas como o caminho para se determinar a usabilidade – tanto que, entre os estudos, predominam aqueles de testes com usuários. É possível identificar, contudo, a existência de abordagens de pesquisa de natureza qualitativa, que tentam estar abertas para a análise dos entendimentos, sensações e experiências concretas dos usuários (DIAS, 2003). Nesses estudos, a incorporação de elementos teóricos das várias abordagens de estudos de usuários vai gradativamente evidenciando que os atributos dos sistemas só podem ser compreendidos da perspectivas de usuários concretos – situacionalmente localizados e inseridos em grupos, em coletivos, exatamente a partir dos quais surgem e se desenvolvem os critérios para os julgamentos dos atributos dos sistemas. Um exemplo pode ser visto pelos critérios de revocação e precisão, tidos como absolutos no âmbito do paradigma tradicional de estudos de usuários e entendidos como relativos aos sujeitos usuários, no âmbito dos estudos influenciados pelo paradigma social da CI:

Os critérios clássicos de *recall* e *precision* surgem, como vimos, dentro do marco do paradigma físico, revelando ao mesmo tempo, *ex negativo*, a importância do usuário, considerado individual ou coletivamente como elemento chave no que diz respeito ao julgamento sobre a qualidade de tais sistemas (CAPURRO, 2003, p. 16).

Por fim, e continuando a periodização proposta por González de Gómez, no início da atual década passam a vigorar estudos relacionados com a temática da sociedade da informação. A perspectiva da informação social, inicialmente vinculada às questões do poder e da exclusão, acaba por incorporar também a dimensão cultural, principalmente a partir de conceitos como “redes” e “mediações”, que passam a contemplar o usuário necessariamente envolvido num complexo de relações interpessoais (MARTELETO, 2001). Na perspectiva do paradigma social da CI, trata-se de perceber

o abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação a que aspiram o paradigma físico e o cognitivo. Uma base de dados bibliográfica ou de textos completos tem caráter eminentemente polissêmico ou, como poderíamos chamar também polifônico. Os termos de um léxico não são algo definitivamente fixo. O objeto da ciência da informação é o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades de usuários (CAPURRO, 2003, p. 16).

A expressão “comunidades de usuários” presente na citação acima aponta bem para o caminho a ser trilhado pelos estudos de usuários na perspectiva do paradigma social: não mais como *feedback* para a medição da eficácia dos sistemas ou seres cognoscentes isolados, mas serem em constantes interações com outros seres, seres produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas: profissionais, étnicas, religiosas, sexuais, políticas, econômicas, etc.

As teses e dissertações do PPGCI/UFGM

Ao longo de todo esse texto, foram identificadas as correntes teóricas e abordagens presentes nos estudos de usuários da informação, desde as primeiras, relacionadas com a avaliação de bibliotecas e a comunicação científica, que geraram o “programa de pesquisa” hegemônico do campo, como as demais, que surgiram na tentativa de ampliar ou redefinir a configuração conceitual e empírica desses estudos.

Nas dissertações e teses defendidas no PPGCI/UFGM que consistem em estudos de usuários da informação, é possível encontrar a presença de todos esses enfoques. O mapeamento definitivo desta produção ainda está em fase de conclusão mas, conforme os objetivos deste artigo, é possível traçar já algumas questões relacionadas à presença, neste material, tanto de elementos do programa de pesquisa hegemônico do campo de estudos de usuários como das várias iniciativas de sua ampliação ou reestruturação.

O PPGCI/UFGM se estrutura em três linhas de pesquisa: Gestão da informação e do conhecimento (GIC), Organização e uso da informação (OUI), Informação, cultura e sociedade (ICS). Os estudos de usuários estão presentes, com forte incidência, nas três, com desenhos temáticos e teóricos bastante distintos em cada uma delas.

Assim, na linha GIC, pode-se perceber pesquisas claramente inscritas na ótica do “programa de pesquisa” hegemônico dos estudos de usuários, mas também muitos trabalhos na perspectiva cognitiva, utilizando a abordagem *sense making*, e, mais contemporaneamente, estudos bastante identificados com o paradigma social da CI, explorando questões como a cultura organizacional como ambiente a ser considerado nos estudos de usuários, processos de aprendizagem, interpretação das informações utilizadas, entre outros – questões que destacam as relações interpessoais dos usuários e também as atividades de criação de sentido sobre as informações recebidas ou coletadas.

Nas pesquisas desenvolvidas na linha OUI, ainda que continuem prevalecendo perspectivas voltadas para o conhecimento dos sistemas, vêm sendo constantemente problematizados os critérios para a avaliação destes sistemas, no entendimento de que esses critérios relacionam-se diretamente com os usuários destes sistemas – e, portanto, buscando identificar caracterizações distintas dos possíveis usuários (a partir de suas diferentes inserções profissionais, culturais, tecnológicas, etc.).

Por fim, na linha ICS, desde sua origem, percebe-se a intenção de se promover estudos com usuários normalmente excluídos da agenda de pesquisa do “programa de pesquisa” hegemônico, tais como grupos economicamente desfavorecidos ou socialmente marginalizados. Os estudos mais atuais têm realizado movimentos interpretativos que vão mais além da caracterização da exclusão informacional, contemplando também questões como a apropriação das informações obtidas, dos aspectos interpretativos envolvidos na atividade de “consumo” de informações, da sociabilidade e das relações estabelecidas entre os vários atores.

Ou seja, na pesquisa realizada no PPGCI/UFMG, embora se possa identificar a predominância de estudos vinculados ao modelo hegemônico de estudos de usuários, também se pode perceber tentativas diversas, em todos os campos, de incorporar teorias, conceitos e objetos das demais abordagens que se desenvolveram nas décadas seguintes.

Conclusão

Ao longo deste texto, utilizamos diversas contribuições de González de Gómez. Na conclusão, parece adequado retomar as idéias da autora. Em relação ao caráter plural da CI, argumenta ela que “um dos grandes desafios da pesquisa na área, resultantes do caráter poliepistemológico do domínio, é desenvolver programas e estratégias de pesquisa *articulando* os modos de conhecimento específicos de cada estrato” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, p. 05, grifo nosso). Com isso, a autora não está advogando uma teoria unificada da CI, a tentativa de fusão dos estratos ou dimensões, mas sim o estabelecimento de iniciativas de cooperação e, por extensão, respeito às diferenças e particularidades um do outro.

Dessa forma, parece curioso perceber que, por um lado, existem iniciativas de busca por um consenso, por uma visão única. Essas iniciativas inspiram-se, em parte, na reflexão de Kuhn, para quem uma ciência não paradigmática, isto é, não dotada de um consenso forte, apresentaria sinais de imaturidade (NEHMY et al, 1996; EUGÊNIO et al, 1996); e, em parte, em abordagens como a de Popper, que acredita na “unicidade do método” científico, seja ele no campo das ciências da natureza ou no das ciências sociais (SARACEVIC, 1996, p. 41).

Diversos autores podem ser apontados como exemplares dessa tendência como, por exemplo, Le Coadic, para quem “a ciência da informação identificou e delimitou seu objeto de estudo e problemas fundamentais de pesquisa” (LE COADIC, 2004, p. 55). Este autor considera que o campo possui conceitos unívocos (p. 56), métodos eficazes (p. 64), leis consistentes (p. 67) e modelos claros (p. 71). Portanto, embora tenha teorias ainda “atrasadas” em relação ao empírico (p. 75), consiste numa “ciência adulta” (p. 77), tendo chegado a esta condição em apenas trinta anos, ao contrário de outras ciências que demoraram alguns séculos.

Outro exemplo é Saracevic, que se mostra incomodado com a existência de uma tensão ou oscilação, na CI, entre questões ligadas ao humano e à tecnologia. Conforme o autor, seria desejável uma “síntese final” que tivesse como resultado “não num conflito, mas uma necessidade de equilíbrio” (SARACEVIC, 1996, p. 55).

Existem, pois, posições contraditórias em relação à existência de pluralidades teórico-metodológicas no campo da CI. Uns acreditam tratar-se de um problema, um sintoma de fragilidade, de imaturidade – nesse sentido, a tarefa urgente seria neutralizar as vozes discordantes, anular os projetos de pesquisa alternativos à proposta hegemônica.

Porém, González de Gómez acredita que “a CI recebe das ciências sociais seu traço identificador” (2000, p. 06). Se nos aproximarmos dessa compreensão, vale a pena conferir como essa questão é tratada no âmbito destas ciências – no caso, particularmente na Sociologia. Para Lallement, a existência duradoura de paradigmas rivais e outros fatores “levam a crer que a situação ‘normal’ da sociologia não é aquela em que predomina 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” (2004, p. 12).

Com essa visão sobre a natureza plural das ciências humanas e sociais concordam vários autores, como, por exemplo, Minayo, que identifica a existência de diferentes linhas de pensamento e que avalia que “nenhuma das linhas de pensamento sobre o social tem o monopólio de compreensão total e completa sobre a realidade” (2004, p. 37).

Na CI, talvez a posição mais próxima dessa visão seja a de Wersig, que sugere a figura do pássaro tecelão (WERSIG, 1993; FREIRE; ARAÚJO, 2001) como metáfora para a postura epistemológica mais rica para o campo da CI: a diversidade e a pluralidade não como limitações, mas como potências, como condições criativas de liberdade para a superação dos impasses encontrados pela ciência moderna. Uma postura como essa evoca atitudes não de deslegitimação do diferente, mas de respeito, tolerância e tentativa de compreensão dos outros lugares de produção de conhecimento. Tal postura para a CI, naturalmente, se aplica ao campo de estudos de usuários da informação, que teria muito a ganhar, principalmente no processo de superação das constantes queixas quanto ao seu frágil estatuto conceitual e científico.

Os estudos de usuários viram, muito cedo, a consolidação de um modelo que privilegiava o estudo de determinados sujeitos (usuários de bibliotecas, cientistas, empresários, profissionais) e de determinados tipos de usos (aumento da produtividade profissional, inovação científica, aceleração do desenvolvimento tecnológico). Os modelos alternativos que se seguiram sofreram, constantemente, a acusação de serem pouco ou nada científicos, como se existisse apenas um critério de científicidade, único e “verdadeiro”. O caso contado no início deste texto é apenas um pequeno exemplo de uma racionalidade comum nos estudos de usuários. Talvez a adoção de uma outra racionalidade, que valorizasse a pluralidade, a validade de diferentes critérios de científicidade (permitindo incorporar avanços dos estudos das várias áreas “alternativas” que se seguiram à consolidação do modelo hegemônico) pudesse dar aos estudos de usuários a condição adequada para avançar teórica, conceitual e metodologicamente, para a compreensão desse complexo objeto de estudo que são os usuários da informação.

Referências

- ALMEIDA, Daniela et al. Paradigmas contemporâneos da ciência da informação: a recuperação da informação como ponto focal. *Revista Eletrônica Informação e Cognição*, v. 6, n.1, p. 16-27, 2007.
- ALMEIDA, Maria Christina. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.
- ARAÚJO, Carlos Alberto. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir; CABRAL, Ana Maria (orgs). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007, p. 81-100.
- BARBOSA, Ricardo; PAIM, Ísis. Da GRI à gestão do conhecimento. In: PAIM, Ísis (org.). *A gestão da informação e do conhecimento*. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003, p. 7-32.

CAPURRO, Rafael. 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 e Biblioteconomia, 2003.

CASTRO, César. *História da biblioteconomia brasileira*. Brasília: Thesaurus, 2000.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento*: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

COULON, Alain. *A escola de Chicago*. Petrópolis: Vozes, 1995.

CUNHA, Murilo. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Rev. Bibliotecon. Brasília*, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha (ed). *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21. Chicago: Knowledge Industry Publications, 1986, p. 3-33.

DIAS, Cláudia. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: Edufscar, 2004.

EUGÊNIO, Marconi et al. Ciência da informação sob a ótica paradigmática de Thomas Kuhn: elementos de reflexão. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 27-39, jan./jun. 1996.

FERREIRA, Sueli. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, Nice. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Ibict, 1994.

FREIRE, Isa; ARAÚJO, Vânia. Tecendo a rede de Wersig com os indícios de Ginzburg. *Datagramazero: Revista de Ciência da Informação*, v.2,n. 4, ago. 2001.

GIDDENS, Anthony. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Ed. Unesp, 1991.

GONZÁLEZ DE GOMÉZ, Maria Nélida. Metodologia da pesquisa no campo da Ciência da Informação. *Datagramazero: Revista de Ciência da Informação*, v.1,n. 6, dez. 2000.

HAGUETTE, Teresa. *Metodologias qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes, 1992.

LALLEMENT, Michel. *História das idéias sociológicas*. Petrópolis: Vozes, 2002.

LANCASTER, Frederic. *Avaliação de serviços de biblioteca*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LE COADIC, Yves François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITÃO, Bárbara. *Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária*. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciênciac, 2005.

LEVY JR., Marion. Socialização. In: CARDOSO, F.H.; IANNI, O. (orgs). *Homem e sociedade*: leituras básicas de sociologia geral. São Paulo: Nacional, 1965, p. 60-62.

LIMA, Ademir. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa-CNPSO; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.

MARTELETO, Regina. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

- MATTELART, Armand. *História da sociedade da informação*. São Paulo: Loyola, 2002.
- MEADOWS, Arthur. *A comunicação científica*. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.
- NASCIMENTO, Luciano. *O usuário e o desenvolvimento de sistemas*. Florianópolis: Visual Books, 2003.
- NEHMY, Rosa et al. A ciência da informação como disciplina científica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 9-25, jan./jun. 1996.
- PINHEIRO, Lena. *Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia*. Rio de Janeiro: LTC, 1982.
- RABELLO, Odília. *Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca*. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1980 (Dissertação – Mestrado em Administração de Bibliotecas).
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-62, jan./jun. 1996.
- WERSIG, Gernot. Information science: the study of postmodern knowledge usage. *Information processing & management*. New York, v. 29, n. 02, p. 229-239, mar. 1993.