

Informatio

Informatio
ISSN: 2301-1378
informatio@fic.edu.uy
Universidad de la República
Uruguay

Ávila Araújo, Carlos Alberto
Os estudos de usuários da informação na América Latina
Informatio, vol. 28, núm. 1, 2023, Janeiro-Junho, pp. 185-209
Universidad de la República
Uruguay

DOI: <https://doi.org/10.35643/Info.28.1.8>

- ▶ Número completo
- ▶ Mais informações do artigo
- ▶ Site da revista em redalyc.org



DOI: 10.35643/Info.28.1.8

Dossier temático: Comportamiento humano informativo

Os estudos de usuários da informação na América Latina
Los estudios de usuarios de la información en Latinoamérica
The information user studies in Latin America

Carlos Alberto Ávila Araújo¹ ORCID: 0000-0003-0993-1912

¹Universidade Federal de Minas Gerais. Correo electrónico:
carlosaraujoufmg@gmail.com:

Resumo

O objetivo deste texto é apresentar uma sumarização dos estudos de usuários da informação na América Latina. O ponto de partida é a constatação da diversidade que compõe esse campo de estudos: diferentes países, diferentes objetos empíricos, diferentes métodos de coleta e análise dos dados, diferentes modelos teóricos. Como critério para o mapeamento do campo, foi utilizada a questão epistemológica, isto é, o modelo teórico no qual os diferentes estudos se filiam. Foram encontrados cinco grandes perspectivas de estudos: a perspectiva funcionalista (estudos de uso da informação, estudos de perfil de usuários, planejamento e avaliação de bibliotecas e serviços de informação, usabilidade), a perspectiva crítica (estudos sobre exclusão, cidadania, justiça epistêmica), estudos de comportamento informacional (centrados na percepção cognitiva dos indivíduos), estudos em práticas informacionais (voltados para a constituição social do uso da informação) e, por fim, são apresentadas algumas perspectivas contemporâneas (usabilidade e arquitetura da informação, usuários de redes sociais, estudos de usuários de arquivos, mediação da informação, competência em informação, estudos sobre o sujeito informacional, pensamento decolonial, feminista, negro e LGBTQIA+ e estudos sobre desinformação). A conclusão aponta que a pesquisa latino-americana de usuários da informação oscila entre a adoção de modelos teóricos importados de outros países (Estados Unidos e países da Europa) e a criação de perspectivas originais de estudo.

Palavras-chave: Usuários da informação, América Latina, Uso da informação, Comportamento informacional, Práticas informacionais.

Resumen

El objetivo de este texto es presentar una síntesis de los estudios sobre usuarios de la información en América Latina. El punto de partida es la constatación de la diversidad que conforma este campo de estudio: diferentes países, diferentes objetos empíricos, diferentes métodos de recolección y análisis de datos, diferentes modelos teóricos. Como criterio de mapeo del campo se utilizó la cuestión epistemológica, es decir, el modelo teórico en el que se enmarcan los diferentes estudios. Se encontraron cinco grandes perspectivas de estudio: la perspectiva funcionalista (estudios de uso de la información, estudios de perfil de usuario, planificación y evaluación de bibliotecas y servicios de información, usabilidad), la perspectiva crítica (estudios sobre exclusión, ciudadanía, justicia epistémica), estudios de comportamiento informacional (centrado en la percepción cognitiva de los individuos), estudios de prácticas informacionales (centrado en la constitución social del uso de la información) y, finalmente, se presentan algunas perspectivas contemporáneas (usabilidad y arquitectura de la información, estudios de usuarios de archivos, mediación de la información, alfabetización informacional, usuarios de redes sociales, estudios sobre el sujeto informacional, pensamiento decolonial, feminista, negro y LGBTQIA+ y estudios sobre la desinformación). La conclusión apunta que la investigación latinoamericana sobre usuarios de la información oscila entre la adopción de modelos teóricos importados de otros países (Estados Unidos y países europeos) y la creación de perspectivas originales de estudio.

Palabras clave: Usuarios de la Información; Latinoamérica; Uso de la información; Comportamiento informativo; Prácticas informativas.

Abstract

The purpose of this text is to present a synthesis of studies on information users in Latin America. The starting point is the observation of the diversity that shapes this field of study: different countries, different empirical objects, different methods of collecting and analyzing data, different theoretical models. As a

criterion for mapping the field, the epistemological question was used, that is, the theoretical model in which the different studies are framed. Five major study perspectives will be found: the functionalist perspective (studies on the use of information, studies on user profile, planning and evaluation of libraries and information services, usability), the critical perspective (studies on exclusion, citizenship, epistemic justice), studies of informational behavior (centered on the cognitive perception of individuals), studies of informational practices (centered on the social constitution of the use of information) and, finally, some contemporary perspectives are presented (studies of archive users, mediation on information literacy, social network users, studies on the informational subject, decolonial, feminist, black and LGBTQIA+ thinking and studies on disinformation). The conclusion points out that Latin American research on information users oscillates between the adoption of theoretical models imported from other countries (United States and European countries) and the creation of original studio perspectives.

Keywords: Information Users; Latin America; Information use; Information behavior; Information practices.

Fecha de recibido: 25/01/2023

Fecha de aprobado: 20/04/2023

1. Introducción

Na América Latina existe uma tradição bastante consolidada de estudos de usuários da informação, embora, diversas vezes, essa tradição de pesquisa apareça na literatura a partir de nomes muito distintos, tais como “formação de usuários”, “comportamento informacional”, “estudos de necessidades de informação”, “sujeito informacional” ou “práticas informacionais”. Há, ainda, muitos casos em

que se realizam estudos e pesquisas em temas como “leitura”, “competência em informação” ou “ação cultural” nos quais há uma grande aproximação com os estudos de usuários da informação.

Essa tradição de pesquisa é muito vasta: ela inclui estudos de usuários de bibliotecas, de arquivos, de centros de memória, de bases de dados, entre outros sistemas, serviços ou produtos de informação; grupos muito diferentes de usuários tais como trabalhadores, agricultores, cientistas, empresários, estudantes, comunidades economicamente vulneráveis, entre vários outros. A produção científica na área inclui tanto um volume significativo de produções e elaborações teóricas quanto, também, estudos empíricos. Os estudos empíricos utilizaram uma variada gama de métodos de coleta de dados (questionários, entrevistas, observação participante, contagem de empréstimos, análise de log, entre outros) e análise desses dados (medições estatísticas, identificação de padrões, análise de conteúdo, discurso do sujeito coletivo, entre muitas outras).

A tarefa de organizar ou sumarizar essa produção é bastante desafiadora, porque muitos critérios poderiam ser organizados. Seria possível sistematizar os estudos de usuários da informação na América Latina pelos critérios levantados no parágrafo anterior: por categoria de usuários (grupos profissionais, sociodemográficos ou outros), por tipo de sistema ou serviço de informação utilizado, ou pelos métodos de coleta de dados. Outros critérios poderiam ser utilizados: apresentar o desenvolvimento dos estudos por país, ou a partir de uma perspectiva histórica.

Neste artigo, destinado a apresentar uma tentativa de síntese da produção científica latino-americana sobre usuários da informação, optou-se pela utilização de um outro critério: a perspectiva teórica orientadora dos estudos. Contudo, a noção de perspectiva teórica é utilizada aqui de uma maneira bem ampla: desde uma perspectiva propriamente epistemológica, isto é, a vinculação a uma tradição de pensamento filosófica, psicológica ou social, passando por uma perspectiva conceitual (a própria definição do que seriam “usuários da informação”) ou o foco ou abrangência da análise (a unidade de análise, conceitualmente definida, nos estudos).

Em relação ao quadro epistemológico no qual se situam os estudos de usuários da informação, é preciso destacar a dupla natureza dos estudos: de um lado, são

estudos sobre sujeitos, sobre seres humanos, o que os coloca no ramo das ciências humanas e sociais, dos quais tomam os conceitos e quadros de referência. Tais estudos são, também, estudos sobre informação, sobre fenômenos informacionais, o que os coloca no interior da ciência da informação e, dessa forma, também se inserindo nos quadros de referência desta área de pesquisa. É no cruzamento destes dois quadros de referência que é possível se analisar epistemologicamente os estudos de usuários da informação.

Não cabe, nos limites desse texto, desenvolver e explorar as várias manifestações teóricas nos dois campos mencionados acima (as ciências humanas e sociais, no geral, e a Ciência da Informação, em particular). Apenas constatamos aqui que, de maneira bastante consolidada e disseminada, é possível identificar três grandes abordagens ou formas de estudo dos fenômenos humanos e sociais: as perspectivas funcionalista, crítica e compreensiva (Giddens, 1979; Demo, 1989; Lallement, 1993; Minayo, 2000; Dortier, 2005; Wieviorka, 2007). De uma forma muito resumida, pode-se dizer que a perspectiva funcionalista se centra nos aspectos macroscópicos da realidade humana e social, isto é, na atuação das instituições para a conformação do equilíbrio e da ordem social, a partir do cumprimento de determinadas funções e eliminação de possíveis disfunções; a perspectiva crítica parte da constatação das desigualdades estruturais que compõem as sociedades humanas, enfatizando os conflitos entre diferentes grupos como elementos centrais da vida humana; e a perspectiva compreensiva foca em aspectos microssociais, enfatizando como os sujeitos são ativos na estruturação da vida social, sobretudo a partir de sua ação de atribuir significados às suas ações e às instituições.

No campo da ciência da informação, existe relativo consenso de que existem três grandes modelos de estudo: o físico, o cognitivo e o social (Saracevic, 1999; Ørom, 2000; Fernández Molina & Moya-Anegón, 2002; Capurro, 2007; Salaün & Arsenault, 2009; Bawden & Robinson, 2012). Também de uma forma muito resumida, pode-se dizer que a perspectiva física enfatiza a dimensão objetiva dos fenômenos informacionais, isto é, os conteúdos objetivos dos documentos e seus processos de criação, circulação, recuperação e uso; a perspectiva cognitiva se foca nos aspectos subjetivos da informação, isto é, na relação que os indivíduos estabelecem com os documentos, percebendo a informação como produto da

interação entre os dados e os conhecimentos; e a perspectiva social se volta para uma dimensão intersubjetiva, enfatizando a importância das várias ações desempenhadas pelos sujeitos no trato com a informação e a centralidade dos contextos sociohistóricos na conformação da informação.

Os três modelos das ciências humanas e sociais e os da ciência da informação não são coincidentes, mas incidem, ambos, sobre o campo de usuários da informação, gerando uma complexa rede de articulação de modos de definição do objeto de estudo e de condução das pesquisas (Araújo, 2013).

2. A primeira perspectiva de pesquisa: a abordagem funcionalista

A origem dos estudos de usuários da informação na América Latina está diretamente relacionada com o ensino universitário de Biblioteconomia nos países da região, começando, conforme Hernández-Salazar (2006; 2020), na Argentina, no México, na Colômbia e no Brasil, se disseminando depois para os outros países da região. Nos cursos de Biblioteconomia, o tema “usuários da informação” fazia parte dos conteúdos curriculares, algumas vezes como disciplina específica, outras vezes como conteúdo dentro de outra disciplina. Esse fato motivou tanto a consolidação do tema como um campo científico como, também, o desenvolvimento de práticas de pesquisa, de produção de artigos científico e também de tradução de artigos científicos de outras regiões (sobretudo Estados Unidos e Europa) para o espanhol e o português (Castro, 2000; Morales López, 2005; Pérez Pulido e Herrera Morillas, 2006).

Os estudos de usuários que surgiram nesse primeiro momento podem ser enquadrados, desde uma perspectiva das ciências humanas e sociais, no modelo funcionalista e, desde uma perspectiva da ciência da informação, no modelo fisicista. São pesquisas que se centram em aspectos objetivos dos usuários da informação (dados de perfil sociodemográfico, indicadores quantitativos de preferências e satisfação) e também em aspectos objetivos dos produtos, sistemas

e serviços de informação (indicadores de uso, de frequência, de avaliação, entre outros). Sua principal motivação é justamente o melhoramento destes produtos, sistemas e serviços, como por exemplo Carvalho (1976), Alvea (1978), Tarapanoff (1995) e Bustamante Paco (2003).

Dentro dessa grande abordagem é possível identificar alguns subgrupos com ênfases específicas. Há, assim, estudos de usuários da informação considerados em uma perspectiva essencialmente instrumental, isto é, como uma ferramenta de diagnóstico, de produção de dados para a avaliação dos serviços bibliotecários, dentro da grande temática do planejamento em bibliotecas.

Dentro do planejamento em bibliotecas, a avaliação de coleções se tornou um campo central de pesquisas. Seu objetivo era o de prover elementos para decisões acerca de aquisição de livros e outras fontes de informação, de políticas de descartes, de disposição física nas estantes, entre outros. Dentro da avaliação de coleções, desenvolveram-se métodos como compilação de estatísticas sobre tamanho da coleção, gastos, verificação de listas e catálogos, equilíbrio de assuntos, entre outros. E, em meio a esses métodos, ganharam destaque aqueles que envolvem algum tipo de consulta aos usuários, buscando identificar estatísticas de uso, pedidos não atendidos, empréstimos realizados, cópias fornecidas, questões respondidas e livros solicitados. Alguns exemplos de estudos nessa linha são os de Botelho, Novais & Inque (1999), Ferrada Cubillos (2005) e Garcez (2007).

Os métodos para realizar tais estudos utilizavam tanto fontes documentais (como as estatísticas de empréstimos) quanto envolvendo usuários, tanto usuários reais em situações reais, quanto usuários participando de simulações. O estoque de conhecimento acumulado nestas áreas (estudos de uso, avaliação de coleções) foi enorme, principalmente nos campos relacionados com a importância das fontes de informação (de sua aquisição) e dos instrumentos para sua representação e organização (catálogos, linguagens documentárias, etc), como por exemplo em Cunha (1998) e Casarin & Oliveira (2012).

Paralelamente, uma outra linha de pesquisas se constituiu: os chamados estudos de comunidade, isto é, estudos com usuários de bibliotecas, preocupando-se com hábitos de leitura e potencial socializador da biblioteca a partir da identificação de traços e perfis sociodemográficos de comunidades (bairros, cidades, instituições)

para a adequação dos serviços bibliotecários a estes perfis, suas necessidades e demandas. Alguns exemplos de estudos empíricos são os de Stumpf (1988), Costa & Andrade (1998), Núñez Paula (2000) e, mais recentemente, Abe & Cunha (2011) e Guevara Villanueva (2014).

Um terceiro grupo de estudos são os estudos de usuários de informação científica e tecnológica, isto é, estudos feitos com cientistas buscando identificar suas necessidades para adaptar os serviços bibliotecários e de informação a essas necessidades. Na agenda de pesquisa desse campo estão estudos sobre as fontes de informação mais utilizadas pelos cientistas, diferenças de comportamento informacional entre cientistas de diferentes áreas, mapeamento dos colégios invisíveis (redes informais de trocas de informação entre cientistas interessados em um mesmo assunto), entre outros, como mostram estudos empíricos como os de Garcez & Rados (2002), de Crespo & Caregnato (2005) e de Cunha e Cendón (2010).

Nos três casos, é possível identificar uma mentalidade administrativa no âmbito das bibliotecas (Almeida, 2000) que não se trata de mero exercício intelectual, mas de reunião de dados úteis para solucionar problemas ou tomar decisões. A avaliação não ocorre isoladamente, mas faz parte de um processo maior, o planejamento de bibliotecas e sistemas de informação, por meio do controle dos métodos, padrões, capacidades e incentivos de produção, com os objetivos de minimizar custos, otimizar processos, melhorar a qualidade dos produtos e serviços, diminuir incertezas e acasos (nesse sentido, é o oposto da improvisação) e prever soluções para os problemas. É assim que o planejamento bibliotecário passa a vincular-se de forma significativa aos estudos de usuários (Rabello, 1988; Dias & Pires, 2004). Os estudos de usos prosseguiram incorporando, em suas temáticas, a avaliação de coleções, a produção de indicadores de uso, os processos e fluxos da comunicação científica, a produção de dados para o diagnóstico e o planejamento e a gestão da informação no ambiente organizacional.

Sociologicamente falando, tais estudos possuem um mesmo modelo teórico, o modelo positivista, que consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais (exatas e biológicas) aos fenômenos humanos e sociais. Isso se verifica sobretudo com a preocupação em estabelecer leis do comportamento do usuário da informação (como, por exemplo, o princípio do menor esforço) com o objetivo

de estabelecer padrões de comportamentos invariáveis, isto é, válidos para diferentes contextos, em diferentes locais e épocas; e a necessidade de medir o comportamento dos usuários. A maior parte dos estudos realizados nesta abordagem utiliza como técnica de coleta de dados o questionário, normalmente composto por perguntas com o objetivo de quantificar hábitos de comportamento de busca e uso da informação e verificar frequências de acesso e graus de satisfação, como, por exemplo, o estudo de Nascimento & Weschenfelde (2002) e González Valdés (2019).

Além do positivismo, também o funcionalismo é o fundamento de tais estudos, na medida em que a busca pela otimização das funções da biblioteca, isto é, o atendimento às necessidades de informação dos usuários, se torna o objetivo maior dos estudos. Uma das consequências dessa filiação funcionalista foi, justamente, o surgimento da temática de formação de usuários (ou treinamento de usuários ou, ainda, educação de usuários), com o desenvolvimento de diversos programas de orientação e instrução. Realizam-se estudos de usuários para descobrir os padrões de comportamento informacional (fatores que dificultam o uso da informação, demoras toleráveis, etc) de forma a, também, levantar possíveis ações que possam incidir sobre os próprios usuários para que tenham o comportamento mais adequado do ponto de vista do sistema (Figueiredo, 1981; Hernández Salazar, 1998).

Nos anos seguintes esse campo ganhou uma grande fundamentação conceitual, em torno da ideia de formação de usuários (Hernández Salazar, 2007), como mostram estudos de vários países, entre os quais se destacam os de Arellano Rodríguez,(1994), Rodríguez & Arguedas (1995), Córdoba González (1998; 2000), Naranjo Vélez & Rendón Giraldo (2003), Rendón Giraldo & Herrera Cortés (2008), Ávila Barrientos (2014), Quevedo Pacheco (2016) e Romero Lamorú, Lores Lara y Cantalapiedra Bello (2019).

Outra grande marca funcionalista desses estudos se encontra na preocupação constante com a busca das variáveis explicativas do comportamento dos usuários. Trata-se dos estudos para determinação de perfil de usuários, nos quais se tenta decompor os dados encontrados (fontes mais utilizadas, grau de satisfação com os serviços, frequência de acesso ao sistema) a partir de características demográficas dos usuários, como por exemplo Hernández Salazar (2001), Frade (2004),

Carvalho et al (2005), Nathansohn & Freire (2005), Guimarães (2007) e Dal'Evedove, Neves & Fujita (2014).

3. Outras abordagens de estudo de usuários

É possível identificar outras três grandes maneiras de se estudar os usuários da informação no âmbito latino-americano. Todas elas se desenvolveram a partir de alguma crítica ou discordância em relação aos estudos de usuários de abordagem funcionalista, aliando-se a diferentes tradições de pensamento social ou informacional.

O primeiro desses três grandes campos de estudos se desenvolveu na América Latina – e consistiu, talvez, na maior originalidade da América Latina em relação ao cenário mundial. Trata-se uma perspectiva crítica de estudos de usuários da informação, frequentemente baseada numa perspectiva epistemológica marxista, que marcou uma ruptura no modo de estudar e examinar o objeto de estudo da área, em dois níveis: tanto o “para onde olha”, isto é, os temas estudados; como o “como olha”, isto é, a postura epistemológica particular dos pesquisadores dessa perspectiva.

São estudos que, num primeiro momento, se distinguiram pelos seus temas: inclusão e exclusão informacional, governo eletrônico, cidadania, animação cultural, extensão bibliotecária, entre outros. Essa distinção é útil e permite já, por si própria, formar toda uma agenda para os estudos de usuários. Afinal, os estudos de usuários, tradicionalmente, se desenvolveram em torno de problemáticas de avaliação, de produção de indicadores de uso, de planejamento e de gestão (como apontado no tópico anterior). Essas problemáticas estão diretamente relacionadas com posturas epistemológicas positivistas e funcionalistas acerca do comportamento do ser humano e da sociedade. A postura crítica se constrói exatamente na crítica a essas abordagens, reivindicando uma outra maneira de estudar o ser humano, na qual ocupam papel central a historicidade dos

fenômenos humanos (ou seja, contra a busca de leis do comportamento humano), a totalidade destes fenômenos (contra o isolamento da ação humana em apenas uma dimensão como, por exemplo, a informacional) e a sua tensionalidade (a existência de grupos com interesses antagônicos é o que define a realidade humana). A busca por uma fundamentação crítica para os estudos de usuários se deu com a mudança do ponto de partida de tais estudos (a realidade institucional, seja a biblioteca, seja a organização onde os usuários trabalham) e também com a crítica ao fato de tais estudos ignorarem as dinâmicas sociais de dominação e poder (Lima, 1994).

Em lugar de estudar os usuários da informação, como clientes que, a partir de um estímulo externo, procuram um sistema de informação para satisfazer suas necessidades de informação, a perspectiva crítica propõe a ideia de uma práxis informacional, entendendo por práxis um modo de agir no qual o agente e o produto de sua ação são ligados, produzindo os modos de vida de uma sociedade e a distribuição de poder nela. Ao se colocar o conflito como elemento estruturante da realidade humana, a agenda de pesquisa muda. Passa-se a problematizar não mais o que o usuário quer ou seu grau de satisfação com a biblioteca e os serviços de informação, mas as diferenças estruturais no acesso à informação, à possibilidade de estruturação de necessidades de informação, entre outros. Mais do que a adequação e o bom funcionamento de bibliotecas e sistemas de informação existentes, discutem-se as contradições na posse e condições de uso da informação, questionando-se as prioridades das políticas informacionais.

Assim, as temáticas da inclusão social, inclusão digital, cidadania e democratização da informação são muito frequentes nessa perspectiva de estudos, como evidenciam trabalhos como os de Lucas (2002), Silveira (2003), Serrano Santoyo & Martínez Martínez (2003), Sorj (2003). Dowbor (2004), Felicié Soto (2006), Laipelt, Moura & Caregnato (2006), Gonzáles Zabala & Sánchez Torres (2013), Jaramillo (2013), Sabelli (2014), Silva & Olinto (2015), Ramírez Castañeda & Sepulveda López (2018), Sabelli (2020) e Martínez Mancilla, Mata Tapia & Vega (2021). Em lugar de treinamento ou educação de usuários, a perspectiva crítica desenvolve a ideia de ação cultural (Flusser, 1983), leitura como prática cultural (Maina & Angelozzi, 2022) e informação como cidadania (Álvarez Zapata, 2005).

A segunda das três tendências apontadas nesse tópico é a dos estudos em comportamento informacional. Essa expressão foi criada pelo pesquisador inglês Tom Wilson e foi bastante utilizada por diversos pesquisadores europeus e estadunidenses na década de 1980, dentro de um grande movimento que ficou conhecido como “abordagem alternativa” ou abordagem “centrada no usuário”, em contraste com a abordagem anterior, chamada de “tradicional” ou “centrada nos sistemas”.

O impacto dessa abordagem pode ser evidenciado em uma pesquisa sobre estudos de usuários na Ibero-América durante o período de 2010 a 2020, na qual González-Teruel, Araújo & Sabelli identificaram 121 estudos empíricos de usuários da informação. Eles foram analisados em termos dos modelos teóricos utilizados. Os modelos mais utilizados, encontrados nos estudos analisados, foram: Information behavior models de Wilson, Information use model de Choo, Information search process de Kuhlthau, Information seeking model de Ellis, Sense-making de Dervin, Information needs model (NEIN) de Calva-González (que será analisado em um artigo específico neste volume especial de *Informatio*), Anomalous state of knowledge de Belkin, Everyday life information seeking (ELIS) de Savolainen e Model of information seeking de Krikelas. Ainda que a abrangência do estudo tenha sido um pouco maior do que o deste artigo (a Ibero-América, mais ampla que a América Latina), ele é bastante elucidativo de como os modelos de comportamento informacional anglo-saxões foram adotados nas pesquisas latino-americanas: dos modelos teóricos utilizados nos estudos analisados, apenas um é de origem latino-americana (o de Calva González) e um de práticas informacionais (o de Savolainen). O modelo sobre Necessidades de Informação (NEIN) criado por Calva González, da Universidad Nacional Autónoma de México, não será apresentado neste texto pois será abordado em um artigo específico deste fascículo. Todos os demais modelos encontrados são de comportamento informacional e de origem anglo-saxã. Mais do que isso, essa pesquisa demonstrou que, em grande medida, os estudos em comportamento informacional na América Latina são, em sua maioria, aplicações de modelos estrangeiros ao estudo da realidade empírica local.

Os estudos chamados de tradicionais (de natureza funcionalista) examinam os usuários a partir de suas características sociodemográficas e nas interações com

os sistemas de informação. A perspectiva do comportamento informacional parte da constatação de que os atributos demográficos (sexo, idade, raça, religião, renda familiar) não são indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação, mas sim os modos como as pessoas sentem faltam de informação, isto é, percebem sua lacuna cognitiva. É em torno da centralidade dessa dimensão que se desenvolvem tais estudos.

Os estudos de comportamento informacional tiveram uma ampla disseminação em praticamente todos os países da América Latina, incidindo sobre uma imensa variedade de realidades empíricas. Alguns exemplos de estudos e países são o estudo de Henríquez-Coronel, Andrade & Moreno (2018) no Equador; de Romanos-de-Tiratel (2000), Corda & Albornoz (2014) e de Fumagallo (2014) na Argentina; de Sabelli (2012) e Sabelli & Bercovich (2018) no Uruguai; de González-Rivero & Santana-Arroyo (2008), Valero-Rivero & Ponjuán-Dante (2014) e de González Guitián et al (2022) em Cuba; de Gómez-Restrepo (2012) e Tinoco Carrillo & Fino-Garzón (2021) na Colômbia; de Castillo Barrera (2017) e de Hernández Salazar (2019) no México; e de Berti, Bartalo & Araújo (2014), Figueiredo & Paiva (2015), Silva & Gasque (2016), Tabosa & Pinto (2016), Ramalho, Hamad & Guimarães (2016), Cavalcante et al (2017) e Santana & Lima (2019), no Brasil.

A última das três grandes perspectivas desenvolvidas neste tópico é a das práticas informacionais, a partir do trabalho pioneiro de Reijo Savolainen na criação desse conceito na década de 1990. Essa perspectiva foi trabalhada depois por seus colegas finlandeses e por pesquisadores da Suécia e Canadá, entre outros países. Essa perspectiva começou a ser desenvolvida na América Latina nos primeiros anos do século XXI e, como apontado no estudo de González-Teruel, Araújo & Sabelli (2022), utilizou como principais referenciais autores das ciências humanas e sociais como Erving Goffman, Pierre Bourdieu, Michel de Certeau, e Lev Vygostky.

A concepção central dessa perspectiva vem da etnometodologia, teoria que entende que o significado dos objetos do mundo sempre já se acha realizado nas atividades corriqueiras da vida cotidiana; que as pessoas agem com base nesses significados; e que tais significados são construídos socialmente, por meio das interações sociais (como postulado pela teoria do interacionismo simbólico). Por

isso os estudos em práticas informacionais rejeitam a perspectiva objetivista da abordagem funcionalista, assim como a perspectiva subjetivista do modelo cognitivo, propondo, em seu lugar, uma perspectiva intersubjetiva de pesquisa. Ainda não é uma tendência tão difundida como a de comportamento informacional (Rocha, Gandra & Rocha, 2017), mas já vem sendo desenvolvida em vários países da América Latina, como evidenciam estudos como os de Sánchez-Navarro & Aranda (2011), Terto & Sirihal Duarte (2014), Vesga Vinchira (2019), Santos & Kafure (2019), Schleifer (2020), Sousa, Moraes & Valentim (2020), Costa & Furtado (2021) e Silva & Zattar (2022). Importantes compilações de estudos empíricos usando o modelo de práticas informacionais são as de Alves, Brasileiro, Côrtes & Melo (2020), Tanus, Rocha & Berti (2021) e Araújo (2022).

4. Tendências contemporâneas

Nos últimos anos, vêm se desenvolvendo algumas tendências de estudos de usuários da informação, que buscam mesclar contribuições das diferentes perspectivas teóricas apresentadas até agora para o enfrentamento de novas questões e realidades informacionais que vêm se apresentando ao campo.

Uma das tendências é a de estudos de usabilidade, que trazem o mesmo modelo teórico dos tradicionais estudos de uso da informação para o ambiente das tecnologias digitais. A usabilidade é um atributo dos sistemas de informação, mas que é descoberto e analisado sempre a partir das experiências concretas de interação dos usuários com os sistemas de informação (Dias, 2003; Nascimento, 2003; Böhmerwald, 2003). Mais recentemente, essa linha se aproximou de conceitos oriundos da arquitetura da informação e da *user experience*, como nos estudos de Aveleira & Silva (2011) e Rodríguez Castilla, González Hernández & Pérez González (2016).

Numa outra linha, o ambiente digital também inspirou a realização de estudos voltados para as experiências dos sujeitos, principalmente nas redes sociais. Neste caso, a aproximação maior se deu justamente com a perspectiva das práticas informacionais, a partir de métodos de pesquisa inspirados na netnografia. Alguns exemplos são os estudos de Ferreira (2011), de Arias-Robles (2014), de Villaseñor Rodríguez (2015) e de Laudano et al (2016).

Outra tendência importante é o desenvolvimento de estudos de usuários de arquivos. Embora, num primeiro momento, se poderia pensar tratar-se apenas de uma nova realidade empírica a ser estudada (um outro sistema de informação), aos poucos se foi realizando também o diálogo com uma outra área científica, a arquivologia. O contato com a Arquivologia trouxe uma renovação com o desenvolvimento de novas temáticas de estudo (memória, políticas de informação, transparência), o que convocou para os estudos o aporte de outras matrizes teóricas. Inicialmente, os estudos de usuários de arquivo se filiaram à perspectiva instrumental da abordagem funcionalista, como por exemplo os de Acosta et al (2006), Jaén García (2006) e Rubio Hernández (2006). Posteriormente, as problemáticas arquivísticas conduziram ao contato com tendências críticas, cognitivas e socioculturais, entre os quais podem ser destacadas as pesquisas de Campos Ramírez (2009), Barros & Neves (2011), Brasileiro, Azevedo & Freire (2014), Corrêa & Rozados (2016) e Andaur Gómez (2018).

Uma outra frente de estudos mais recente vem se construindo em torno da ideia de mediação da informação. Embora focada na atuação do profissional da informação, essa tendência dialoga fortemente com os estudos de usuários, na medida em que conhecer o usuário, entender suas necessidades, seus contextos e suas dinâmicas é fundamental para o exercício da atividade de mediação (Gomes, 2014). Essa linha de estudos é bastante diferente daquela promovida pela perspectiva instrumental funcionalista, pois o objetivo não é levantar dados de usuários para diagnósticos, mas sim considerar os usuários como sujeitos ativos, em suas dimensões políticas, históricas, culturais e outras. Alguns exemplos são os estudos de Pirela Morillo (2006), Giraldo & Román Betancur (2011), Oliveira Del Massa & Almeida Jr (2018), Almeida & Farias (2019), Elen Righetto, Brito & Vitorino (2022).

No âmbito da biblioteconomia e ciência da informação, existe uma subárea chamada competência em informação (ou alfabetização informacional), que surgiu nos Estados Unidos, em 1974, a partir da noção de *information literacy*. Essa área sempre foi um campo distinto dos estudos de usuários da informação, já que seu foco de estudo é o estabelecimento de determinados padrões ou metas de como as pessoas devem utilizar a informação, e o desenvolvimento de estratégias para desenvolver, nos usuários, as competências mais adequadas para o atingimento de tais padrões. Contudo, em diversos momentos, foram realizadas pesquisas que buscaram entender os usuários da informação, como uma maneira de se pensar numa adequação dos critérios de competência ou em formas específicas de desenvolvimento das competências junto a determinados públicos. Alguns estudos nessa linha são os de Lanzi et al (2013), Moreira & Ribeiro (2020) e Anguita-González & López Soto (2022).

Uma vertente que vem marcando presença nos últimos anos é de natureza mais teórica. São estudos voltados para o desenvolvimento do conceito de sujeito informacional, em oposição ao conceito de usuários da informação. A ideia que sustenta esse movimento é a de que a expressão “usuários” limita a compreensão na medida em que foca os indivíduos em sua interação com um serviço ou sistema específico, ou com vários serviços ou sistemas – mas, nesse movimento, sempre os serviços e sistemas têm a primazia no próprio delineamento de quem são as pessoas que se relacionam com a informação. O uso da expressão “sujeito” vem sendo defendida e utilizada por pesquisadores que buscam uma abordagem mais complexa e mais ampla das pessoas que usam a informação, ressaltando tanto seu caráter ativo como suas distintas dinâmicas informacionais. Não se trata exatamente de uma nova abordagem, mas sim de uma proposta mais geral a ser considerada e adotada pelo campo, em suas distintas perspectivas. Alguns dos trabalhos nessa linha são os de Rendón Rojas & García Cervantes (2012), Rabello (2017), Cruz & Araújo (2020) e Tanus, Berti & Rocha (2022).

Há, ainda, uma linha de pesquisa que vem se construindo fortemente em todos os âmbitos das ciências humanas e sociais, nas últimas décadas, e que mais recentemente tem se apresentado na ciência da informação e, mais especificamente, nos estudos de usuários da informação. Sua origem remonta ao desenho de propostas de pesquisa científica a partir dos movimentos feminista,

negro e LGBTQIA+. Mais do que apenas apontar uma nova realidade empírica a ser estudada (as mulheres, os negros e afrodescendentes, os homossexuais), tais propostas têm discutido a própria constituição do campo científico, isto é, apontado como as próprias práticas de fazer ciência muitas vezes são contaminadas por conceitos e ideias patriarcais, misóginas, racistas e homofóbicas. Assim, se trata de uma desconstrução do próprio fazer científico, do desenho de maneiras novas de fazer as perguntas e construir os problemas de pesquisas. Especificamente no âmbito da América Latina, tais tendências se aliaram às perspectivas do pensamento decolonial e das epistemologias do sul, questionando também o lugar da América Latina no cenário geopolítico mundial, bem como problematizando questões sobre justiça epistêmica. Alguns exemplos são os trabalhos de Oliveira & Aquino (2012), Díaz Jatuf (2017), Morán (2019), Rueda Romero (2022) e Eufrásio & Sousa (2022).

Por fim, uma última tendência que vem sendo observada nos estudos de usuários é a realização de pesquisas ligadas às questões recentes da desinformação. Essa temática ganhou bastante evidência a partir de fatos como a eleição de Donald Trump e a votação do Brexit no Reino Unido, eventos de 2016, e da pandemia de Covid-19 no ano de 2020, a ponto de a Organização Mundial da Saúde ter cunhado a expressão “infodemia” para caracterizar o momento atual, de grande produção de informações, muitas delas falsas, tornando difícil para as pessoas comuns diferenciarem o que é informação verdadeira e o que é informação falsa. Diversos estudos empíricos vêm sendo realizados, como por exemplo os de Espinoza Portilla & Mazuelos Cardoza (2020) e Goulart & Kafure (2020).

5. Considerações finais

O mapeamento realizado neste artigo demonstra a vitalidade e a abrangência dos estudos de usuários na América Latina, ainda que, no cenário internacional, tal produção não tenha visibilidade (Vilchez Román 2005; Herrero-Solana &

Liberatore 2008). É possível perceber que, em parte, a construção teórica das pesquisas latino-americanas consiste na aplicação de teorias e modelos produzidos em outros países, no estudo das realidades empíricas locais. Mas, em muitos outros casos, se pode perceber a construção de perspectivas originais, às vezes de uma forma quase completa (como na perspectiva crítica e na recente tendência decolonial), outras vezes em apropriações originais de modelos produzidos em outros países, como, por exemplo, nas aproximações entre práticas informacionais e o conceito de cultura. De toda forma, considerando-se as várias tendências e abordagens de estudo realizadas na América Latina, é possível dizer que uma de suas principais características, em comparação com o cenário mundial, é justamente o fato de privilegiar aproximações culturais e antropológicas nos estudos de usuários, em detrimento da tendência internacional, dominada por Estados Unidos e Europa, de estudos mais técnicos, gerenciais e centrados nos indivíduos e nos sistemas de informação.

Referências

- Abe, V., & Cunha, M. V. (2011). A busca de informação na Internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio. *Transinformação*, 23(2), p. 95–111. <https://doi.org/10.1590/S0103-37862011000200002>.
- Acosta, S. et al. (2006). Propuesta teórica-metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio de usuarios. Unidad de Análisis de los Archivos Municipales. Tesis. Proyecto Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Archivística. Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Sociales. Sección de Archivística.
- Almeida, L. M. & Farias, G. B. (2019). Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário – concepção bibliotecária. In G. B. Farias & M. G. G. Farias (Orgs.), *Competência e Mediação da Informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos* (pp. 38-51). São Paulo: Abecin.
- Almeida, M. C. (2000). *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos.
- Álvarez Zapata, D. 2005. Ciudadanía y lectura: retos y perspectivas para la biblioteca pública en América Latina. En O. Jaramillo, M. Montoya & D. Álvarez

- Zapata (Comps). Biblioteca pública y lectura pública. Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquia, p. 136-182.
- Alvea, C. M. (1978). Caracterização de usuários e adequação dos serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar de bibliotecas da PUC/RJ. *Ciência da Informação*, 7(1), p. 13-24.
- Alves, E., Brasileiro, F., Côrtes, G. & Melo, D. (Orgs.) (2020). Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa. João Pessoa: Ed. UFPB.
- Andaur Gómez, G. (2018). El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios: el caso del Archivo Nacional Histórico de Chile. *Información, Cultura Y Sociedad*, (38), 107-128. <https://doi.org/10.34096/ics.i38.4004>.
- Anguita-González, J. A. & López Soto, P. (2022). Integración pedagógica del conocimiento teórico-práctico de competencias informacionales e investigativas en los estudiantes de Licenciatura en Teología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 45 (2).
- Araújo, C. A. Á. (2013). O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. In *Anais do XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação.
- Araújo, C. A. Á. (2019). The development of Information Science in Ibero-America. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 7(4), 6-19. <http://dx.doi.org/10.1633/JISTaP.2019.7.4.1>.
- Araújo, C. A. Á. (2021). Estudos em práticas informacionais e cultura. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora.
- Arellano Rodríguez, J.A., (1994). Guía para la formación de usuarios de la información. México: Secretaría de Educación Pública.
- Arias-Robles, F. (2014). La credibilidad de los contenidos informativos em internet para los ‘nativos digitales’: estudio de caso. *Palabra Clave*, 17 (3).
- Aveleira, Y., & Silva, D. (2011). Laboratorio para diseño de experiencia de usuario. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas-RCCI*, 5(3). <http://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=article&op=view&path%5B%5D=153>
- Ávila Barrientos, E. (2014). Formación de usuarios de la información mediante aplicaciones Web 2.0 *Biblios*, 55 pp. 40-50.

- Barros, D. S., & Neves, D. A. de B. (2011). Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 16(4), 228–242. <https://doi.org/10.1590/s1413-99362011000400014>.
- Bawden, D. & Robinson, L. (2012). *Introduction to information science*. London: Facet Publishing.
- Berti, I. C. L. W., Bartalo, L., & Araújo, C. A. Á. (2014). Comportamento informacional de pais de crianças com Síndrome de Down. *Informação & Informação*, 19(1), 225. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n1p225>.
- Böhmerwald, P. (2003). Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC-Minas. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais (dissertação, mestrado em Ciência da Informação).
- Botelho, C. M.; Novais, E. S. & Inque, M. T. (1999). Eficácia do uso do acervo da Biblioteca Central e das setoriais da Universidade Estadual de Ponta Grossa. In: M. E. Ramos. *Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. Ponta Grossa: UEPG, p. 85-99.
- Brasileiro, F. S., Azevedo, R. L. W., & Freire, G. H. D. (2014). Representações Sociais e Necessidade de Informação: um estudo no campo arquivístico da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). *Informação & Sociedade-Estudos*, 24(3), 107-121.
- Bustamante Paco, S. (2003) Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. In *Proceedings II Congreso Internacional de bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA)*, La Paz, Bolivia.
- Campos Ramírez, J. (2009). Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. *Revista Códice*, 5 (1), p. 13-37.
- Capurro, R. (2007). Epistemología y ciencia de la información. *Enl@ce - Revista Vezesoelana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4 (1), p.11-29.
- Carvalho, A. L. B. et al. (2001). Entre necessidades e buscas: perfil e perspectivas do usuário da (in)formação no contexto do Curso de Mestrado em Ciência da Informação - CMCI/UFPB. *Informação & Sociedade: estudos*, 11(2). <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/302/225>.

- Carvalho, A. O. (1976). Biblioteca universitária - estudo de usuário. *Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte*, 5 (2), p. 117-127.
- Casarin, H.C. & Oliveira, S. (2012). O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 17(1), p. 169–187. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p169>.
- Castillo Barrera, Silvia. (2017). Estudio exploratorio-descriptivo sobre el comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores de la UNAM que pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores. En *Revista General de Información y Documentación*. 27 (1), p. 219-246. <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.56568>.
- Castro, C. (2000). *História da biblioteconomia brasileira*. Brasília: Thesaurus.
- Cavalcante, R. B., Watanabe, Y. J. A., Guimaraes, E., Gontijo, T. L., de Oliveira, V. C., & Vasconcelos, D. D. (2017). Comportamento informacional de gestores da rede Hiperdia Minas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 22(3), 33–55. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2734>.
- Cordeiro, M.C. & Albornoz, S. B. (2014). Estudio sobre comportamiento informacional de alumnos y alumnas avanzados de la carrera de Bibliotecología de Universidad Nacional de La Plata, Argentina. En H. C. Casarin (Coord.). *Estudios de usuários da informação*. Marília: Thesaurus.
- Córdoba González, S. (1998). La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. *Ci. Inf.*, 27 (1), p. 61-65.
- Córdoba González, S. (2000). La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. En: J. Lau & J. Cortés (Ed.). *Desarrollo de habilidades informativas en instituciones de educación superior*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, p. 15–24.
- Corrêa, M. de V., & Rozados, H. B. F. (2016). Comportamento informacional em comunidades virtuais: um estudo netnográfico do grupo de interesses SEER/OJS in Brazil do Facebook. *Biblionline*, 12(3), 112. <https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2017v12n1.34497>.
- Costa, M. F. O. & Andrade, I. B. B. (1998). Necessidade de informação da comunidade do distrito de taquara: uma experiência de extensão universitária.

Informação & Sociedade: Estudos, 8 (1).
<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/432/353>.

Costa, M. I. M., & Furtado, R. L. (2021). As práticas informacionais de estudantes quilombolas: contribuições da Competência Crítica em Informação. *Revista Brasileira De Biblioteconomia E Documentação*, 17(2), 1–19.
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1629>.

Crespo, I. M. & Caregnato, S. E. (2005). Comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia. In *Anais do VI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Cruz, R. C., & Araújo, C. A. Á. (2020). Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual de periódicos Ibero-Americanos. *Informação & Sociedade: Estudos*, 30(1).
<https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n1.43934>

Cunha, A. A., & Cendon, B. V. (2010). Uso de bibliotecas digitais de periódicos: um estudo comparativo do uso do Portal de Periódicos da Capes entre áreas do conhecimento. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 15(1), 70–91.
<https://doi.org/10.1590/s1413-99362010000100005>.

Cunha, J. L. (1998). Estudo de usuário da biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba: avaliação da taxa de resposta em survey pelo correio. *Informação & Sociedade: Estudos*, 8(1).
<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/429/350>.

Dal'Evedove, P. R., Neves, D. A., & Fujita, M. S. L. (2014). A metacognição de usuários no processo de busca da informação em catálogo coletivo de biblioteca universitária. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 19(4), 25-42.
[doi:10.1590/1981-5344/1794](https://doi.org/10.1590/1981-5344/1794)

Demo, P. (1989). *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas.

Dias, C. (2003). *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books.

Díaz Jatuf, J. (2017). *Necesidades de Información en la comunidad GLTTIBQ (gay, lésbica, transexual, travesti, intersexual, bisexual, queer)*. (Tesis de Maestría). Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras /

Biblioteca Nacional de la República Argentina, Buenos Aires. Recuperada de <http://repositorio.filo.uba.ar/handle/filodigital/3347>.

Dortier, J.-F. (Dir). (2005). Une histoire des sciences humaines. Auxerre: Éditions sc. humaines.

Dowbor, L. (2004). Tecnologias do conhecimento: os desafios da educação. Petrópolis: Vozes.

Espinoza Portilla, E. & Mazuelos Cardoza, C. (2020). Desinformación sobre temas de salud en las redes sociales. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, La Habana, 31 (2).

Eufrásio, S. C. & Sousa, R. S. C. (2022). Práticas informacionais: um estudo à luz da informação étnico-racial. Folha de Rostto, 8 (1), p. 37-63.

Felicié Soto, A. M. (2006). Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital. Buenos Aires: Alfagrama.

Fernández Molina, J.C. & Moya-Anegón, F. (2002). Perspectivas epistemológicas “humanas” en la documentación. Revista Española de Documentación Científica, 25 (3), p. 241-253.

Ferrada Cubillos, M. (2005). La satisfaccion del usuario remoto de la biblioteca. Biblios, 6, (21-22). http://www.bibliosperu.com/articulos/21/2005_05.pdf.

Ferreira, G. C. (2011). Redes Sociais de Informação: uma história e um estudo de caso. Perspectivas em Ciência da Informação, 16(3), 208-231. doi:10.1590/s1413-99362011000300013.

Figueiredo, D. A., & Paiva, E. B. (2015). Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência Da Informação, 20(42), 30. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2015v20n42p30>.

Flusser, V. (1983). A biblioteca como um instrumento de ação cultural. Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 12 (2), p. 145-169.

Frade, A. C. M. (2004). Necessidades de informação dos usuários do site Lupus Online: um estudo dos pacientes. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais (dissertação, mestrado em Ciência da Informação).

Fumagallo, M. P. (2014). Comportamiento informativo en internet de usuarios especializados en Ciencias Agropecuarias: el caso de INTA, EEA General

Villegas, Provincia de Buenos Aires. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Tesis de Licenciatura.

Garcez, E. F. (2007). Avaliação de uso como indicador para a gestão da biblioteca escolar: estudo de caso. *Revista ACB*, 12 (1), p. 59-73. www.acbsc.org.br/revista/ojs/include/getdoc.php?id=761&article=203&mode=pdf.

Garcez, E. M. S. & Rados, G. J. V. (2002). Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, 2002. <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000100003&lng=pt&nrm=iso.

Giddens, A. (1979). *Central Problems in Social Theory: Action, Structure and Contradiction in Social Analysis*. Berkeley: University of California Press.

Giraldo, Y. & Román Betancur, G. E. (2011). La biblioteca pública como mediadora en la construcción de la ciudadanía. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 211-230, 2011. <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/19475>.

Gomes, H. F. (2014). A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. *Informação & Informação*, 19(2), 46-59. <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p46>

Gómez-Restrepo, A. (2012). Comportamiento en la búsqueda de información : el caso de los estudiantes de postgrado. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Medellín, 35(2), 133-148.

Gonzáles Zabala, M. P. & Sánchez Torres, J. M. (2013). Análisis de las estrategias del Gobierno colombiano para la inclusión de los ciudadanos en la Sociedad de la Información propuestas desde 2000 hasta 2011. *Revista de Estudios Sociales*, pp. 133-146.

González Guitián, M. V., Zayas Pérez, M. R., Núñez Grillo, M. M., Rodríguez Arias, K., & González Sánchez, A. L. (2022). Comportamiento informacional en Internet en estudiantes de Ciencias de la Información, Universidad de Holguín. *Información, Cultura Y Sociedad*, (46), 107-127. <https://doi.org/10.34096/ics.i46.11250>.

- González Valdés, M. A. (2019). Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(2), 65-86.
- González-Rivero, M. C. & Santana-Arroyo, S. (2008). Comportamiento de los estudiantes de medicina en la búsqueda de información en Internet. *Acimed*, 17(4), p. 1-7.
- González-Teruel, A.; Araújo, C. A. Á. & Sabelli, M. (2022). Diffusion of theories and theoretical models in the Ibero- American research on information behavior. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 73(4), p.561–578.
- Goulart, A. & Kafure, I. (2020). Desinformação e pós-verdade no contexto da pandemia da Covid-19: um estudo das práticas informacionais no Facebook , *Liinc em Revista*, 16 (2).
- Guevara Villanueva, A. (2014). La comunidad de docentes de nivel secundaria en México como usuarios de la información documental. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 37 (3), pp. 263-283.
- Guimarães, T. P. (2007). Perfil de usuários de biblioteca governamental: o caso do ministério da saúde. *Perspectiva em Ciências da Informação*, 12 (3), p. 96-115. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-993620070003000008&lng=ene&nrm=iso&tlng=pt.
- Henríquez-Coronel, P., Andrade, A. & Moreno, Y. (2018). Conductas de búsqueda de información en la era de Internet: un estudio de caso con estudiantes universitarios de Periodismo en Ecuador. *Revista Latina de Sociología (RELASO)*, 8(1), p. 54-64.
- Hernández Salazar, P. (1998). La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior. México: UNAM, CUIB.
- Hernández Salazar, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista general de información y documentación*, 17, (2). p. 103-121.
- Hernández-Salazar, P. (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación Bibliotecológica*, 15 (30). <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol15-30/IBI03003.pdf>.

- Hernández-Salazar, P. (2006). La investigación bibliotecológica en América Latina: análisis de su desarrollo. *Investigación Bibliotecológica*, 20(41), 107–140.
- Hernández-Salazar, P. (2019). Comportamiento informativo de personas adultas mayores. *Revista Ibero-Americana de Ciencia da Informacao*, 12(2), 454–469. <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.21781>.
- Hernández-Salazar, P. (2020). Aportaciones al campo de estudio usuarios de la información. In M. A. Rendón-Rojas (Ed.), *Hacia una escuela de pensamiento iberoamericana de la ciencia de la información documental* (pp. 281–301). México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Herrero-Solana, V., & Liberatore, G. (2008). Visibilidad internacional de las revistas iberoamericanas de Bibliotecología y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(2), 230–239.
- Jaén García, L.F. (2006). La aplicabilidad de los estudios de usuarios en los archivos: el caso de los archivos históricos. *Revista Códice*, 2 (1), p. 45-52.
- Jaramillo, O. (2013). *Biblioteca pública, ciudadanía y educación social*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Laipelt, R. C. F., Moura, A. M. M. & Caregnato, S. E. (2006). Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. *Informação & Sociedade: Estudos*, 16(1). <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/456>.
- Lallement, M. (1993). *Histoire des idées sociologiques: de Parsons aux contemporains*. Paris: Armand Colin.
- Lanzi, L. A. C., Vechiato, F. L., Ferreira, A. M. J. F. da C., Vidotti, S. A. B. G., & Silva, H. D. C. (2013). Tecnologias de informação e comunicação no cotidiano dos adolescentes: enfoque no comportamento e nas competências informacionais da ‘geração Google’. *Informação & Informação*, 17(3), p. 49–75. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2012v17n3p49>
- Laudano, C. N., Corda, M. C., Planas, J., Kessler, M. I., & Aracri, A. (2016). Presencia y usos de Facebook en las bibliotecas populares de La Plata, Berisso y Ensenada (Argentina). *Información, Cultura Y Sociedad*, 35, p. 107-124. <https://doi.org/10.34096/ics.i35.2743>.
- LIMA, A. B. (1994). *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa- CNPSo ; Brasília: Embrapa/SPI.

- Lucas, C. R. (2002). As tecnologias da informação e a exclusão digital. *Transinformação*, 14(2), p.159-165.
- Maina, M., & Angelozzi, S. M. (2022). Lectores en la ciudad de Córdoba (Argentina): aproximación a las prácticas lectoras antes y durante la pandemia. *Información, Cultura Y Sociedad*, (47), 13-26. <https://doi.org/10.34096/ics.i47.11554>.
- Martínez Mancilla, Y., Mata Tapia, S. & Vega, M. (2021). Diagnóstico sobre las brechas de inclusión digital en Chile. Santiago: Banco Interamericano de Desarrollo, Chile.
- Minayo, M.C. (2000). O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec.
- Morales López, V. (2005). Metodología en bibliotecología. Buenos Aires: Alfagrama.
- Morán, A. (2019). Las injusticias informativas como injusticias epistémicas. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 10 (1), p. 44-63. <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/152970>.
- Moreira, J. R., & Ribeiro, J. B. P. (2020). Letramento informacional em processos educativos digitais: padrão de comportamento informacional de docentes do curso de Pedagogia no uso de biblioteca digital. *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, 13(1), p. 153–166. <https://doi.org/10.26512/rici.v13.n1.2020.22879>.
- Naranjo Vélez, E. & Rendón Giraldo, N. (2003). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26 (2), p. 13-37.
- Nascimento, L. P. (2003). O usuário e o desenvolvimento de sistemas. Florianópolis: Visual Books, 2003.
- Nascimento, M. J. & Weschenfelde, S. (2002). Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. *Informação & Sociedade: estudos*, 12 (1). <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/161/155>.
- Nathansohn, B. M. & Freire, I. (2005). Estudo de usuários on line. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 3 (1), p. 35-59. <http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=51>.
- Núñez Paula, I. (2000). Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades.

Cuadernos de documentación multimedia, 10.
<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Inunez.pdf>.

Oliveira, H. P. C. & Aquino, M. A. (2012). O conceito de informação etnicorracial na Ciência da Informação. *Liinc em revista*, 8 (2), p. 466-492. <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/90559>.

Oliveira-DelMassa, H. C. & Almeida Jr., O. F. (2018). Apropiación de la información, construcción del conocimiento y el papel del mediador, *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(3).

Ørom, A. (2000). Information Science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. *Journal of Documentation*, 56 (1), p. 12-26.

Pérez Pulido, M. & Herrera Morillas, J. (2006). Teorías y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Buenos Aires: Alfagrama.

Pirela Morillo, J. (2006). Un sistema conceptual-explicativo sobre los procesos de mediación en las organizaciones de conocimiento de la cibersociedad. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 29 (1).

Quevedo Pacheco, N. (2016). Evidencia y resultados, claves para mejorar la formación de usuarios: La experiencia de la Universidad de Lima. En V Congreso Internacional de Bibliotecas Universitarias CIBU: Mesa "Las bibliotecas y su rol en la creación del conocimiento en el Perú", 09, 10, 11 de marzo.

Rabello, O. C. P. (1988). Planejamento e avaliação em bibliotecas. R. Esc. Bibliotecon. UFMG, B. Horizonte, 17(2), p. 236-242.

Rabello, R. (2017). Sujeito e agência informacional: comportamento, prática e ação. In M. N. González de Gómez & R. Rabello (Orgs.). *Informação: agentes e intermediação*. Brasília, DF: IBICT, p. 101-152. <http://livroaberto.ibict.br/handle/123456789/1068>.

Ramalho, F., Hamad, H., & Guimarães, Í. J. B. (2016). Comportamento informacional dos discentes deficientes visuais da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. *Informação & Informação*, 21(1), 230. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2016v21n1p230>.

Ramírez_Castañeda, L. A., Sepulveda_López, J. (2018). Brecha digital e inclusión digital: fenómenos socio – tecnológicos. *Revista EIA*, 15 (30), p. 89-97.

Rendón Giraldo, N. E. (2000). La formación de usuarios de la información : una propuesta curricular. En : Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín, 23 (1-2), p. 91-105.

Rendón Giraldo, N. E., & Herrera Cortés, R. (2008). Hacia una formación de usuarios de la información en entornos locales. Información, Cultura Y Sociedad, (19), 35-62. <https://doi.org/10.34096/ics.i19.831>.

Rendón Rojas, M. A. & García Cervantes, A. (2012). El sujeito informacional em el contexto contemporáneo. Un análisis desde la epistemología de la identidad comunitária-informacional. Encontros Bibli, 17 (33), p. 30-45. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p30/21709>.

Righetto, G., Brito, T. & Vitorino, E. (2022). Estudios de usuarios, mediación de la información y alfabetización informacional en contextos de vulnerabilidad social: posibles diálogos. Revista Interamericana De Bibliotecología, 45(3), e344054. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v45n3e344054> - Brasil

Rocha, E., Gandra, T. & Rocha, J. (2017). Práticas informacionais : nova abordagem para os estudos de usuários da informação . Biblios, 68, p. 96-109. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1562-47302017000300007&lng=es&nrm=iso

Rodríguez Castilla, L., González Hernández, D. L., & Pérez González, Y. (2016). De la arquitectura de información a la experiencia de usuario: Su interrelación en el desarrollo de software de la Universidad de las Ciencias Informáticas. E-Ciencias De La Información, 7(1), 1–24. <https://doi.org/10.15517/eci.v7i1.24317>

Rodríguez, A. & Arguedas, A. (1995). Estrategia de formación de usuarios utilizando metodología participativa. Caso: estudiantes de Trabajo Social en la Sede de Occidente. (Tesis Lic. Bibliotecología). Ciudad Universitaria Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Romanos-de-Tiratel, S. (2000). Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. Revista Española de Documentación Científica, 23(3), 267–285. <https://doi.org/10.3989/redc.2000.v23.i3.324>.

- Romero Lamorú,I., Lores Lara, M. & Cantalapiedra Bello, Y. (2019). Metodología para la formación de usuarios en la búsqueda de información científica en diferentes formatos. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/usuarios-busqueda-informacion.html>
Cuba
- Rubio Hernández, A. (2006). Estudios de usuarios en archivos municipales. Una aproximación teórica y práctica. Universidad del Valle. Colección: Artes y Humanidades – Historia. Cali, Colombia.
- Rueda Romero, X. (2022). Hacia una equidad y justicia epistémica en el reconocimiento de mujeres en la producción de conocimiento. *EN-CLAVES del pensamiento*, 0(31), e521. <https://doi.org/10.46530/ecdp.v0i31.521>.
- Sabelli, M.(2012) "Information behaviour among young women in vulnerable contexts and social inclusion: the role of social mediators." *Information Research*, 17(4) paper 545.
- Sabelli, M. (2014). Health care information for youth in vulnerability contexts: designing a website with an interdisciplinary and participatory approach. *Information Research*, 19(4), paper isicsp6. <http://InformationR.net/ir/19-4/isic/isicsp6.html>.
- Sabelli, M. (2020). Old women and tablets: information behaviour in unfavourable contexts and social mediators. In *Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference*, Pretoria, South Africa, 28-30 September, 2020. *Information Research*, 25(4), paper isic2007.
- Sabelli, M.; Bercovich, I. (2018). Comportamiento informativo de estudiantes en Bibliotecología: la satisfacción de necesidades de información. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, v. 32 (75), p. 183-222.
- Salaün, J.-M. & Arsenault, C. (2009). *Introduction aux sciences de l'information*. Montreal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Sánchez-Navarro, J.; Aranda, D. (2011). Internet como fuente de información para la vida cotidiana de los jóvenes españoles. *El Profesional de la Información*, 20 (1), p. 32-37.

- Santana, C. A., & Lima, S. R. (2019). Informational behaviour in Facebook focused on Brazilian popular music (BPM). *Investigación Bibliotecológica*, 33(80), 13–29. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.80.57931>.
- Santos, S. K. da S. de L., & Kafure, I. (2019). Práticas informacionais de jovens e adultos: uma experiência com estudantes do PROEJA. *PontodeAcesso*, 13(2), 256–272. <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/29711>.
- Saracevic, T. (1999). Information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 50 (12), p. 1051-1063.
- Schleifer, P. et al. (2020). Práticas informativas en tiempos de Covid-19: procesos de promoción de la salud y derecho a la información en el norte de la Patagonia argentina. *Liinc em Revista*, 16 (2), e5248. <https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5248>.
- Serrano Santoyo, A. & Martínez Martínez, E. (2003). *La brecha digital: Mitos y realidades*. México: Editorial UABC.
- Silva, A. & Olinto, G. (2015). Tecnologías de la información y comunicación, competencia en información e inclusión social en la biblioteca pública: un estudio en la Biblioteca Parque de Manguinhos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38 (3).
- Silva, A. C. M. & Gasque, K. C. G. D. (2016). Comportamento de pesquisa da informação de usuários de portais corporativos. *Informação & Informação*, 21(1), 257. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2016v21n1p257>.
- Silva, D. V. & Zattar, M. (2022). Práticas informativas de la comunidad discursiva sobre fibromialgia en grupos de discusión y apoyo en Facebook. *Revista EDICIC*, 2(4). <https://ojs.edicic.org/index.php/revistaedicic/article/view/116>.
- Silveira, A. (2003). Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. En A. Silveira et al. (2003). *Software Livre e Inclusão Digital*. São Paulo: Conrad.
- Sorj, B. (2003). *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Zahar; Brasília: Unesco.
- Souza, L. P. P., Moraes, C. R. B., & Valentim, M. L. P. (2020). As práticas informacionais dos profissionais de software em seus contextos culturais: uma

- abordagem fenomenológica e hermenêutica. *Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação*, 13(3), 760–795. <https://doi.org/10.26512/rici.v13.n3.2020.23872>.
- Stumpf, I.R.C. (1988). Estudo de comunidade visando a criação de bibliotecas. *Rev. Bibliotecon. Doc.*, 3, p. 17-24.
- Tabosa, H. R., & Pinto, V. B. (2016). Caracterização do comportamento de busca e uso de informação na área da saúde: o modelo de Ellis aplicado ao estudo do comportamento informacional de pacientes. *Informação & Sociedade: Estudos*, 26(2), 225–238. <https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2017v12n1.34058>.
- Tanus, G. F., Rocha, J. A. & Berti, I. C. (Orgs.) (2021). *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora.
- Tanus, G. F. de S. C., Berti, I. C. L. W., & Rocha, J. A. P. (2022). Em cena os usuários e os sujeitos informacionais:: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 27(4). <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/40132>.
- Tarapanoff, K. (1995). *Técnicas para a tomada de decisão nos sistemas de informação*. Brasília: Thesaurus, p. 108-111.
- Terto, A. L. D., & Sirihal Duarte, A. (2014). A prática informacional dos usuários de um sistema de informação a partir de uma perspectiva compreensiva. *Biblios-Revista De Bibliotecologia Y Ciencias De La Informacion*(54), 51-70. doi:10.5195/biblios.2014.140.
- Tinoco Carrillo, A. E., & Fino-Garzón, D. M. (2021). Perfil del comportamiento informacional de los estudiantes de pregrado de las Bibliotecas de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá - Colombia). *E-Ciencias De La Información*, 11(2). <https://doi.org/10.15517/eci.v11i2.44381>.
- Valero-Rivero, D., & Ponjuán-Dante, C. G. (2014). Análisis del comportamiento informacional en la comunidad científica de la provincia de Sancti Spíritus formada a partir de un proyecto colaborativo. *Revista Cubana de información en Ciencias de la Salud*, 25(2), 183-198.
- Vesga Vinchira, A. (2019). Modelling the information practices of music fans living in Medellin, Colombia. *Information Research-an International Electronic Journal*, 24(3). Paper 833. <http://InformationR.net/ir/24-3/paper833.html>

Vílchez-Román, C. (2005). La investigación bibliotecológica en Latinoamérica. In La investigación bibliotecológica en las universidades peruanas: período 1990-2003. (pp. 16-33). Biblioteca Nacional del Perú.

Villaseñor Rodríguez, I. (2015). Un nuevo usuario de información: el usuario 2.0. En J. J. Calva González (Coord). Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, p. 79-101.

Wieviorka, M. (Dir). (2007). Les sciences sociales en mutation. Auxerre: Éditions sc. humaines.

Nota del editor: The editor responsible for the publication of this article is Martha Sabelli

Nota de contribución autoral: O autor realizou todas as atividades relacionadas a este artigo.