



Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais

Gabrielle Francinne de S. C. Tanus^I
<https://orcid.org/0000-0003-2463-7914>

Ilemar Christina Lansoní Wey Berti^{II}
<https://orcid.org/0000-0002-1222-6045>

Janicy Aparecida Pereira Rocha^{III}
<https://orcid.org/0000-0001-9279-8010>

^I Universidade Federal do Rio Grande do Norte, RN, Brasil.
Professora adjunta do Departamento de Ciência da Informação.
Doutora e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais.

^{II} Universidade Estadual de Londrina, PR, Brasil.
Professora do Programa de Pós-graduação em Ciência da informação.
Pós-doutoranda em Ciência da informação.

^I Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Professora do Departamento de Processos Técnico-Documentais e do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos.
Doutora pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

<http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/40132>

Os “estudos de usuários” são uma designação consolidada no país, cujos trabalhos têm utilizado, grosso modo, o entendimento das pessoas como informantes. Contudo, é preciso tensionar o termo usuário e sujeito presente nesses estudos e no próprio campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, pois ambos trazem implicações conceituais e teóricas que reverberam em modos

diferenciados de olhar para os indivíduos. Assim, o objetivo deste artigo é discutir os estudos de usuários e as práticas informacionais com vistas a aclarar as características destas abordagens que se aproximam e se afastam pela via dos seres humanos (usuários *versus* sujeitos informacionais). São apresentadas pesquisas que buscaram sistematizar a presença dos usuários e/ou esses sujeitos na Ciência da Informação, o que demonstra tanto um uso despretenso do primeiro termo quanto uma crescente preocupação na construção conceitual do que seja o sujeito informacional. As práticas informacionais foram destacadas por uma abordagem que distingue dos estudos de usuários, tendo em vista o modo particular de compreender e interpretar as ações informacionais dos sujeitos que convocam outras teorias das Ciências Sociais e Humanas.

Palavras-chave: *Estudos de usuários. Práticas Informacionais. Sujeito informacional. Usuário da informação.*

On the scene users and informational subjects: a look at user studies and informational practices

The term "user studies" is a consolidated designation in Brazil that seek to aggregate the investigations that roughly involve people as informants. However, it is necessary to tense the terms user and subject present in these studies and the field of Library and Information Science because both bring conceptual and theoretical implications that reverberate in different ways of looking at individuals. Thus, this article aims to discuss user studies and informational practices to clarify the characteristics of these approaches that come together and move apart through human beings (users versus informational subject). We present researches that sought to systematize the presence of users and or subjects in Information Science, which demonstrates both an

unpretentious use of the term user and a growing concern with the conceptual construction of the informational subject. Highlight informational practices as an approach distinct from user studies, considering the particular way of understanding and interpreting informational actions of subjects that convoke other theories of the Humanities and Social Sciences.

Keywords: *User Studies. Informational Practices. Informational Subject. Information User.*

Recebido em 14.06.2022 Aceito em 27.12.2022

1 Introdução

A figura do usuário é amplamente utilizada nos estudos e na produção científica da Biblioteconomia e da Ciência da Informação; todavia este termo – usuário – demonstra-se insuficiente do ponto de vista conceitual e dentro de uma epistemologia social. Isto porque o entendimento do que seja o termo usuário passa, muitas das vezes, pelo seu uso reduzido, sendo entendido como aquele que faz uso de uma informação ou sistema, logo vinculado a uma certa utilidade diminuída da vida cotidiana. Esse usuário pode ser visto, inclusive, como não-usuário, aquele que não faz uso de algo, ou mesmo como um usuário potencial, isto é, aquele que poderia utilizar um sistema ou informação e que, por algum motivo, não o faz. O termo usuário pode ser, ainda, entendido do ponto de vista interno ou externo ao sistema, usuário experiente no sistema ou usuário inexperiente, usuário ocasional, usuário em seu sentido mais limitado daquele que faz uso apenas sem a convocação de uma discussão social e contextual tanto desse sujeito quanto do sistema, que são uma construção em um tempo e espaço definidos.

Segundo o dicionário de Biblioteconomia o termo usuário é associado à “pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação entre outros serviços, de buscas bibliográfica e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada, utente (por)” (CUNHA; CALVACANTI, 2008, p. 373). Já no *Dictionary for Library and Information Science* (2004) o usuário (*patron*) é qualquer pessoa que utiliza os recursos e os serviços de uma biblioteca. O termo usuário na Biblioteconomia e na Ciência da Informação pode estar inclusive

relacionado a outras designações como, por exemplo: leitor, cliente, interagente, os quais se associam conceitualmente ao campo das Letras, da Administração e da Computação, respectivamente, e que apresentam entendimentos diferenciados.

Na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, o termo usuário dentro dos “estudos de usuários” não alçou até o momento uma explicação conceitual e teórica robusta, sendo reduzido a um uso esvaziado de significação explicativa, ainda mais enquanto um “sujeito social”. Embora, frequentemente, os estudos afirmem a centralidade no usuário, pouco se sabe sobre ele e sua realidade. Confirmam os autores quando afirmam que existem poucas publicações da Ciência da Informação que examinam o usuário como um conceito (seja teórico, crítico ou empírico) ou que discutem a prática de construção dos pesquisadores sobre esses participantes da pesquisa (JULIEN; MCKECHNIE; CHABOT, 2018).

Parece ser suficiente, por si, a designação de usuário, nos estudos ancorados no paradigma físico e no cognitivo, estes delineados por Capurro (2003). De modo geral, como destaca Cibangu (2015), as pesquisas em Ciência da Informação concentraram-se na ênfase especial dos efeitos dos seres humanos nos sistemas de informação e vice-versa. Embora o pêndulo humano-tecnologia esteja pesando mais sobre o humano, podemos dizer que, ainda assim, a área não encontrou um equilíbrio dessa relação e tampouco assumiu compromisso forte com um desses extremos (CIBANGU, 2015). Olsson (2016) expõe que, apesar de mais de trinta anos da apresentação da abordagem centrada no sistema e no usuário, as pesquisas ainda se concentram em uma análise restrita de orientações voltadas para as tarefas e comportamentos relacionados aos usuários e sistemas de informação. Essa ênfase está associada, pelo menos nos países ocidentais, ao financiamento de verbas públicas e privadas em pesquisas que favorecem um determinado tipo de aplicação, com vistas aos resultados mais imediatos, que se concentram nos sistemas, serviços e usuários e seus comportamentos informacionais.

Acreditamos que a Biblioteconomia e a Ciência da Informação em seus estudos e pesquisas não deveriam utilizar um conceito como se fosse um termo transparente que não requeresse explicações mais precisas que o localize epistemologicamente dentro do entendimento específico dos campos. Tais campos científicos necessitam apresentar melhor seus conceitos, discursos, argumentos estruturados e sólidos (e não imutáveis ou ambíguos). O uso da palavra usuário e o modo de olhar para ele interfere na condução das pesquisas e da própria epistemologia da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Em particular, quanto à terminologia utilizada pela Ciência da Informação vários apontamentos foram expostos por Smit, Tálamo e Kobashi (2004) dos quais

destacaremos, aqui, a consideração quanto ao termo usuário e sua classificação dentro de “noções da experiência comum”, ou seja, noções gerais da língua, isto é: “A noção do ‘usuário’, muito frequente na bibliografia da área, não conta com uma definição distintiva, pois o mesmo é considerado sinônimo de “leitor” ou “cliente da biblioteca” (SMIT; TÁLAMO; KOBASHI, 2004, p. 6).

Por sua vez, as produções do conhecimento não estão dissociadas das escolas de pensamento ou quadros teóricos, e tal associação pode ser percebida de modo explícito ou implícito a partir do olhar interpretativo do autor e do pesquisador-leitor. A Biblioteconomia e a Ciência da Informação, ambas classificadas e localizadas dentro das Ciências Sociais, realizam, como é sabido, diversas apropriações dessas ciências para a construção de seus conceitos, teorias e caminhos metodológicos. Esse movimento pode ser visto em diversas pesquisas nacionais e internacionais que buscam apresentar o envolvimento teórico, revelado pela presença dos “ismos”: Construtivismo, Coletivismo, Construcionismo (TALJA; TUOMINEN; SAVOLAINEN, 2005), Empirismo, Racionalismo e Positivismo (HJØRLAND, 2005), Pós-estruturalismo (DAY, 2005) e Marxismo (MARQUES *et al*, 2014).

Por sua vez, essa discussão sobre usuários e sujeitos assume diversas perspectivas conforme os próprios campos que se ocupam dos termos e de suas dimensões materiais, tecnológicas, psicológicas, sociais, comportamentais e informacionais, fazendo convergir uma riqueza conceitual e teórica. Diante do exposto, realizamos uma pesquisa de cunho teórico com o uso da pesquisa bibliográfica para o desenvolvimento do seguinte objetivo geral: discutir os estudos de usuários e as práticas informacionais com vistas a aclarar as características destes estudos que se aproximam e se afastam pela via dos seres humanos (usuários *versus* sujeitos informacionais).

Para compreender a trajetória dos “estudos de usuários”, adentraremos, na seção 2, nessa história a partir da convocação de diversas produções. Na seção 3 localizamos os diversos estudos que sistematizam a visão que se construiu dos usuários e dos sujeitos das pesquisas, as quais demonstram uma redução explicativa do usuário. A partir de então, reforçamos a importância, dentro da abordagem social, da substituição do termo usuário por sujeito, (ou “sujeito informacional”), como um conceito próprio da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, conforme vem sendo delineado nos estudos, sobretudo, aqueles referentes às “práticas informacionais”.

De modo pioneiro, podemos localizar essa “morte do usuário” no trabalho de Ronald Day (2011), que expôs a inadequação do conceito de usuário para os estudos que visam discutir o agenciamento e a relação entre os indivíduos (seres humanos) e os objetos informacionais (objetos

significativos, produtos sociais) dentro dos contextos sociais, econômicos e culturais. Rendón-Rojas e García-Cervantes (2012) também rompem com a noção de usuário da informação em prol de uma categoria ontológica de sujeito informacional, que compreende o sujeito enquanto um ator social a partir dos contextos concretos marcados por práticas hegemônicas, ideológicas, discriminatórias e de violência simbólica.

Assim, os sujeitos passam a ser problematizados a partir da sua vida cotidiana e com o apoio teórico-metodológico diverso e crítico oriundo das Ciências Sociais e Humanas. Importante destacar também o papel ativo conferido ao sujeito que interpela, constrói, demanda e articula estruturas socioinformativas para atuar nessa conjuntura social. Diante disso, os sujeitos informacionais (com necessidades reais, individuais ou coletivas de informação) são parte fundamental da estrutura social e do caminho da transformação social.

Em síntese, esse ser humano, um ser social, localizado como "sujeito informacional", não está dissociado de sua dimensão humana e social que têm suas investigações amparadas pelos estudos das Ciências Sociais e Humanas, em particular, na Biblioteconomia e Ciência da Informação com as "práticas informacionais". Decerto, o crescimento do discurso acerca do sujeito informacional encontra-se localizado dentro da abordagem social, na qual se abrigam inclusive as pesquisas das "práticas informacionais", as quais não se confundem com os "estudos de usuários", tendo, portanto, uma perspectiva menos funcionalista e mecanicista para uma mais ampliada e complexa na direção compreensiva e interpretativa dos sujeitos, da cultura, do contexto, da dimensão simbólica, entre diversos outros modos de olhar para o fenômeno informacional (ROCHA; GANDRA, 2018).

2 O desenvolvimento histórico dos Estudos de Usuários e a inflexão da Epistemologia Social

Os estudos de usuários foram consolidados como subárea de pesquisa da Ciência da Informação com as investigações realizadas no âmbito da Biblioteconomia. Essas investigações se desenvolveram inicialmente denominadas estudos de comunidades e, posteriormente, estudos dos usos e das necessidades de informação. Ferreira (1996) destaca que os termos foram se diferenciando a partir das formas e características de se estudar a informação, o que significou estudá-la por muito tempo como um ente isolado, objetivado, separado do usuário. Historicamente, esses estudos se desenvolveram até a década de 1970 com características funcionalistas, ligados à maneira técnica como a área foi concebida, sem ter o foco nas pessoas envolvidas no processo, mas sim nos sistemas e nas instituições relacionados.

A base dessas pesquisas sobre os estudos de comunidades e o uso da informação ocorreu na década de 1930 na Universidade de Chicago, nos Estados Unidos da América (EUA). Nesse período, buscava-se identificar os hábitos de leitura das pessoas que frequentavam as bibliotecas com o objetivo de conseguirem adequar os serviços de informação e comunicação, e melhorar as instituições disponibilizando mais recursos informacionais. Nesse contexto, as investigações buscavam saber como os pesquisadores utilizavam os sistemas de biblioteca, além de conhecer a comunidade em geral que migrava, naquele momento, para os EUA, e também conhecer quais eram os serviços de informação demandados e utilizados pela crescente população.

Nas décadas de 1940 e 1950, os estudos permaneceram com as mesmas características: voltados a conhecer o processo de investigação realizado por especialistas, cientistas, engenheiros e técnicos. O propósito era, pois, identificar o que os pesquisadores e demais profissionais buscavam, em termos de informação, cujo fim continuava a ser, portanto, a melhoria dos sistemas de informação. Nesses períodos o termo “estudos de usuários” se propagou, marcado pela reconhecida Conferência da *Royal Society* de Londres de 1948 e pela Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, no ano de 1958. Os eventos apresentaram reflexões sobre o uso da informação por técnicos e cientistas no contexto da guerra fria, compreendida por importantes fluxos de pesquisa, seus resultados e efeitos (GONZÁLEZ-TERUEL, 2005).

Foi um período fértil para os estudos desta natureza, tratando a temática sob diferentes aspectos técnicos, mais especificamente aqueles voltados para os mecanismos de busca e para as fontes de informação. Estudos como estes se multiplicaram desde a década de 1960 até o final da década seguinte, sem a percepção precisa dos conceitos e encaminhamentos metodológicos adotados, incluindo o uso do termo “usuário”. Brittain (1975) aponta que os estudos eram marcados pela imprecisão de conceitos e a área apresentava repetição de estudos. A diferença de abordagem só começou a ser notada na década de 1980, quando começaram a considerar os usuários, suas necessidades, motivações, comportamentos, diante do processo de busca e uso da informação.

Nesse período, Wilson (1981) passou a adotar o conceito de comportamento informacional para identificar, no campo, os trabalhos que estavam surgindo e que discutiam a perspectiva dos usuários. Para esse pesquisador, tratava-se de uma abordagem que considerava a totalidade do comportamento humano frente às fontes e aos canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o seu uso. Contudo, muitos dos chamados “estudos de usuários” mantinham uma perspectiva voltada para avaliação de sistemas, cuja abordagem era tradicional no

campo. Outra abordagem, vista como alternativa, se despontava com o foco direcionado aos usuários desses sistemas, abarcando, embora de maneira incipiente, conceitos, teorias e metodologias das Ciências Sociais e Humanas.

Na esteira desse desenvolvimento, a abordagem alternativa se fortaleceu com base em aspectos cognitivos, cujas referências eram estudos da Psicologia, em que se buscavam identificar as necessidades de informação dos usuários, além de compreender o caminho que faziam para satisfazê-las. Nesse contexto, as pesquisas a partir do final da década de 1980 geraram modelos para compreensão dos usuários como os dos autores: Taylor, Kuhlthau, Dervin, Krikelas, Choo, entre outros pesquisadores que também criaram seus modelos de comportamento informacional. Dentre os exemplos de modelos progressivos de comportamento informacional está o de T. D. Wilson que, em certa medida, abriu caminhos para os estudos com perspectivas mais aprofundadas sobre as pessoas envolvidas em problemas de ordem informacional, imbricada com questões sociais, políticas e culturais.

O fato é que se iniciava um aprofundamento de uma perspectiva holística e humana da relação dos usuários com a informação. Esses modelos trouxeram importantes contribuições para os estudos de usuários na medida que apresentavam elementos que influenciavam na apropriação dos usuários para a solução de problemas informacionais. A abordagem de Taylor (1986), por exemplo, discute a informação útil ao usuário que a busca a partir da atribuição de valor instalada nos processos de seleção, análise e julgamento, aplicados nas tomadas de decisão e ações pessoais. Taylor acrescentou a dimensão ambiental ao processo de busca e uso da informação. No modelo de Kuhlthau (1991) foi proposta a observação da busca da informação por etapas: início, seleção, exploração e formulação, além dos aspectos cognitivos e emocionais, como os sentimentos de incerteza, otimismo e satisfação.

Já na abordagem *Sense-making* de Dervin (1992), nota-se a atribuição da condição da necessidade de informação à incompletude, no sentido de falta, de lacuna em determinada situação. A partir de uma realidade empírica, essa teoria pode ser compreendida metaforicamente como uma "peça" do pensamento e sentimento do usuário diante da falta (lacuna) que uma pessoa pode ter em sua realidade. Já Wilson (1981) se destacou com os modelos progressivos e suas reflexões sobre os usuários ativos e os passivos que acabou incidindo sobre a importância de se compreender os significados da informação para as pessoas e suas referências relacionadas aos contextos e às circunstâncias.

Historicamente, ao refletir sobre os modelos, é notável uma certa transposição do termo usuário para o entendimento dele como um ator reflexivo das suas ações, considerando aspectos subjetivos e uma

crescente adoção de aspectos intersubjetivos. Isso conduz as investigações para além da ideia de comportamento informacional, segundo a qual os sujeitos agem a partir de estímulos externos – calcado no behaviorismo e na ação condicionada do ponto de vista cognitivo – para uma ação de atribuição de sentido à informação, o que sinaliza a Fenomenologia como um dos caminhos para os estudos de informação que se baseie, sobretudo, em uma epistemologia de cunho social.

A mudança dos estudos marca evidentemente uma crescente complexidade da questão informacional que passa a envolver não mais os usuários (sentido restrito), mas os sujeitos entendidos dessa forma pela centralidade que ocupa nas interações com a informação que é também vista como um fenômeno intersubjetivo. Nesse percurso histórico surge, na década de 1990, a abordagem social, não como substituição das demais abordagens, mas como uma possibilidade de perspectiva qualitativa de cruzamento das relações do indivíduo, discutidas na abordagem alternativa, cognitivista, tendo ocorrido a ampliação de categorias construídas pelas relações sociais e políticas, identificado como estudos de práticas informacionais.

A mudança de ênfase nos aspectos sistêmicos, da ordem tecnológica, e nos processos cognitivos, da ordem dos usuários, para uma compreensão mais humanizadora dos sujeitos diante de uma abordagem mais integrativa e social demarcam o território das “práticas informacionais”. Essa virada holística dos estudos da Ciência da Informação amparados pela abordagem social é sinalizada no evento *Conceptions of Library and Information Science (CoLIS) I*, realizado em 1991, em Tampere, Finlândia (CIBANGU, 2015), e que se encontra em sua décima primeira edição, tendo sido realizado em 2022, em Oslo, Noruega. Outro importante evento é o *The Information Behavior Conference (ISIC)* que se concentra em debater a informação e os sujeitos em diferentes contextos. Este evento teve a primeira edição em 1996, na Finlândia, e continua sendo realizado a cada dois anos, tendo a edição de 2022 ocorrida em Berlim, Alemanha.

A abordagem social presente nos trabalhos de práticas informacionais, surge no contexto de produção do que se convencionou chamar de modo amplo de estudos de usuários, discutidos por autores como Savolainen (1995), Talja e Hartel (2007) e o próprio Wilson (2008) que vai defender a independência dos termos (comportamento informacional e práticas informacionais), bem como um outro modo de compreender o conceito “informação” que perpassa o caráter individual, coletivo, cultural, político e ideológico. Importante destacar que, atualmente, há estudos desenvolvidos conforme as três abordagens – tradicional, alternativa ou cognitiva e social – e isso não é, em absoluto, uma falha, tendo em vista a resposta que as pesquisas se propõem a

oferecer, cabendo ao pesquisador refletir criticamente quais dessas abordagens vai ao encontro do problema de pesquisa e onde se deseja chegar. Desse modo, coexistem as pesquisas que olharão para o sistema, para o comportamento, para as práticas sociais/informacionais, a depender do problema da pesquisa e seus desdobramentos que envolvem os referenciais teóricos e metodológicos convocados intencionalmente e construídos pelo/a pesquisador/a.

Ainda sob uma perspectiva de sistematização dos "estudos de usuários" Araújo (2013) a partir das Ciências Sociais e Humanas apresenta três modelos de estudo sobre os sujeitos: positivista, crítico e fenomenológico. O primeiro vai ao encontro da perspectiva da abordagem tradicional em que o foco dos estudos de usuários (ou estudos de comunidades) recai sobre a relação daqueles usuários que usam determinados sistemas ou fontes de informação. A segunda abordagem se concentra na tensionalidade, no conflito no âmbito da realidade humana e social, desvelando os excluídos informacionais (não-usuários), os problemas quanto ao acesso às fontes e aos sistemas de informação, bem como na denúncia das desigualdades em termos de seu acesso e uso. A terceira abordagem dos estudos, chamada cognitiva, aproxima-se ainda dos pressupostos da primeira abordagem positivista, tendo em vista a exterioridade das forças externas sobre o delineamento do "comportamento informacional" e do conceito de informação como algo estanque e capaz de preencher lacunas. Há ainda uma forte relação de causa e efeito, isto é, necessidade de informação e, por conseguinte, ações de busca de informação sem maiores problematizações do contexto social e cultural.

Diante disso, é que uma quarta abordagem de estudos vai se aproximar da terceira corrente sinalizada, a fenomenológica. A abordagem sociocultural enfatiza o encontro intersubjetivo das ações informacionais localizadas em contextos sociais, históricos, políticos, culturais e econômicos. Assim, é dentro dessa perspectiva ampliada que se localizam os estudos de práticas informacionais, os quais se afastam de visões reduzidas do conceito de informação e da realidade como algo estável, bem como relações de causa e efeito. Diante disso, o sujeito é visto como um ator social, um sujeito social, que não está isolado e dissociado das imbricações sociais (ARAÚJO, 2013).

No que tange à discussão entre o usuário e o sujeito é preciso considerar que o usuário inexistente na medida em que ele não participa nas ações, e, nesse caso, o foco repousa sobre um objeto do conhecimento sem o "conhecedor", o que parece inapropriado quando se localiza a pesquisa dentro de uma abordagem social, em específico dentro das práticas informacionais. Uma pauta que entra no contexto da discussão com as práticas informacionais é a ação informacional no seu sentido mais

amplo que perpassa a vida social e o cotidiano do sujeito, segundo a qual o sujeito não operaria apenas quando possui uma necessidade de informação, mas em toda ação informacional, relacionada a uma relação dialógica com a informação, tecendo aspectos pragmáticos, dentro de um *continuum* (BERTI, 2021).

3 Os usuários e os sujeitos informacionais nas pesquisas

A busca por delinear o usuário dos “estudos de usuários”, foi empreendida pelo pesquisador brasileiro Rabello (2013), que investigou a acepções de “usuário” e “uso” de informação na literatura internacional, focalizando seu *corpus* em 15 artigos de revisões de literatura publicados na *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), em cujos textos foram mapeados estudos relacionados aos temas: necessidade, busca, comportamento e uso de informação entre as décadas de 1960 e 2000. Esse autor sinaliza, então, três fases dos “estudos de usuários”. A primeira marca as preocupações com as necessidades de informação do usuário como meio para melhoria dos sistemas. A segunda tem como foco o usuário e seu processo cognitivo. E a terceira fase, iniciada na década de 2000, traz a dimensão social da informação, em particular, com as “práticas informacionais”, que assumem que “o sujeito que usa, produz e se apropria de informação e de conhecimento” (RABELLO, 2013, p.181).

Assim, a partir da compreensão deste usuário como sujeito ativo, produtor de sentidos e de conhecimento, dentro de um contexto social (para além do organizacional ou de sistemas), abrem-se caminhos para outras pesquisas que colocam em cena “um agente que traz consigo institucionalidades, posicionamentos e visões de mundo inseridas e compartilhadas coletivamente, em inscrições cognitivas de sua herança cultural, social e política” (RABELLO, 2013, p. 182). Tal abertura dos estudos de práticas informacionais para outros grupos de pessoas, contextos, abordagens teóricas e metodológicas têm sido de fundamental importância para uma Biblioteconomia e Ciência da Informação mais crítica e com possibilidades reais de transformação da sociedade a partir de um olhar mais social e humano.

Cibangu (2015) interessado em verificar a presença dos seres humanos nas pesquisas da área realizou uma análise de 800 artigos publicados durante um período de dois anos (2011-2012), em cinco importantes periódicos. As publicações analisadas mostraram que o conceito de humano não é profundamente discutido, e as pesquisas continuam concentradas na perspectiva dos sistemas de informação e sua funcionalidade ou no comportamento informacional. Segundo o autor, “a dimensão humana não foi explicitamente abordada” (CIBANGU, 2015, tradução nossa) quando deveria ser figura central, contrariando ou

mesmo afastando de sua centralidade como “ciência social”, ou melhor, “a Ciência da Informação é uma ciência humana, o que significa que ela se envolve com a melhoria da vida das pessoas, especialmente, dos mais pobres e vulneráveis” (CIBANGU, 2015, tradução nossa), tais entendimentos ainda não se encontram plenamente compartilhados e consolidados dentro da Ciência da Informação.

Ademais, o autor sinalizou três dimensões mais recorrentes nos estudos que se voltam para os seres humanos em meio aos estudos informacionais, as quais são: violência, pobreza e vida cotidiana. Todavia, outras dimensões do mundo real e condições humanas não são discutidas como, por exemplo, as violações dos direitos humanos, de moradia, a corrupção, o racismo, a guerra civil, a democracia, a crise econômica, a imigração, os abusos, o terrorismo etc. Registram-se também visões limitadas sobre os seres humanos que passam pelo afastamento da dimensão social em sua totalidade e do diálogo mais aprofundado com as teorias sociais (CIBANGU, 2015).

Conforme Oliphant (2021), as realidades emergentes tais como a pandemia de COVID-19 e a infodemia dela originada, as catástrofes climáticas, as *fake news*, entre outras têm desafiado os pesquisadores da Biblioteconomia e Ciência da Informação a reconsiderarem o potencial e, sobretudo, as limitações da atual abordagem centrada no comportamento informacional dos usuários. Essa autora argumenta que os estudos da área precisam abordar os seres humanos em termos de suas identidades sociais, poder social e também como “agentes epistêmicos”, isto é, conhecedores, falantes, ouvintes e informantes ativos (FRICKER, 2007). Considerá-los apenas como “usuários” da informação implica em relegá-los a objetos passivos dos quais os pesquisadores podem recolher informações sobre seus comportamentos, o que os tornam, portanto, “objetificados epistemicamente” (FRICKER, 2007, p. 133; OLIPHANT, 2021, p. 6).

Por sua vez, Rabello (2021, p. 97) alerta que há uma tendência, nos quadros teóricos das Ciências da Informação e Documentação, de se considerar apenas aqueles sujeitos “que, por suas características sociais, culturais e econômicas, adquirem visibilidade e proeminência como público de interesse” de instituições de mediação da informação, unidades de informação ou outros serviços de informação em determinado contexto. Aqueles que permanecem excluídos desses cenários de mediação da informação formam o denominado “não-público” (FLUSSER, 1980), do qual parte relevante é constituída pela “ralé estrutural” - classe social que forma a base a base da pirâmide no Brasil, permanecendo invisível à camada superior dessa pirâmide (SOUZA, 2011; RABELLO, 2021).

A situação da ralé estrutural, composta por sujeitos em situações de invisibilidade social derivadas das diferentes dimensões do mundo real e condições humanas apontadas por Cibangu (2015), resulta também em “limitações inerentes ao conceito de usuário de informação, sendo estas de ordem epistemológica e política, com implicações éticas.” (RABELLO, 2021, p. 100). Isso, para o autor, implica no risco de uma praxiologia restritiva na qual se contempla sujeitos de classes privilegiadas, encarnados no termo usuários da informação, quando se deveria sobressair uma praxiologia receptiva, esta capaz de considerar não apenas a variedade de sujeitos, mas também suas agências em ambiências diversificadas.

Rabello (2020) revisa, ainda, três estudos que delineiam o que o autor entende como a praxiologia receptiva dos sujeitos e suas práticas informacionais. O primeiro estudo, conduzido por Caidi, Allard e Quirke (2010), centra-se nas práticas informacionais de imigrantes desvelando dificuldades e barreiras de acesso à informação. No segundo estudo, Kalms (2008) aborda as práticas informacionais de chefes de família na Austrália, compreendendo o ambiente doméstico como lugar de consumo e gestão de informação. No terceiro estudo, Floegel e Costello (2019) investigam as práticas informacionais de pessoas *queer* em mídias de entretenimento e em unidades de informação, desvelando pontos positivos e negativos em ambas as situações. Todavia, apesar de estes estudos terem o mérito de considerarem dimensões do mundo real e condições humanas diversas inseridas no domínio da vida cotidiana, suas abordagens ainda se concentram no sistema, na experiência e em contextos de uso da informação, sem que haja, de fato, uma discussão conceitual robusta sobre esses sujeitos posicionados em tempos e espaços sócio-históricos.

Julien, Mckechnie e Chabot (2018) apresentaram também uma análise dos usuários na literatura acadêmica da Ciência da Informação, os quais são frequentemente delimitados em relação aos espaços (físicos ou digitais), instituições ou sistemas que usam ou mesmo não-usuários. Assim, para entender quem são esses usuários, os autores avaliaram 194 publicações completas de estudos empíricos apresentados entre 1996 e 2016 no evento internacional *Information Behavior Conference (ISIC)* – evento destinado às discussões sobre comportamento informacional. Destacamos, aqui, deste estudo as variáveis: métodos, grupos de usuários estudados e modos de perceber estes usuários.

Dentre as pesquisas analisadas os métodos mais utilizados são a entrevista (75%) e o questionário (34%), entre outros. Essa escolha é importante para a construção do papel dos participantes, mas, por outro lado, as pesquisas apontam uma concentração em torno do método e menos no usuário, enquanto sujeito/ser humano. Quanto aos usuários

pesquisados estes são em sua maioria vinculados ao grupo de profissionais (71%) e público em geral - adultos (14%). Essas análises são importantes para elucidar a visão que se tem do usuário nas pesquisas de comportamento informacional e os modos de representação que podem ser melhorados. Tais estudos abordam os usuários como informantes de um lado e, de outro, usuários individualizados como suas ações, pensamentos, motivações e sentimentos, como se deseja (JULIEN; MCKECHNIE; CHABOT, 2018).

Embora os autores da pesquisa analisada enfatizem a "virada do usuário" ou critiquem a Ciência da Informação por focar inadequadamente, nos estudos empíricos, os usuários e seus contextos também acabam sendo negligenciados. Julien, Mckechnie e Chabot (2018) sinalizam ainda que os usuários são poucos apresentados pelos pesquisadores, sendo caracterizados inclusive por meio de dados demográficos. É também comum que sejam apresentados como pessoas genéricas em contextos genéricos, sendo invisibilizados enquanto sujeitos na parte empírica, nomeados e tratados como usuários em meio a generalizações que não se justificam.

Por outro lado, os autores relatam que há os estudos que respeitam as individualidades de modo que os participantes são integrados a uma visão holística dos contextos, sendo, então, convocados a falarem, e as experiências e as construção de significados são valorizados. Como meio termo das abordagens, estão os estudos que demonstram respeito aos participantes, mas não empregam estratégias esperadas para concretizar a ideia do usuário enquanto um ser social (JULIEN; MCKECHNIE; CHABOT, 2018). Como exposto, há uma redução dos seres humanos e as respectivas teorias que se concentram no sistema (positivismo) e na experiência e contextos de uso da informação (interpretativismo). Em suma, a mudança dos sistemas e processos mentais para o contexto da informação ainda não é o suficiente para a Ciência da Informação que pretende estar ao lado dos seres humanos, imersos em suas condições humanas e sociais.

Ainda na direção de apontar a presença do termo sujeito informacional nos periódicos ibero-americanos, os pesquisadores brasileiros Cruz e Araújo (2020) localizaram 45 periódicos assinados pelo Portal de Periódicos da Capes, vinculados a 24 países da Ibero-América. Para a identificação dos artigos, foram realizadas buscas com os seguintes termos: "usuário da informação" ("*information user*", "*usuario de la información*"), "sujeito" ("*subject*", "sujeito") e "sujeito informacional" ("*informational subject*", "sujeito informacional"). Os resultados revelam o uso massivo do termo usuários da informação, em 901 artigos; 261 artigos com citações ao termo sujeito e cinco artigos com citações ao termo sujeito informacional, especificamente.

Os autores constataam que “o uso do termo usuário da informação é 180 vezes maior (901 artigos) do que o uso de sujeito informacional (cinco artigos), sendo que a primeira ocorrência deste termo está associada ao ano de 2012. Somando os artigos que citam sujeito e sujeito informacional, os autores apresentaram uma categorização do emprego do termo sujeito, sendo que ainda predomina o “sujeito de forma genérica/sujeito da pesquisa”. Destarte, os sujeitos são tratados como se fossem isolados, sinônimo de indivíduos, não sendo problematizado como tal nem acompanhado de uma explicação sobre o entendimento que se tem do sujeito e/ou sujeito informacional (CRUZ; ARAÚJO, 2020).

Conforme os autores, o uso do termo sujeito informacional está associado a uma “oposição ao termo usuário”, isto porque, como demonstrado, o usuário é muitas vezes citado como tal, isto é, se resume ao ser informante da pesquisa, sem que haja uma verticalização do entendimento do usuário/sujeito. Os dados da referida pesquisa revelam que o uso do termo não tem sido suficiente: nomear de “sujeito” ou de “sujeito informacional” e continuar tratando como se fosse o “usuário”, pois a simples nomeação sem uma profunda mudança na construção da pesquisa não altera epistemologicamente a construção do sujeito enquanto um sujeito. Para além de incorporar o uso do termo sujeito, é preciso tratá-lo como um conceito complexo, fazendo com que essa concepção promova uma efetiva virada do pesquisador ao lidar com o sujeito, que envolve:

[...] uma busca pela compreensão de todo o processo da relação socioinformativa dos sujeitos, considerando, em especial, os contextos, em vez de um foco somente em um momento recortado de uso, de contato físico e/ou virtual com a informação. E é pelo foco nos contextos e relações que a ideia de sujeito informacional parece se adequar melhor à perspectiva das práticas informacionais e não à da tipificação de ações, comum nos estudos de comportamentos informacionais. (CRUZ, ARAÚJO, 2020, p. 18-19).

Em síntese, é preciso compreender esse sujeito dentro dos “contextos socioinformativos, considerando os elementos sociais, culturais e históricos das relações sociais de quem cria, compartilha e se apropria, em sua vida, com a informação de diversas formas” (CRUZ; ARAÚJO, 2020, p. 17). Assim, o conceito de sujeito informacional, viria, portanto, preencher uma lacuna aberta pelos estudos anteriores, mudando a direção das pesquisas com a finalidade de compreender esse sujeito como um ser social, para além de sua individualidade. O sujeito inserido em uma estrutura social e em um tempo e espaço, sendo também responsável pela construção de si e do outro, relacionando a abordagem

micro e macrosociológica dos estudos sociais. Essa abordagem integrativa e holística da relação do sujeito com o mundo e com a informação é uma marca distintiva dos estudos ancorados na abordagem social (CRUZ; ARAÚJO, 2020), e, em particular, das práticas informacionais que potencializa tal constructo epistemológico.

4 Considerações finais

A informação como condição humana há muito vem sendo trabalhada dentro da Ciência da Informação, contudo, por outro lado, é perceptível também na literatura o entendimento reduzido e afastado da noção de sujeito, do ser humano. Nomear o ser humano de usuário e de sujeito informacional denota uma postura conceitual e teórica dos pesquisadores, não sendo tais conceitos construções naturais ou sem efeito. Cabe ao pesquisador, portanto, a reflexão crítica do uso dos termos, buscando a construção discursiva dos conceitos para não ocorrer em contradições epistemológicas. Assim, para além de nomear a pesquisa dentro de uma abordagem demonstramos aqui a necessidade de se ter clareza da implicação conceitual, teórica e metodológica para as pesquisas nos campos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Os “estudos de usuários” e as “práticas informacionais” são possibilidades distintas de pesquisas dentro da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, as quais se encontram pela via do ser humano e se afastam também pelo olhar que conferem a esse sujeito, no primeiro, o foco é o usuário, e no segundo é o conceito complexo de sujeito (social, político, cultural e informacional) com toda a sua potencialidade dialógica. O usuário, portanto, tem uma tradição histórica e de pesquisas associado a uma vertente mais restrita e vinculado a um sistema ou a ele mesmo diante de um problema informacional que é localizado em uma dada situação. Enquanto, as práticas informacionais são pesquisas que se concentram na discussão mais ampliada e integrativa dos diferentes contextos e realidades onde os sujeitos são também responsáveis pela construção social. As interpretações e caminhos compreensivos das ações informacionais que são práticas sociais não podem ser diminuídas a dimensão do comportamento humano ou a perspectiva unidirecional da relação com os sistemas.

Assim, os estudos de “práticas informacionais” não podem ser vistos como sinônimo de “estudos de usuários”, pois ambas as abordagens apresentam suas proposições e características de pesquisa distintas. Nessa trajetória dos “estudos de usuários” podemos associar a abordagem tradicional e a abordagem alternativa com os respectivos paradigmas físico e cognitivo da Ciência da Informação (TANUS, 2014). Outra consideração fundamental é compreender que tais abordagens coexistem

e dependem do problema e objetivo da pesquisa, de modo que não se deve pensar numa lógica evolutiva e, menos ainda, substitutiva. São nitidamente propostas de reflexão e de intervenção distintas e com implicações dos resultados diferenciados.

Sendo, então, os estudos de usuários uma das possibilidades de pesquisa que localizam (ou aprisionam) os sujeitos na categoria de informante, não sendo foco a problematização e a compreensão mais ampliada das relações informacionais e dos contextos que são tensionados no meio social. Diante do exposto, podemos perceber a dinamicidade do campo em se movimentar e em buscar respostas mais completas para os complexos fenômenos humanos e sociais, o que envolve outras teorias das Ciências Sociais e Humanas, como por exemplo, fenomenologia, interacionismo simbólico, praxiologia, cognição distribuída, etnometodologia (TANUS; ROCHA, BERTI, 2021).

Nas pesquisas de práticas informacionais é imprescindível que o sujeito seja entendido como um ser humano localizado num tempo e espaço histórico, responsável pela construção tanto de si quanto da sociedade, em uma dupla direção de dentro e fora, micro e macro, subjetivo e objetivo. E são nos movimentos, nos processos, nos caminhos, que o pesquisador/a da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, ao estudar os sujeitos informacionais de modo crítico e dialético, repousará. A explicação de conceitos basilares é de fundamental importância para as pesquisas sejam elas aplicadas ou teóricas. É também de interesse particular das pesquisas de práticas informacionais problematizar de modo integrativo as relações, as construções, as trocas, as comunicações, enfim, os processos informacionais que se originam a partir das ações dos seres humanos que estão imbricados em redes sociotécnicas.

Mais que nomear os indivíduos de sujeitos informacionais nas pesquisas é preciso tratá-los como tal, buscando no caminho investigativo desvelar as marcas e as construções dos seres humanos como sujeitos sociais ou "sujeitos informacionais", isto é, indivíduos que realizam diversos processos de ações informacionais e que são investigados a partir do olhar da Ciência da Informação (ARAÚJO, 2013). Por fim, é importante salientar que os estudos sobre os sujeitos requerem um trabalho profundo de compreensão dos processos e contextos, afastando de visões reducionistas e isoladas, pois sem discussões profundas e engajadas sobre os humanos, nosso trabalho se torna desumano (CIBANGU, 2015).

Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. *In*: ENCONTRO

NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14. 2013, Santa Catarina. *Anais[...]* Santa Catarina: ANCIB, 2013.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. *Informação em Pauta*, Fortaleza, v. 4, n. especial, p. 121-136, maio, 2019.

BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey. Práticas Informacionais e o Valor da Experiência na Formação do Conhecimento. *In: TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; BERTI, Ilemar Christina L. Wey (org.). Práticas Informacionais em diálogo com as Ciências Sociais e Humanas. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora Ltda, 2021. (Selo Nyota) p. 21-37.*

BRITAIN, J. Michael. Information Needs and Application of the Results of User Studies. *In: DEBONS, A.; Cameron, W.J. (ed.). Perspectives in Information Science. NATO Advances Study Institutes Series, v. 10. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-011-7759-7_29*

CAIDI, Nadia; ALLARD, Danielle; QUIRKE, Lisa. 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: ANCIB, 2003.

CRUZ, Ruleandson do Carmo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual de periódicos Ibero-Americanos. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 30, n. 1, 5 mar. 2020.

CIBANGU, Sylvain K. A new direction in information science research: making information science a human science. *Information Research*, v. 20, n. 3, September, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordelia R. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008. xvi, 451 p.

DAY, Ronald 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.

DAY, Ronald E. Poststructuralism and information studies. *Annual review of information science and technology*, v. 39, n. 1, p. 575-609, 2005.

DERVIN, B., NILAN, M. Information needs and uses. *In: M. E. Williams (Ed.). Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, p. 3-33. White Plains, NY: Knowledge Industry Publications, 1986.

DICTIONARY for Library and Information Science (2004). Disponível em: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx. Acesso em: 21 maio de 2022.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, n. 2, v. 25, 1996.

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

FLUSSER, Victor. Uma biblioteca verdadeiramente pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v.9, n.2, p. 131-138, set. 1980.
FRICKER, Miranda. *Epistemic injustice: power & the ethics of knowing*. Oxford, England: Oxford University Press, 2007.

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

HJØRLAND, Birger. Empiricism, rationalism and positivism in library and information science. *Journal of Documentation*, v. 61, n.1, p. 130-155, 2005.

KUHLTHAU, Carol C. Inside de Search Process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, Washington-DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

MARQUES, Rodrigo Moreno *et al.* A informação e o conhecimento sob as lentes do marxismo. Rio de Janeiro: Garamond, 2014.

MARTINS, Ana Amélia Lage; REIS, Alcenir Soares dos. Sobre a migração de conceitos: uma discussão necessária. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 14., p. 1-19, 2013.

JULIEN, Heidi; MCKECHNIE, Lynne; POLKINGHORNE, Sarah; CHABOT, Roger. The "user turn" in practice: information behaviour researchers' constructions of information users. *In: Proceedings of ISIC: The Information Behaviour Conference*, Kraków, Poland, 9-11 October, 2018 (Part 1).

KALMS, Bryan. Household information practices: how and why householders process and manage information. *Information Research*, v. 13, n. 1, 2008. Disponível em: <http://informationr.net/ir/13-1/paper339.html>. Acesso em: 27 maio de 2022.

OLIPHANT, Tami. Emerging (information) realities and epistemic injustice. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, v. 72, n. 8, p. 951-962, 2021.

OLSSON, Michael R. Re-Thinking Our Concept of Users. *Australian Academic & Research Libraries*, v. 47, n.4, p. 286-299, 2016.

RABELLO, Rodrigo. Noções de sujeito em modelos teóricos na ciência da informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 23, n. 3, p. 57-71, set./dez. 2013.

RABELLO, Rodrigo. Práticas informacionais, usuário e ralé estrutural como não-público: praxiologias restritiva ou receptiva. In: TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey. (org.). *Práticas informacionais em diálogo com as Ciências Sociais e Humanas*. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora (Selo Nyota), 2021, p. 97-116.

RENDÓN-ROJAS, Miguel Ángel; GARCÍA CERVANTES, Alejandro Luis. El sujeto informacional en el contexto contemporáneo. Un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria-informacional. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 30-45, jan./abr. 2012.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; GANDRA, Tatiane Krempser. Práticas informacionais: elementos constituintes. *Informação & Informação*, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566-595, set. 2018.

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

SMIT, J. W.; TÁLAMO, M. F. G. M.; KOBASHI, N. Y. A determinação do campo científico da ciência da informação: uma abordagem terminológica. *DataGramaZero*, v. 5, n. 1, 2004.

SOUZA, J. *A ralé brasileira: quem é e como vive*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2011.

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

TALJA, Sanna; HARTEL, Jenna. *Revisiting the user-centered turn in information science research: an intellectual history perspective*. 2007. Disponível em: <http://d-scholarship.pitt.edu/25116/2/colis/colis04.html>. Acesso em: 22 nov. 2021.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 10, n. 2, p. 144-173, 2014.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; BERTI, Ilemar Christina Lanson Wey. (org.). *Práticas informacionais em diálogo com as Ciências Sociais e Humanas*. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora (Selo Nyota), 2021.

TAYLOR, R.S. *Value-added processes in information systems*. Portsmouth Greenwood Publishing Group, 1986.

WILSON, T.D. On user studies and information needs, *Journal of Documentation*, v. 37, n. 1, p.3-15, 1981. <https://doi.org/10.1108/eb026702>

WILSON, T.D. The behaviour/practice debate: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's Everyday information practices: a social phenomenological perspective. *Information Research*, v. 14, n. 2, 2008. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/14-2/paper403.html>. Acesso em: 24 abr. 2022.