



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

NOME DO EIXO TEMÁTICO

PRÁTICAS INFORMACIONAIS: desafios teóricos e empíricos de pesquisa

INFORMATION PRACTICES: THEORETICAL AND EMPIRICAL RESEARCH CHALLENGES

RESUMO

Neste texto busca-se apresentar a proposta de um grupo de pesquisa brasileiro voltado para o estudo das práticas informacionais. Para tanto, descreve-se o campo de estudos de usuários e a recente abordagem social, dentro da qual se desenvolve o conceito de práticas informacionais. Na sequência, são apresentados três estudos empíricos conduzidos nessa linha e, em seguida, um histórico das diversas pesquisas conduzidas pelo grupo. Ao final, avalia-se o estado atual da proposta, sua contribuição para o campo e possíveis desdobramentos futuros.

Palavras-chave: Práticas informacionais. Estudos de usuários. Métodos e técnicas de pesquisa.

ABSTRACT

This paper seeks to present the proposal of a Brazilian research group focused on the study of information practices. For this, the field of user studies and the recent social approach are presented, within which the concept of informational practices is developed. Following are three empirical studies conducted in this line and, then, a history of the various research conducted by the group. At the end, the current state of the proposal, its contribution to the field and possible future developments are evaluated.

Keywords: Information practices. User studies. Research methods and techniques.

1 INTRODUÇÃO

A abordagem social dos estudos de usuários vem sendo citada por vários autores como emergente neste campo de pesquisa, embora muitos deles ressaltem ser esta ainda uma abordagem incipiente, com poucos exemplos práticos de pesquisa realizadas, bem como sem um corpo sólido de modelos ou teorias que a sustente (GASQUE; COSTA, 2010; PINTO; ARAÚJO; 2012, CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). O objetivo do presente artigo é apresentar um conjunto de investigações que vêm sendo desenvolvidas por um grupo de pesquisa cadastrado na base de dados do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), que optou por conduzir suas investigações a partir desta abordagem, e que vem tanto validando modelos desenvolvidos por pesquisadores estrangeiros quanto desenvolvendo teorias e modelos próprios a partir do embasamento teórico nas ciências sociais e humanas correlatas.

O artigo se estrutura da seguinte maneira: em um primeiro momento apresenta-se a noção de abordagem social de estudos de usuários utilizada nas investigações do grupo e a opção por denominá-los estudos de práticas informacionais. Em seguida, são apresentados três estudos ressaltando-se metodologias de coleta e análise de dados, modelos e teorias utilizados. Num terceiro momento, apresenta-se a historiografia das pesquisas orientadas por membros do grupo na última década. Nas considerações finais há uma reflexão acerca dos resultados que vêm sendo obtidos e de sua relação com a proposta do grupo de pesquisa, bem como apontam-se novos caminhos de pesquisa e projetos futuros.

2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS: a abordagem social dos estudos de usuários

Wilson (1994) ressalta que o termo estudos de usuários engloba uma ampla gama de áreas de pesquisa em ciência da informação, além de incluir outras áreas como ciência da computação, comunicação, entre outras. Mas dentro da própria ciência da informação, os termos para designar tais estudos variam ao longo do tempo: estudos de usuários, estudos de necessidades de informação, estudos de comportamento informacional, estudos de práticas informacionais. A variação terminológica reflete o desenvolvimento do campo ao longo dos anos de diversas maneiras:

- De acordo com os métodos de investigação – métodos quantitativos (técnicas baseadas em questionários possivelmente autopreenchidos), métodos qualitativos (com diferentes técnicas de coleta de dados como por exemplo entrevistas, debates em grupos focais, etc.), métodos combinados;

- De acordo com o papel social das pessoas investigadas – pesquisadores, professores, assistentes sociais, estudantes, e assim por diante;
- Segundo a disciplina – ciência e tecnologia, ciências sociais, humanidades, etc., ou mesmo o cotidiano; ou
- De acordo com o quadro teórico – Wilson (1994) apresenta as seguintes abordagens: a abordagem cognitiva, a abordagem comportamental, a abordagem fenomenológica. Já Araújo (2013) propõe um quadro teórico em que as abordagens para tais estudos se subdividem em abordagem tradicional ou positivista, abordagem crítica, abordagem cognitiva e abordagem sociocultural.

Nos interessa a abordagem mais contemporânea, aquela que busca conjugar “uma perspectiva microscópica de análise, vinda da Fenomenologia, com uma aproximação compreensiva, em busca dos significados, que ganhou corpo com a Hermenêutica” (ARAÚJO, 2013, p. 7-8), dando ênfase ao “caráter coletivo, intersubjetivo, das ações promovidas pelos sujeitos informacionais, e [ao] enraizamento destas ações em contextos sociohistóricos específicos” (ARAÚJO, 2013, p16).

Um marco importante para a visibilidade do surgimento dessa abordagem no cenário internacional é a realização do primeiro encontro internacional de investigadores da área, realizado na cidade de Tampere, na Finlândia, em 1996. À época, o evento foi denominado *Information Seeking in Context*, e a importância do contexto nos processos de busca da informação foi ressaltada não somente no nome do evento, mas nas inúmeras apresentações e debates que ali ocorreram. Enfocar o contexto significa que a análise muda do cognitivo para o social e que, portanto, passa-se a considerar tanto as formas como o contexto interfere nas ações do indivíduo quanto como as ações do indivíduo são passíveis de alterar o contexto, num ciclo constante. Uma consequência disto é a adoção da terminologia práticas informacionais para denominar os estudos conduzidos a fim de investigar como se dão os inter-relacionamentos entre o sujeito e a informação. Savolainen (2007) apresenta uma revisão histórica que justifica a adoção do termo. Segundo o autor, uma escolha terminológica e movimento discursivo significativos ocorrem a partir da divulgação da pesquisa de Pamela McKenzie (2003), que defende que a terminologia “práticas informacionais” é mais adequada que “busca de informação” ou “comportamento informacional”, uma vez que abrange toda a gama de atividades presentes nas diferentes situações e contextos apresentados. No entanto, McKenzie não é a única a propor a adoção do termo. O conceito de práticas

informacionais também é elaborado por Talja e Hansen (2005). Eles enfatizam que as práticas informacionais estão firmemente inseridas no trabalho e em outras práticas sociais e que elas se baseiam na prática social de uma comunidade de praticantes, em uma infra-estrutura sociotécnica e em uma linguagem comum. Talja e Hansen assumem que

a busca e recuperação de informações são dimensões das práticas sociais e que são instâncias e dimensões de nossa participação no mundo social em diversos papéis e em diversas comunidades de partilha. Receber, interpretar e indexar informações ... fazem parte da rotina de realização das tarefas de trabalho e da vida cotidiana (TALJA; HANSEN, 2005, p. 125, tradução nossa).

Araújo (2013), enfatiza:

O conceito de “prática”, tomado da Etnometodologia, se deu com o objetivo de ver em que medida os “fatos sociais” são constantemente produzidos pelos indivíduos. Não existe, nesta perspectiva, um mundo de regras, normas e estruturas exterior e independente das interações. Tem-se aqui a ideia de processo: o ato dos sujeitos de continuamente atualizarem as regras e modelos por meio de suas ações.

Portanto, a adoção da terminologia práticas informacionais e da postura sociocultural para empreender estudos daquele que passamos a denominar não mais usuário da informação e sim sujeito informacional (ressaltando desse modo seu caráter de ator) é consistente com o momento histórico da valorização do contexto nas investigações, considerando as relações dialógicas entre sujeito e contexto. “O contexto é considerado como um elemento constitutivo das ações dos sujeitos e, ao mesmo tempo, por elas constituído a partir de uma relação dialógica. O individual e o social também são considerados como interdependentes” (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017, p. 39).

3 ESTUDOS DE PRÁTICAS INFORMACIONAIS: empiria

As pesquisas a seguir apresentadas foram conduzidas por mestrandos ou doutorandos orientados por membros do grupo de pesquisas citado na introdução deste trabalho. O propósito de apresentá-las com maior detalhe é, a partir delas, demonstrar empiricamente o olhar proposto pelo grupo para os questionamentos conduzidos, bem como os desafios teóricos e metodológicos que vêm sendo empreendidos e as soluções que vem sendo adotadas na sua condução. Das várias pesquisas conduzidas na última década, foram selecionadas três, utilizando como critério o fato de cada uma ser orientada por um diferente docente. Os aportes teóricos e objetos de pesquisa são distintos entre as três. O último item desta seção apresentará a historiografia das pesquisas conduzidas ou orientadas pelos integrantes do grupo

na última década propiciando, desta maneira, uma ideia global do volume e da abrangência das investigações.

3.1 PRÁTICAS INFORMACIONAIS: estudos com foco nas interações

A pesquisa de Silva (2008) sobre as práticas informacionais das profissionais do sexo da Zona Boêmia de Belo Horizonte partiu da ideia de que todos os fenômenos humanos e sociais são já conhecidos, interpretados, pelos sujeitos que os experienciam, pelo senso comum, e naturalizados pela força do hábito. Um dos maiores desafios do pesquisador da área de ciências humanas é, justamente, libertar-se das categorias de pensamento já instituídas no momento de analisar algo. Assim, tratou-se de uma pesquisa que, a partir de observação do ambiente e da realização de 13 entrevistas com prostitutas, buscou analisar as fontes de informação utilizadas por elas, os critérios para suas escolhas e os diferentes usos efetivados. Para a realização da pesquisa, além do referencial teórico calcado nas ideias de McGarry sobre o contexto dinâmico da informação, foram utilizados conceitos da Antropologia da Informação, do Interacionismo Simbólico e da Etnometodologia, além de extensa revisão de literatura sobre a temática da prostituição e os diversos aspectos (morais, políticos e de saúde, entre outros) a ela relacionados.

A primeira questão relativa a essa pesquisa é a da própria legitimidade da escolha do objeto empírico. O estigma que cerca as praticantes desta atividade – a prostituição – muitas vezes prolonga-se do ambiente social para o ambiente científico, deslegitimando a validade de estudos que as tenham como objeto empírico – como relatado por Araújo (2008). Pois a escolha deste objeto de estudo teve exatamente a intenção provocadora de questionar o campo da CI, tradicionalmente voltado apenas para contextos institucionalizados de produção e uso da informação (o ambiente de ciência e tecnologia ou o ambiente empresarial). É importante destacar esse fato, pois, como mostra um importante estudo de Becker (1977) sobre o desvio social (sobre os estigmatizados socialmente), o desvio não é uma qualidade do ato cometido por uma pessoa, mas é criado socialmente, é uma consequência da aplicação, pelos outros, de determinadas normas a um sujeito tido como transgressor. Ao buscar estudar as prostitutas, não só a atividade de rotulação por parte da sociedade é identificada, mas também essa mesma atividade por parte do meio científico que se julga desinteressado, neutro e acima das questões de julgamento moral.

O trabalho de Silva voltava-se, no início, apenas para o estudo da informação em saúde, especificamente a questão da disseminação de informações sobre as doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), e sua importância na prática dessas profissionais. O trabalho de campo, contudo, foi revelador em termos de subverter as expectativas iniciais da pesquisa e da ordem de importância dos diferentes tipos de informação com as quais as profissionais do sexo se relacionavam. Foram estabelecidos, após o trabalho de campo, quatro eixos de análise: informação sobre questões trabalhistas, sobre legislação penal, sobre saúde e sobre o cotidiano.

Em relação à informação sobre trabalho, percebeu-se um grande desinteresse das profissionais entrevistadas, ou seja, não há por parte delas uma necessidade de informações sobre esse assunto. Tal resultado contradiz tanto os discursos oficiais do poder público quanto aquele das associações profissionais das prostitutas. No âmbito desses dois discursos, é frequente a defesa da legalização da profissão, pois isso significaria uma série de vantagens: possibilidade de férias, décimo-terceiro salário, fundo de garantia, previdência social. Além disso, ajudaria a melhorar as condições em que o trabalho é exercido (higiene, espaço físico) e, principalmente, poderia minimizar riscos frequentes como a violência física a que são normalmente submetidas as profissionais do sexo. Olhando assim, desse modo, a questão, pode parecer inaceitável o comportamento das prostitutas. Contudo, é preciso situar a postura delas no quadro de sua experiência cotidiana, pois é no contexto concreto que as ações ganham sentido. Na verdade, as profissionais do sexo têm um grande receio de serem percebidas socialmente como tais, e de sofrerem os efeitos do estigma que cerca a profissão. Nesse sentido, legalizar-se profissionalmente seria uma ameaça a seus projetos de vida. Além disso, a prostituição é sempre vista como uma experiência temporária, uma atividade transitória, o que também diminui a importância de sua legalização. Uma outra razão diz respeito aos ganhos concretos: a avaliação comum é que se ganha mais no regime informal, sem a necessidade de pagar impostos, do que se houvesse legalização. Assim, o que a princípio poderia ser uma lacuna informacional (ausência de conhecimento sobre algo) e um “defeito” de não identificação ou compreensão dessa lacuna é, na verdade, uma elaboração muito singular dessas profissionais, que passa por desconstruir o discurso “oficial” e não perceber as questões trabalhistas como uma lacuna. Mais importante ainda: não se trata da repetição de um discurso produzido num “outro lugar”. Essa visão é construída por meio de uma série de interações estabelecidas entre

elas e outras pessoas, como advogados, clientes, pessoas da própria família e fontes formais de informação. E, no contexto e no cruzamento das diferentes informações recebidas e coletadas há uma reelaboração que passa a não considerar, pois, as questões trabalhistas como uma lacuna, como uma necessidade de informação a ser satisfeita. Assim também as questões legais, tidas num primeiro olhar como possivelmente prioritárias dadas as questões criminais que cercam a prática (prostituir-se no Brasil não é crime, mas explorar a prostituição sim) também não é tida como relevante, principalmente porque, no universo da “prática” profissional, existem já arranjos e interpretações levadas a cabo por todos os atores envolvidos (policiais, clientes, donos de hotéis e as próprias prostitutas), o que torna desnecessário, do ponto de vista delas, investimento de trabalho na busca por informações sobre esse assunto.

Outro eixo analítico do trabalho constituiu-se das questões sobre saúde. E curiosamente, embora se pense que há uma grande necessidade de informação sobre doenças sexualmente transmissíveis, essa não foi a que mais se destacou. As profissionais entrevistadas disseram e demonstraram conhecer muito sobre o assunto, sobre os métodos preventivos e os comportamentos adequados do ponto de vista médico. Dois comportamentos se destacaram, contudo. Um deles, o fato de muitas profissionais usarem o preservativo nas relações sexuais de trabalho, mas não o usarem nas relações afetivas, com maridos e namorados. Tal ação é entendida como uma forma de distinguir os tipos de relação nas quais elas se veem envolvidas. Outro é o caso de prostitutas que, sabendo dos riscos, praticam relações sexuais sem proteção em casos excepcionais, em que algum cliente assim solicita, mediante um grande acréscimo no valor do programa. Ambos os casos, de prostitutas que não se protegem nas relações sexuais, poderiam ser identificados como comportamentos “errados” e, nesta perspectiva, poderia se pensar que falta informação, falta transmissão de informação. Não é o caso. Elas possuem a informação sobre as doenças e as formas de prevenção, sabem dos riscos, mas optam por correr esses riscos. Ou seja, as informações recebidas são interpretadas, são reelaboradas, para a construção de uma linha de ação coerente com determinadas concepções e objetivos. Isso mostra como os indivíduos, por um lado, são modelados pelos grupos aos quais pertencem, mas também buscam guardar certa distância, ganhar um espaço entre aquilo que são verdadeiramente e aquilo que os outros gostariam que eles fossem, tal como ensinou Goffman (1999) em seu clássico estudo sobre a realidade dos manicômios. O último eixo analisado na pesquisa diz

respeito às questões cotidianas. E aqui evidencia-se claramente o caráter dinâmico da informação. Sendo um universo que sofre uma grande condenação moral, trata-se de um campo pautado por uma série de discursos implícitos. Os anúncios de serviços, por exemplo, não são explícitos quanto ao teor da atividade de prostituição, mas são assim compreendidos pelas profissionais do sexo, graças a um conjunto de conhecimentos socialmente partilhados, embora implícitos. O mesmo ocorre em relação às normas de atuação dentro dos hotéis. O hotel não é, “oficialmente”, responsável pelas atividades das prostitutas, ele apenas cobra uma diária pelo quarto. Contudo, há uma série de questões específicas (preço mínimo a ser cobrado, uso de drogas no quarto, normas de segurança) que são transmitidas às profissionais pelas outras profissionais. Entre elas, forma-se também uma rede informal de informações sobre os mais variados assuntos. Mas uma forma muito útil no trabalho cotidiano é a troca de informações sobre clientes, sobretudo clientes agressivos ou que fazem propostas de sexo sem proteção. Normalmente tais clientes são “denunciados” por gritos pelos corredores que funcionam como alerta às demais profissionais do hotel, o que funciona também como inibidor para as ações de clientes tidas como inadequadas.

3.2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS: estudo utilizando a cognição situada

A cognição situada partilha dos preceitos da abordagem social dos estudos de usuários a partir do momento que busca analisar o sujeito na ótica de sua experiência cotidiana de perceber e agir em determinado contexto. É uma ciência que considera que o comportamento humano tem um aspecto dinâmico, que varia de acordo com o ambiente e também com experiências anteriores. Para as investigações embasadas na cognição situada, assim como para os estudos de práticas informacionais, o objeto de análise não é mais o ambiente ou a representação mental individual, mas a interação entre ambos.

... Clancey (1997)¹ se baseia na visão de que o pensamento e a ação dos sujeitos são constantemente adaptados ao ambiente, isto é, situados em função do que eles percebem, como concebem suas atividades e como as executam. Assim, toda ação humana se desenvolve de forma coordenada e simultânea, sendo parcialmente improvisada ao integrar a percepção, a concepção e a ação do sujeito mediante determinada situação (ROCHA, 2013, p. 53-54).

¹ CLANCEY, Willian J. **Situated cognition**: on human knowledge and computer representations. Cambridge: Cambridge University Press, 1997. 426 p.

Portanto, o saber (cognição) e o agir (ação) são indissociáveis, ambos se modificam e se complementam mutuamente em função das situações apresentadas pelo ambiente no qual o indivíduo transita.

Se a abordagem social dos estudos de usuários busca analisar as práticas informacionais do sujeito associado ao seu contexto, a cognição situada permite que o usuário seja observado e compreendido em suas diversas dimensões (individual, social, motivacional, emocional e outras) e que suas ações sejam avaliadas como resultados de um processo social, experiencial, histórico, contextual e contingencial. Portanto, parece realmente apropriado adotar a cognição situada no uso dos estudos de práticas informacionais, ou seja, na perspectiva social dos estudos do sujeito informacional.

Na busca de comprovar empiricamente essa adequação, Rocha (2013) empreendeu uma pesquisa cujo principal objetivo era compreender como indivíduos com cegueira congênita e adquirida interagem com a Web e percebem sua acessibilidade ou inacessibilidade. Na pesquisa, utilizou-se o conceito pedagógico de cegueira, para o qual considera-se cego aquele indivíduo que, mesmo com baixa visão (ou com visão residual, capaz de enxergar sombras, diferenças de luminosidade, por exemplo) necessitam de instrução em Braille ou do auxílio de leitor de telas (IBC, 2013). Partiu-se do pressuposto de que, possivelmente, a interação na internet dos usuários que nasceram cegos ou perderam a visão antes dos cinco anos de idade (considerados cegos congênitos) seria distinta daqueles que perderam a visão a partir desta idade (casos de cegueira adquirida) pois acreditava-se na possível influência da memória visual na percepção da acessibilidade na Web. A definição de acessibilidade na Web utilizada foi a possibilidade de acesso, percepção, compreensão e interação com a Web, com o máximo de autonomia possível (LEAL FERREIRA; SANTOS; SILVEIRA, 2007). Para auxiliar o desenvolvimento de sites acessíveis aos deficientes visuais, um conjunto internacional de diretrizes foi criado, o WCAG (*Web Content Guidelines Accessibility*), à época da pesquisa em sua versão 2.0. No Brasil, diretrizes semelhantes foram criadas (e-MAG – Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico) e um decreto de lei regula seu uso para o desenvolvimento de websites governamentais. Apesar da existência de legislação buscando assegurar que os websites governamentais brasileiros sejam acessíveis para pessoas com deficiência visual (BRASIL, 2004) e orientar a construção e adaptação de conteúdos governamentais acessíveis na web institucionalizando a adoção de um modelo único, o e-MAG (BRASIL, 2007), um levantamento realizado em 2010 pelo

Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) revelou que apenas 2% das páginas dos websites governamentais brasileiros estão de acordo com a legislação (CGI.br, 2010).

A pesquisa aqui descrita, portanto, já previa encontrar um elevado índice de inacessibilidade das páginas web consultadas pelos usuários cegos. O objetivo, claramente, não era apresentar resultados quantitativos já previamente previstos. Pretendia-se aprofundar qualitativamente na compreensão das práticas informacionais dos usuários cegos de websites, buscando: **compreender** o comportamento destes usuários ao acessar a Web utilizando o leitor de telas; **investigar** como estes usuários percebem e descrevem a acessibilidade ou a inacessibilidade na Web; **identificar** as carências e contribuições das WCAG 2.0 para a democratização do acesso à Web; e **verificar** quais problemas de acessibilidade relatados pelos usuários não são contemplados nas WCAG 2.0 e apresentar sugestões de complementação.

Buscar atingir tais metas utilizando a cognição situada significou empreender alguns desafios de cunho metodológico. Obviamente, a ferramenta de coleta de dados precisava sustentar uma pesquisa qualitativa. A escolha foi pela entrevista semi-estruturada, em profundidade, à qual foram inseridos momentos com ensaios de interação, em que o usuário era convidado a demonstrar na prática como fazia uso da web, ou seja, ele navegava e isso era gravado em áudio, vídeo, e sequência de telas (através de um software gravador de telas). Embora se dispusesse de um laboratório de usabilidade com toda a infraestrutura necessária para se fazer testes deste tipo com o usuário, utilizá-lo estava completamente fora de questão por dois motivos: (1) isso iria completamente contra a teoria da cognição situada, que prevê a busca da compreensão do comportamento do sujeito de acordo com o ambiente e com as experiências anteriores, portanto era importante estudar e conhecer o seu próprio ambiente; (2) solicitar a um cego a navegação em um computador que não o seu é o mesmo que lhe pedir para usar um instrumento completamente desconhecido por ele – esse indivíduo já está habituado com o seu ambiente (teclado, leitor de tela e demais tecnologias assistivas que ele utiliza para facilitar sua navegação). Portanto, a coleta de dados precisava ocorrer no ambiente solicitado pelo respondente, e cabia ao pesquisador se adaptar a esse ambiente, instalando tudo aquilo de que precisasse para coletar os dados de modo a não interferir na rotina de trabalho do usuário. Um segundo desafio enfrentado foi quanto à coleta do termo de consentimento. Como toda pesquisa envolvendo seres humanos, também esta foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa

(COEP) e todos os participantes precisariam assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). No entanto, tratando-se de participantes cegos, como produzir tal documento e exigir sua assinatura? Uma possibilidade seria a produção do documento em braille. No entanto, conforme orientação do próprio COEP, optou-se pela produção de um documento em PDF, acessível através do computador com o uso de tecnologia assistiva. O entrevistado ouvia o documento através do leitor de telas a que estava habituado e gravava em áudio o seu consentimento livre e esclarecido em participar da pesquisa. O levantamento e seleção dos participantes foi feito de acordo com a técnica bola de neve (*snowball sampling*) (GOODMAN, 1961), até que fosse atingido o ponto de saturação. Para participar da pesquisa, os indicados deveriam possuir cegueira congênita ou adquirida e serem usuários habituais da Web mediante o uso de leitores de tela. Foram entrevistados quatro participantes com cegueira congênita e quatro com cegueira adquirida. A cada entrevista realizada, procedia-se à transcrição e análise parcial dos dados até então coletados para que, ao final da coleta, uma análise completa e mais consistente pudesse ser levada à cabo, com a definição do conjunto final de categorias para classificação dos dados. O método da comparação constante (TAYLOR; GIBBS, 2010) foi utilizado durante toda a análise de dados. Ou seja, a cada nova entrevista transcrita e analisada, cada passagem de texto selecionada e codificada era comparada com todas as passagens já codificadas daquela mesma forma. Isso visava garantir que a codificação fosse consistente e considerar a possibilidade de que algumas das passagens codificadas daquela forma (isso é, com o mesmo código) que não se encaixassem bem pudessem vir a receber novos códigos mais adequados. Com isso, o conjunto de categorias era revisto e renegociado a cada nova entrevista incluída.

Ao final, percebeu-se que os dados não foram suficientes para sustentar o pressuposto de pesquisa de que haveria diferença entre as práticas informacionais dos usuários com cegueira congênita e com cegueira adquirida. Não foi percebido, ao longo dos relatos, qualquer indício de que a memória visual alterasse a percepção de acessibilidade ou inacessibilidade dos sites. Ao final, organizou-se os dados num conjunto de oito categorias: 1. Forma como aconteceu o contato inicial com o computador; 2. Motivações para o contato inicial com o computador; 3. Momento em que aconteceu o contato inicial com a Internet/Web; 4. Emoções e sentimentos durante o contato inicial com a Internet/Web; 5. Elementos que influenciam a percepção da (in)acessibilidade pelos sujeitos; 6. Emoções experienciadas diante da

(in)acessibilidade; 7. Elementos que influenciam comportamento e ações durante o acesso mediado por leitores de tela; e 8. Motivações para o uso da a Internet/Web. (ROCHA, 2013, p. 66). Como resultado secundário identificou-se, ainda, a partir dos depoimentos e exemplos dos entrevistados, que as WCAG 2.0 não levam em consideração a acessibilidade dos documentos disponibilizados nos websites nem comentam acerca da possibilidade ou não de versões alternativas para deficientes virtuais.

3.2 A ABORDAGEM CLÍNICA DA INFORMAÇÃO NO ESTUDO DE PRÁTICAS INFORMACIONAIS

A Abordagem Clínica da Informação (ACI), proposta em 2011 (PAULA, 2011, 2012) como um desdobramento natural de estudos anteriores (PAULA, 1999 e 2005), surgiu no cenário da Ciência da Informação como uma alternativa de investigação que considera o uso afetivo e simbólico da informação pelo sujeito como um recurso de acesso às expressões de sua subjetividade nas interações com a informação e, conseqüentemente, de sua compreensão.

A utilização da ACI no campo das pesquisas em Ciência da Informação se propõe, entre outros pontos, a analisar a hermenêutica das dimensões simbólicas e afetivas inerentes aos processos de buscar, selecionar, interpretar e utilizar informações. Surgida num momento histórico, onde autores como Venâncio (2007) irão afirmar que novos instrumentos são necessários para abordar os usuários em suas múltiplas dimensões (linguística, individual, social, emocional) e compreender a busca de informação como um processo histórico, social, experiencial e contingencial, a ACI se inspira em autores como Mendel (1998, 1999), Lhuillier (2006) e Thibierge (2007) que iniciaram, na França, um movimento que propunha um *approche clinique* (abordagem clínica) de múltiplos fenômenos como uma possível alternativa para lidar com as interseções entre os campos e os temas acima expostos. A ACI se propõe a estabelecer uma investigação profunda dos fenômenos informacionais, utilizando uma perspectiva "clínica" (do grego *klinikos*, "relativo à cama", e *kline*, "leito", e associada à ideia de reclinar-se sobre um problema como um médico sobre o leito de um paciente) para alcançar níveis de análise não habituais nos estudos comportamentais e cognitivos tradicionais.

São pressupostos de uma abordagem clínica à informação (PAULA, 2012):

1. É impossível dissociar a interação entre indivíduos e a informação da sua inserção nos grupos sociais a que pertencem;
2. O comportamento de busca da informação (e seus desdobramentos) é determinado pela inserção do sujeito informacional em grupos sociais e é um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelos campos psíquico, cultural, histórico e social;
3. O campo psíquico é composto indissociavelmente pelas dimensões cognitiva, perceptiva e afetiva;
4. O campo psíquico tanto influencia quanto é influenciado pelos campos cultural, histórico e social;
5. A natureza complexa desses fenômenos impossibilita que a sua investigação seja feita através de um único instrumento;
6. Os instrumentos padronizados não têm sido suficientes para apreender as múltiplas dimensões da relação entre indivíduos e a informação;
7. O método clínico é uma alternativa para abordar esses indivíduos, os grupos e as eventuais organizações ou instituições às quais eles se vinculam e através das quais eles compartilham conhecimentos e experiências adquiridos por meio da aprendizagem individual.

Por ser inerente ao método clínico, a preocupação por recolher dados e informações sem isolá-los da situação “original” em que foram reunidas e do seu contexto original, seu “meio” natural, resultaria na utilização do estudo de caso.

Através do estudo de caso seria possível chegar a uma compreensão da sua dinâmica, da origem de sua condição atual (a gênese da situação-problema) e seu processo histórico único ou ciclo vital (a totalidade do processo). Seria abandonada, assim, uma postura funcionalista da relação com a informação, para se obter uma busca intensa pelos “comos” e os “porquês” das ações (consideradas subjetivas e dotadas de significados).

Uma das possibilidades utilizadas pela ACI nas suas investigações é a introdução de recursos de natureza projetiva – i.e. recursos (desenhos, testes, etc.) que instiguem a expressão de conteúdos de natureza inconsciente por parte dos sujeitos experimentais – como forma de acesso à subjetividade e à vida simbólico-afetiva dos sujeitos informacionais. A introdução de um instrumento, dentro da proposta da ACI, não é feita de maneira isolada, mas de forma interconectada à apreensão global do caso estudado e

obtida através do concurso de uma série de outros recursos de investigação como será observado mais abaixo.

Como uma forma de demonstrar essa possibilidade será apresentado o uso de um teste – o Teste Arquetípico dos Nove Elementos (AT-9) – para observar a interferência da subjetividade no uso das competências individuais nas práticas informacionais dos usuários. Essa modalidade de investigações é desenvolvida através da investigação da forma particular pela qual cada sujeito enfrenta a angústia intrínseca à busca pela informação e pela sua forma de ver o mundo – evidenciada na identificação de certos microuniversos estruturantes do imaginário dos pesquisados interferem diretamente no posicionamento do usuário em suas interações com as informações.

A pesquisa em questão foi conduzida por ARAÚJO (2013) em uma biblioteca especializada integrante de um Sistema de Bibliotecas de uma instituição de ensino superior e objetivou identificar como as perspectivas individuais permeiam a atividade de indexação em Bibliotecas Universitárias. Considerou-se que, embora um dos pontos chave para que o processo de recuperação da informação ocorra de forma adequada seja a etapa de tratamento informacional – processo que compreende, dentre várias tarefas, a atividade de indexação –, essa atividade que apresenta o desafio de atribuir termos que representem fielmente o objeto analisado e tem sua qualidade condicionada à qualificação do indexador e sua “imparcialidade” no processo. Essa “imparcialidade” é, quase indelevelmente, marcada por elementos caráter subjetivo que interferem no seu resultado. O estudo descrito foi, até onde se tem notícia, o primeiro estudo dedicado a identificar a forma como essa interferência acontece e os padrões que orientam essa interferência.

O domínio em análise, donde foram selecionados os sujeitos para participação da pesquisa, é uma das bibliotecas que possui um dos maiores acervos bibliográficos do Sistema. Os sujeitos da pesquisa foram três bibliotecários, denominados neste trabalho como S1, S2 e S3, cujo critério de seleção foi a experiência na atividade de catalogação.

Dentre os métodos empíricos utilizados destacam-se a entrevista semiestruturada e a atividade de análise de tarefa. Nesta etapa foi incorporada a Técnica do Incidente Crítico (TIC) (FLANAGAN, 1973). O incidente analisado nesta pesquisa foi relacionado a uma situação de tomada de decisão na execução da atividade de análise de assunto que o entrevistado tenha considerado relevante destacar.

Na análise de tarefa realizada foi proposta a análise de assunto em três livros pré-selecionados com foco na atribuição de termos e, na execução da atividade, incorporou-se, para identificar os procedimentos realizados durante a tarefa, o preenchimento de uma ficha baseada em Coutinho *et al* (2010).

Finalizada a atividade utilizou-se a técnica Protocolo Verbal: a verbalização consciente dos pensamentos dos indivíduos diante da execução de uma atividade objetivando fornecer informações de seus processos mentais exteriorizados por meio da fala. Por fim, foi solicitada a elaboração de um desenho baseado nos protocolos do AT-9.

Verificou-se que a atuação dos bibliotecários na execução da atividade de análise de assunto não foi uniforme. Os procedimentos executados variaram significativamente conforme o livro analisado e os termos atribuídos às obras foram diferenciados:

- No primeiro livro houve a definição dos termos com a adoção da expressão “extensão universitária” pelos três bibliotecários foi relativamente homogênea;
- No livro 2 a seleção de termos orientou-se pelo eixo comum – climatologia – embora os termos escolhidos tenham sido variados;
- No terceiro livro os termos foram bem diversificados, não aparecendo um ponto comum a ser usado na recuperação da obra numa hipotética pesquisa realizada por um usuário. Foram apresentados termos como: Informática – estudo e ensino (S1), Programação de computadores – computação (S2) e Armazenamento de dados (S3)

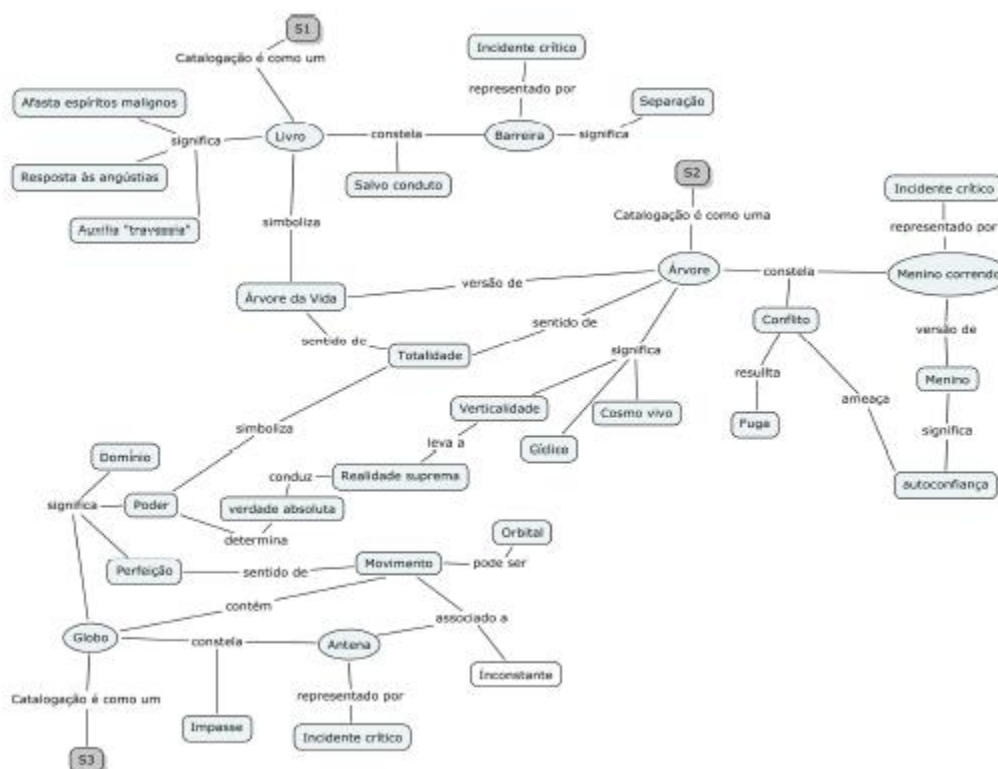
A utilização da TIC possibilitou a observação, por meio do relato dos pesquisados, de situações críticas vivenciadas na atividade de análise de assunto. Com a vantagem da técnica permitir identificar eventos relatados na perspectiva dos entrevistados foi possível compor uma análise holística dos aspectos subjetivos. Nesse trabalho o indivíduo não foi considerado isolado de seu contexto e história. Isso permitiu um entrelaçamento entre fatos presentes e passados possibilitando um olhar profundo sobre o fenômeno estudado.

Investigando-se as imagens propostas pelos entrevistados para representar a atividade de catalogação e os incidentes críticos observou-se, ao serem reunidas as associações feitas por S1, S2 e S3, uma conexão simbólica estreita entre as imagens evocadas. Apesar da extensão dessas associações não poder ser representada no limitado espaço desse artigo é importante ressaltar que as associações entre os diversos sentidos atribuídos aos símbolos permitiram construir uma rede de significados (FIG. 1) cuja sutura se dá pela interpretação da catalogação como uma atividade que tem em si

um aspecto de finitude, sendo seu resultado tido como um “produto fechado”, total e completo que, apesar de ser construído sob os olhares e caminhos diferentes por cada um dos entrevistados, para cada um deles o resultado de seus trabalhos adquire um caráter de verdade “incontestável”.

Destaque-se que essa análise não se esgota na mera interpretação dos significados latentes, pois as palavras, segundo Jean Chevalier, são incapazes de expressar todo o valor de um símbolo (CHEVALIER; GHEERBRANT, 2008, p. XIII). Cabe nessas reflexões o cuidado de não encerrar em estreitos limites todas as dimensões descortinadas pela interpretação simbólica, mas ampliá-la em outras metodologias que possam expandir seus significados. Essa proposta foi complementada nesta pesquisa com o uso do AT-9 por meio do qual se buscou compreender o que permeia as ações dos sujeitos em situações de angústia (CARDOSO, 2005) representada na pesquisa pela decisão do termo adequado na análise de assunto.

FIGURA 1. Rede interconectada de símbolos e significados



Fonte: (ARAÚJO, 2013, p. 79).

O uso do Teste Arquetípico de Nove Elementos (AT-9), do incidente crítico e da expressão criativa – “poiesis”, possibilitaram explorar os aspectos subjetivos utilizando-se as dimensões simbólico-afetivas. Os dados obtidos foram copilados sob o crivo das estruturas antropológicas do imaginário de Durand, G. (1997), consolidadas na metodologia desenvolvida por Durand, Y. (1988) e identificaram indícios que revelaram os processos informacional, subjetivo e afetivo se entrelaçaram na atividade executada.

Ao final do estudo concluiu-se que, mesmo em um processo fundado numa metodologia estruturada e formalizada por meio de vocabulários controlados, normatizações de procedimentos e fontes de informação padronizadas como no caso da análise de assunto da atividade de indexação, os aspectos subjetivos produzem resultados diferenciados. Evidenciou-se que o processo de seleção de termos não carrega em si apenas aspectos racionais, mas é perpassado pela história de vida, experiências profissionais, preferências, estruturações mentais e perfis psicológicos dos indivíduos envolvidos nessa tarefa. Esses aspectos confluem simultaneamente em nível consciente e inconsciente e, influenciados por circunstâncias nem sempre palpáveis ou explícitas no comportamento do indivíduo, produzem resultados discrepantes que dificilmente terão suas particularidades formalizadas através de algoritmos, mas que, se forem visados resultados mais efetivos desse processo, devem ser observadas sob outras perspectivas.

3.4 HISTORIOGRAFIA DAS PESQUISAS EM PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Embora o grupo de pesquisas tenha sido oficialmente criado e cadastrado no CNPq em 2014, desde muito antes seus integrantes vêm desenvolvendo trabalhos conjuntos e caminhando para a construção de uma perspectiva social dos estudos de usuários. Considera-se como primeiro trabalho de dissertação orientado por um docente do grupo com viés da abordagem social, a pesquisa que investiga as práticas sociais das profissionais do sexo, defendida em 2008 e apresentada no tópico anterior. As pesquisas do grupo têm tido, como objetos de pesquisa, realidades empíricas distintas daquelas típicas dos estudos de usuários tradicionais (cientistas, empresários, governo), tais como grupos sociais pertencentes a minorias ou pertencentes a um contexto referente ao cotidiano. Isso não significa que o grupo abdique de investigar papéis sociais referentes a práticas informacionais no campo profissional ou científico, apenas isso ocorre com menor frequência.

O quadro a seguir apresenta, de modo sintético, desde 2008 até a presente data, a produção orientada pelos integrantes do grupo, informando: a temática da pesquisa (campo em que se apresenta também a referência da dissertação ou tese), o método (técnicas de coleta e análise de dados), o papel social do sujeito informacional investigado e o aporte teórico utilizado.

Quadro 1: Historiografia do Grupo de Pesquisa (2008-2017)

Temática	Método	Papel social do sujeito informacional	Aporte teórico
Descreve e analisa as práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte. (SILVA, 2008).	Coleta de dados: relatos, entrevistas, com gravação em áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.	Profissionais do sexo.	Práticas Informacionais; paradigma social da CI.
Busca compreender as práticas informacionais de ouvintes assíduos de rádio (PESSOA, 2010)	Coleta de dados: relatos, entrevistas, com gravação em áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.	Ouvintes assíduos de rádio	Descrição densa de Geertz; Dimensão emocional de Maffesoli.
Busca compreender como os idosos percebem, descrevem e atribuem significado à experiência da inclusão digital e seus efeitos na vida diária, perpassando pelo campo da sociabilidade e do comportamento informacional. (GANDRA, 2012)	Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas em profundidade, com gravação em áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.	Idosos que tenham se incluído digitalmente.	Abordagem social dos estudos de usuários; Fenomenologia social de Alfred Schutz.
Investiga a maneira dos professores produzirem, disseminarem e apropriarem de informações para a sua organização político-sindical, considerando as suas posições como sindicalizado, não sindicalizado, militante de organização política e dirigente sindical. (PINTO, 2012)	Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas. Análise de dados:	Professores da RMBH.	Práticas informacionais; aporte teórico-metodológico de Pierre Bourdieu.
Investiga como pessoas com cegueira congênita e adquirida interagem com a Web e como percebem sua (in)acessibilidade, buscando identificar as carências e contribuições das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web WCAG 2.0 para a construção de websites mais adequados a esse perfil de usuários. (ROCHA, 2013a)	Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas envolvendo ensaios de interação, com gravação de áudio e salvamento das telas. Análise de dados: análise de conteúdo.	Pessoas cegas (definição pedagógica: aquelas que, mesmo com baixa visão, necessitam de instrução em braille ou do auxílio de leitores de tela).	Abordagem social dos estudos de usuários; Cognição Situada.

<p>Busca indícios de como a subjetividade interfere no processo decisório, ou como os aspectos subjetivos se integram às competências individuais para influenciar esse processo. Investigou o processo decisório de bibliotecários durante a atividade de indexação em bibliotecas universitárias. (ARAUJO, 2013)</p>	<p>Coleta de dados: entrevista, análise de tarefas, protocolo verbal, aplicação do AT-9. Análise de dados: análise de conteúdo, análise do AT-9, análise de símbolos.</p>	<p>Bibliotecários universitários.</p>	<p>Abordagem clínica da informação. Teste dos 9 arquétipos.</p>
<p>Investiga as práticas informacionais dos usuários do sistema SIEX da UFMG, contemplando tanto os aspectos comportamentais dos seus usuários quanto os aspectos operacionais do sistema. (TERTO, 2013).</p>	<p>Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas envolvendo ensaios de interação, com gravação de áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.</p>	<p>Professores e funcionários da UFMG.</p>	<p>Abordagem social dos Estudos de Usuários; Usabilidade; Fenomenologia Social.</p>
<p>Traça um paralelo entre biblioteca escolar e a ferramenta de busca Google enquanto canais de busca de informação visando verificar que imagem e conceito os nativos digitais têm destes ambientes e como se relacionam com a busca, seleção e o uso da informação. (ANTUNES, 2015).</p>	<p>Coleta de dados: observação não participante e entrevistas semi-estruturadas. Análise de dados: análise de conteúdo com categorias estabelecidas a posteriori.</p>	<p>Alunos de escola privada nativos digitais.</p>	<p>Práticas informacionais; Abordagem Clínica da Informação.</p>
<p>Investiga os elementos simbólico-afetivos envolvidos no compartilhamento do conhecimento na relação de orientação estabelecida entre docentes e discentes de um programa de pós-graduação stricto sensu. (COELHO DE SÁ, 2015)</p>	<p>Coleta de dados: entrevista, análise de tarefas, protocolo verbal, aplicação do AT-9. Análise de dados: análise de conteúdo, análise do AT-9, análise de símbolos</p>	<p>Professores e alunos de um programa de pós-graduação stricto sensu, com conceito "7" no Sistema de Acompanhamento e Avaliação da CAPES, da área de Ciências Exatas e da Terra de uma Universidade Federal.</p>	<p>Gestão do conhecimento científico; Teste dos 9 arquétipos; Abordagem Clínica da Informação.</p>
<p>Analisa como as práticas informacionais de mães de crianças com alergias alimentares influenciam no dia-a-dia desses indivíduos. (BARROS, 2016).</p>	<p>Coleta de dados: entrevista semi-estruturada em profundidade. Análise de dados: codificação livre e análise de conteúdo com grade de categorias mista: a priori (a partir do modelo de análise) e liberdade de criação de novas categorias.</p>	<p>Mães de crianças com alergia alimentar.</p>	<p>Práticas informacionais (Modelos de Pâmela McKenzie e Yeoman).</p>

Análise de práticas informacionais de clientes de serviços de estética. (MOTA, 2016)	Coleta de dados: observação não participante e entrevistas semi-estruturadas. Análise de dados: análise de conteúdo	Mulheres que se submetem a procedimentos estéticos	Práticas informacionais: modelo de Savolainen
Práticas informacionais de pesquisadores e gestão do conhecimento científico sob a perspectiva da cognição distribuída. (ROCHA, 2017, no prelo)	Coleta de dados: etnografia cognitiva; observação guiada pelos princípios da investigação contextual em conjunto com entrevistas contextuais guiadas pelos princípios da <i>Distributed Cognition for Teamwork</i> (DiCoT - Em tradução livre, Cognição Distribuída para Trabalho em Equipe). Análise de dados: análise de conteúdo com categorias e subcategorias definidas pelo modelo de grade mista.	Todos os integrantes do Grupo Integrado de Pesquisas em Biomarcadores (GIPB) do Centro de Pesquisas René Rachou (CPqRR) - Fiocruz -BH	Práticas Informacionais; Abordagem clínica da Informação; Cognição Distribuída; DiCoT

4 CONCLUSÃO

A historiografia apresentada mostra a riqueza de abordagens convocadas para os distintos trabalhos realizados, com a alternância de autores da sociologia, da antropologia, da psicologia e da comunicação, entre outros, aliada à utilização de perspectivas distintas dentro da própria ciência da informação. Neste movimento, autores estrangeiros têm sido lidos e apropriados pelo grupo, bem como também autores brasileiros. Cada nova pesquisa tem servido para refinar conceitos, métodos e aprofundar a compreensão do conceito de práticas informacionais. Aspectos distintos da realidade têm sido enfatizados, problematizados e tensionados, tais como o caráter intersubjetivo dos processos, a dinâmica entre as dimensões individual e coletiva, a presença das questões emocionais e afetivas, a lógica da produção de significados e o caráter ativo dos sujeitos na apropriação da informação.

Há muitos desafios ainda a serem realizados, entre eles a construção de um referencial consensual a ser testado pelos membros do grupo, e seus orientados, no desenvolvimento de pesquisas com distintos objetos empíricos. Além disso, fazem parte do grupo pesquisadores de outros países (Espanha, Argentina e Uruguai), mas tal fato ainda não foi capaz de produzir um tipo de diálogo que incorporasse novas dimensões ao trabalho. Próximo a isso, é preciso que o grupo consiga também apresentar sua perspectiva de estudos em escala internacional, o que foi feito ainda de maneira incipiente com uma primeira participação, em 2014, no congresso *ISIC*, em Leeds, Inglaterra. É fundamental dinamizar essa dimensão de internacionalização dos trabalhos.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Leonor Amorim. **Comportamento informacional em tempos de Google**. 2015. 206f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

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., Florianópolis. 2013. **Anais...** Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2013.

ARAÚJO, Carlos Alberto. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9.,

2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.

ARAUJO, Eliane Pawlowski Oliveira. **Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios.** 2013. 165f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

BARROS, Flávia Moraes Moreira. **Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas.** 2016. 186f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

BECKER, Howard. **Uma teoria da ação coletiva.** Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 02 de Dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília: Senado Federal, 03 dez. 2004. Disponível em: <http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/Legis/Decreto/5296_04.html>. Acesso em: 26 fev. 2011.

BRASIL. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portaria nº 3**, de 07 de maio de 2007. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/anexos/portaria-no-03-e-mag>>. Acesso em: 17 fev. 2012.

CARDOSO, Vannessa de Resende. **Velhice asilada, gênero e imaginário.** Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2005.

CGI.br. **Dimensões e características da Web brasileira:** um estudo do .gov.br. Comitê Gestor da Internet no Brasil. 2010. 93 p. Disponível em: <<http://www.cgi.br/publicacoes/pesquisas/govbr/cgibr-nicbr-censoweb-govbr-2010.pdf>>. Acesso: 13 mar. 2011.

CHEVALIER, Jean; GHEERBRANT, Alain. **Dicionário de símbolos.** 22 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2008.

COELHO DE SÁ, Rosilene Moreira. **Compartilhamento do conhecimento e o processo de orientação de discentes de pós-graduação stricto sensu.** 2015. 158f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

COUTINHO, L. F. et al. A indexação nas áreas do conhecimento: uma comparação das áreas de ciências exatas e da terra, das ciências humanas e da linguística, letras e artes. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010. Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuários da informação.** Atlas, 2015. 464 p.

DURAND, Gilbert. **As estruturas antropológicas do imaginário**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

DURAND, Yves. **L'exploration de l'imaginaire**: introduction à la modelisation des univers mythiques. Paris: L'Espece bleu, 1988.

FLANAGAN, John C. **A técnica do incidente crítico**. Arquivos brasileiros de Psicologia Aplicada. v.25, n.2. abr/jun 1973

GANDRA, Tatiane Krempser. **Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica**. 2012. 137f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

GASQUE, Kelley C. G. Dias, COSTA, S. M. de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, jan./abr. 2010, p. 21-32.

GOFFMAN, Erving. **Manicômios, prisões e conventos**. São Paulo: Perspectiva, 1999.

GOODMAN, Leo. Snowball Sampling. **Annals of Mathematical Statistics**. v.32, p. 148-170, 1961. Disponível em:
<http://projecteuclid.org/DPubS/Repository/1.0/Disseminate?view=body&id=pdf_1&handle=euclid.aoms/1177705148>. Acesso em: 03 maio 2012.

IBC. **Website do Instituto Benjamim Constant**. 2013. Disponível em:
<<http://www.ibr.gov.br/>>. Acesso em: 11 mar. 2013.

LEAL FERREIRA, Simone Bacellar; SANTOS, Rodrigo Costa dos; SILVEIRA, Denis Silva. Panorama da Acessibilidade na Web Brasileira. **Revista de Controle e Administração**, v. III, p. 206-235, 2007.

LHULLIER, D. **Cliniques du Travail**. Paris: Érès, 2006.

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

MENDEL, G. **Le Vouloir de Creation**. Paris: l'Aube, 1999.

MENDEL, G. **L'Acte est une aventure**. Paris: Decouverte, 1998.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. **O símbolo como mediador da comunicação nas organizações**: uma abordagem junguiana das relações entre a dimensão afetiva e a produção de sentido nas comunicações entre professores do departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior brasileira. 2005. 367f. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do departamento de psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011. Brasília. **Anais ...** Brasília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2011.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. **Informação e psicodinâmica organizacional: um estudo teórico**. 1999. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo uma abordagem clínica na informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13. 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012.

PESSOA, Marina Torres. **A relação entre ouvintes assíduos e o rádio: um estudo de usuários da informação a partir de uma perspectiva compreensiva**. 2010. 95f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PINTO, Flávia Virgínia de Melo. **Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da rede municipal de Belo Horizonte**. 2012. 155f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

PINTO, Flávia Virgínia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **Transinformação**, Campinas, v. 4, n. 3, set./dez. 2012., p. 219-226.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. **(In) Acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da Cognição situada**. 2013. 160f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, n. 1, v.23, jan.-abr./2017, p.36-61.

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

SILVA, Ronaldo. **As práticas informacionais das Profissionais do Sexo da zona boêmia de Belo Horizonte**. 2008. 171f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

TALJA, Sanna; HANSEN, Preben. Information Sharing. In: SPINK, Amanda; COLE, Charles (ed.). **New Directions in Human Information Behavior**. Berlin: Springer, 2005. p. 113–134

TAYLOR, Celia; GIBBS, Graham R. How and what to code, **Online QDA Web Site**, 2010. Disponível em: <onlineqda.hud.ac.uk/Intro_QDA/how_what_to_code.php>. Acesso em 12 mar. 2017.

TERTO, Ana Luísa de Vasconcelos. **A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG):** um estudo de usuários a partir de uma perspectiva compreensiva. 2013. 107 f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

THIBIERGE, Stephane. **Clinique de L'Identité.** Paris: PUF, 2007.

VENÂNCIO, L. S. **O caminhar faz a trilha:** o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada. 2007. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

WILSON, T. D. Information needs and uses: fifty years of progress, in: B.C. Vickery, (Ed.), **Fifty years of information progress:** a Journal of Documentation review, London: Aslib, 1994. p. 15-51.