

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: SUJEITOS PERFILADOS COM BASE NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Information users: profiled subjects based on
Information science

**Robéria de Lourdes de Vasconcelos
Andrade**

Mestre em Ciência da Informação (UFPB).
Docente (UFAL).

Wendia Oliveira de Andrade

Mestrado em Ciência da Informação (UFPB).
Docente (UFPB).

RESUMO: No contexto hodierno em que se encontra a sociedade é crescente o número de informações disponibilizadas, bem como os canais de acesso à informação. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação permitiu que as produções científicas perpassassem por mudanças em sua produção, disseminação, acesso e uso. Diante desse cenário, na Ciência da Informação, os sujeitos que utilizam a informação, denominados de usuários da informação, passam a apresentar modificações em suas demandas, desejos, necessidades e uso da informação. Nesse contexto, este artigo define usuário da informação e os estudos de usuários a partir de suas tipologias e enfoca os principais paradigmas centrados no usuário com base na literatura revisada. Objetivamos refletir teoricamente acerca desses sujeitos que são fundamentais para o desenvolvimento de pesquisas sobre acesso e uso da informação, independentemente da unidade informacional que se inserem. Consideramos, finalmente, que os estudos de usuários, quando no contexto da Ciência da Informação, devem ser direcionados buscando não apenas identificá-los, mas compreender as lacunas apresentadas, suas necessidades, sua complexidade enquanto sujeito (que fez e poderá fazer uso da informação) e quais suas estratégias de busca em um ambiente informacional.

PALAVRAS-CHAVE: Usuário da Informação. Estudos de Usuários. Ciência da Informação. Unidades Informacionais.

ABSTRACT: In the current society context, available information is increasing as well as the ways to access it. The development of information and communication technologies allowed scientific works to go through changes in their production, dissemination, access and use. In this scenario, in Information Science the subjects that use information, named information users, begin to present changes in their demands, desires, needs and use of information. In this context, this paper defines information user and user studies based on their typologies and focuses on the main user centered paradigms based on reviewed literature. We aimed to theoretically reflect about these subjects who are important to the research development about access and use of information, despite of which information unit they are part of. We ultimately consider that the user studies, in Information Science, must be conducted in order to not only to identify them, but to comprehend its gaps, needs and complexity as a subject (that made or will make use of information) and its search strategies in an informational environment.

KEYWORDS: Information User. User Studies. Information Science. Information Units.

1 Introdução

As crescentes mudanças no desenvolvimento das comunicações científicas e no universo tecnológico estão criando novas demandas, desejos e necessidades nos usuários da informação. Esses permitem, assim, a geração de novos posicionamentos e atitudes em relação ao uso da informação, pois “a forma com que as pessoas agem e interagem (entre si e com o meio) é sempre modificada com a chegada de novidades tecnológicas” (EHRENBERG; SOUZA, 2012, p. 33).

De tal modo, o desenvolvimento de pesquisas com ênfase nos usuários tem de longa data e tradição a Biblioteconomia. Entretanto, tais pesquisas eram bastante limitadas quando tratavam desses sujeitos, considerando apenas níveis de satisfação e questões relacionadas ao acervo. Nesse aspecto, o usuário passou a ser sujeito ativo e também determinante nos aspectos funcionais dos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca. Os estudos sobre ele passaram por diversas e diferentes fases durante o século XX (FERREIRA, 1997) e foram, dessa forma, ganhando maior notoriedade e complexidade.

Na Ciência da Informação, esses usuários passam a ser comumente designados de usuários da informação, ampliando a sua prospecção de existência. Deixam, pois, de ser usuário de bibliotecas, arquivos e museus (unidades informacionais), passando a ser usuário em qualquer contexto no qual a informação seja o objeto de estudo.

Nesse íterim, as tipologias de usuários a serem identificadas carecem de um maior aprofundamento e um relacionamento direto com a unidade de informação, a qual elas se encontram inseridas. A unidade informacional servirá como contexto conjuntural para auxílio em seu perfilamento, não limitando-nos a dados socioeconômicos (também necessários, porém superficiais), mas a questões mais subjetivas sobre as necessidades que os usuários apresentam em um meio informacional.

Portanto, este artigo apresenta algumas reflexões acerca do perfilamento dos usuários da informação com base na Ciência da Informação. A metodologia empregada consiste na revisão de literatura nas áreas de conhecimento da Ciência da Informação e dos estudos de usuários. Com isso, procurar-se-á entender como o usuário pode estabelecer relações com a informação, bem como os estudos de usuários podem auxiliar no estreitamento dessa relação e permitir a identificação dos sujeitos.

2 Usuários em busca da informação: identificação dos sujeitos

Os usuários da informação apresentam na literatura uma diversidade de tipologias/classificação. Estas podem ser diversificadas em um mesmo indivíduo, tendo em vista que cada usuário exerce funções e papéis diferentes no seu dia a dia. A diversidade de funções e papéis exercidos por esse usuário irá permitir que ele desenvolva necessidades, desejos e, até mesmo, demandas diferenciadas.

E quem é o usuário da informação?

Para compreendermos quem é o usuário da informação, faz-se necessário refletir inicialmente acerca do que é informação. Em latim *informatio* significa concepção, instrução, censura e corresponde aos verbos informar, educar, explicar ou ensinar algo. No grego, seria equivalente aos termos *typos*, *idea*, *morphe*: dar forma a algo. “Em seu uso moderno, perderá suas conotações ontológicas, para adquirir um significado predominante epistemológico ou gnosiológico, associado ao conceito de ‘representação’” (GÓMEZ, 2011, p. 29).

No campo da Ciência da Informação, de acordo com Buckland (1991), a informação apresenta três significados distintos: informação como processo - é o ato de informar; informação como conhecimento - é pontuado como aquilo que é transmitido; e informação como coisa - é algo informativo.

Nesse aspecto, destaca-se a informação como conhecimento que é colocada pelo autor como “algo intangível: não se pode tocá-la ou medi-la, de modo algum” (BUCKLAND, 1991, p. 362). Na atualidade, a informação é codificada através de um emissor que visa chegar e ser interpretada a um receptor, através de suas vivências. Para Barreto (2002, p. 70), “a ciência da informação passou a ser uma instituição de reflexão da informação, como um campo, que estuda a ação mediadora entre informação e conhecimento acontecido no indivíduo”, ou seja, com o usuário da informação.

Para Barreto (2002, p. 70), “a informação é qualificada como instrumento modificador da consciência do homem. [...] produz conhecimento e modifica o estoque mental de saber do indivíduo”. Desse modo, para o autor, “o pensamento se faz informação e a informação se faz conhecimento.” (BARRETO, 2002, p. 71).

Percebe-se, na literatura da área, uma diversidade de conceituações e definições para “informação” relacionada à atividade científica. Isto se deve à própria formação/constituição do campo da Ciência da Informação, que estuda as ações e propriedades do comportamento da informação, os fluxos e processos informacionais. Dessa forma, autores como Pinheiro (2011) e Barreto (2002, 2011) abordam um ponto principal para a diferenciação entre a Biblioteconomia e a Ciência da Informação.

Pinheiro (2011, p. 62) afirma que:

Informação é tradicionalmente relacionada a documentos impressos e a bibliotecas, quando de fato a informação de que trata a Ciência da Informação, tanto pode estar num diálogo entre cientistas, em comunicação informal, numa inovação para o setor produtivo, em patente, numa fotografia ou objeto, no registro magnético de uma base de dados ou numa biblioteca virtual ou repositório, na Internet.

Assim, como refere Barreto (2002, 2011), a Biblioteconomia atua com o fluxo de informação interno ao seu sistema, ou seja, as atividades que envolvem a seleção, aquisição, recuperação, disseminação, visando ao uso de produtos e serviços informacionais. Enquanto que a Ciência da Informação atua com o fluxo externo que está relacionado com a criação e assimilação da informação, isto é, “transcende o conceito de uso da informação” (BARRETO, 2002, p. 70).

Por conseguinte, de acordo com Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Ou melhor, qualquer indivíduo pode e será em algum momento um usuário da informação, tendo em vista que se necessita de informação constantemente, desde uma busca, uma pergunta por um nome de rua, qual alimento irá comer, etc.

Corroborando esse pensamento, contudo, levando para o universo dos sistemas, Guinchat e Menou (1994, p. 481) pontuam que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação”. Nesse aspecto, toda unidade informacional que trabalhe com a informação deve ter consciência da importância do usuário para o desenvolvimento de suas atividades.

As tipologias dos usuários da informação são variadas e podem ser definidas conforme: a unidade informacional; o uso que faz ou não da informação; a categoria profissional; formação; etc. Logo, podem ser usuários potencial, real, individual, coletivo, interno, externo, intermediário, final, etc.

Guinchat e Menou (1994, p. 483) consideram ainda que os usuários da informação podem ser divididos em três grupos principais: os usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou estudantes; os usuários engajados na vida ativa - nesse grupo as necessidades de informação se originam a partir da sua vida profissional; e o cidadão, que possui necessidades de informação gerais e ligadas à sua vida social.

As necessidades de informação dos usuários perpassam por modificações que estão além de uma perspectiva quantitativa, mas envolvem o cognitivo, o qual permite modificações no conhecimento do usuário.

Figueiredo (1979) considera importantes dois tipos de necessidades de informação:

- A necessidade de informação em função do conhecimento, que é uma necessidade que resulta do desejo de saber;
- A necessidade de informação em função da ação, uma necessidade que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

Percebemos então que as necessidades informacionais dos usuários da informação irão perpassar por uma diversidade de fatores que envolvem desde as suas necessidades básicas do dia a dia, até as atividades técnicas, profissionais e científicas. Nesse sentido, Figueiredo (1999) exemplifica a variabilidade das necessidades e o uso da informação de acordo com as atividades exercidas pelo sujeito, as quais podem variar e ser modificadas de acordo com os papéis e funções desenvolvidos em suas atividades; por exemplo, um professor necessita de informações como: pesquisador, professor, estudante e pessoal.

Para Le Coadic, (1996, p. 39), as “necessidades e os usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinarão o comportamento do usuário e as suas práticas”. Logo, o comportamento do usuário é o que determinará as suas necessidades, bem como irá influenciar nos usos da informação.

Dessa forma, observamos que as necessidades de informação surgem a partir dos papéis e funções que o usuário exerce e da sua interação com o meio e com os outros indivíduos. Assim, para Silva (2012, p. 105),

[...] essas necessidades muitas vezes não são efetivas para os usuários de um centro de informação por alguns motivos, a saber: a mentalidade de que o usuário deve se adequar a um centro de informação e não o contrário ainda é latente; muitas vezes o usuário não é estimulado a construir uma autonomia em um centro de informação; o usuário costuma sentir um conjunto de ‘perturbações’ ou como se fala nos estudos cognitivos de informação e de usuários (estados anômalos do conhecimento) que necessitam de interações com outros seres (especializados ou não) para esclarecer/resolver suas questões, o que muitas vezes não é contemplado.

Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 5) assinalam também que “muitos usuários têm pouca consideração para com as unidades de informação e para com seu pessoal”, e que em muitas unidades informacionais, o profissional “[...] fecha-se privilegiando a organização e a conservação, negligenciando a difusão e as necessidades reais dos usuários”. Nesse aspecto, conforme salientado por Silva (2012) e Costa, Ramalho e Silva (2009), faz-se necessário o diálogo entre unidade informacional e usuários.

A realização de estudos de usuários auxiliará no perfilamento de seus usuários, possibilitando assim a identificação das reais necessidades dos usuários. Permitirá a construção de atividades que promovam a autonomia do usuário e a interação entre usuário e unidade informacional, ampliando, dessa forma, o universo de acesso à informação.

3 Estudos de usuários na perspectiva da Ciência da Informação

Quando referimo-nos aos usuários com ênfase na Ciência da Informação, temos um amplo aspecto de unidades informacionais, indo além das comumente descritas: arquivos, bibliotecas e museus. Através da Ciência da Informação, podemos pesquisar todo e qualquer sujeito em qualquer ambiente, desde que o seu objeto de pesquisa seja a informação e toda a complexidade que este agrega, considerando que suas necessidades irão ser, de maneira geral, diretamente influenciadas, tanto pelas suas atividades profissionais quanto por suas atividades do cotidiano (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010).

É preciso para tanto que, enquanto pesquisadores, tenhamos em mente essa relação da Ciência da Informação e o campo que desenvolverá algum estudo no qual os usuários estejam em busca da informação. Neves (2006, p. 40) corrobora o pensamento apresentado, quando expõe que:

[...] a ciência da informação dialoga com as áreas que envolvem a efetividade da comunicação humana, o conhecimento da informação e seus registros, as necessidades e os usos da informação, seus contextos sociais, institucionais e individuais.

Dessa forma, compreendemos que os estudos de usuários na Ciência da Informação podem ser desenvolvidos em qualquer ambiente quando se encontra o foco da pesquisa na informação e no seu uso. Para tanto, é necessário ainda refletir sobre qual informação será a base da pesquisa, e mais importante ainda: para quem? (CAPURRO, 2003). De acordo com Araújo (2012, p. 148), a informação na perspectiva dos estudos de usuários:

[...] passa a ser entendida como algo capaz de alterar os estados cognitivos dos sujeitos, dando-se, a partir daí, especial atenção às maneiras como os indivíduos percebem seus estados de lacuna cognitiva e as estratégias utilizadas por eles para buscar e usar as informações de que necessitam.

Assim, passam a se desenvolver cada vez mais pesquisas sobre os usuários da informação, considerando o seu contexto, as suas lacunas ou necessidades e tudo o mais que seja indispensável para a consolidação de um perfilamento desses sujeitos.

Autores como Araújo (2009), Baptista e Cunha (2007), Costa, Silva e Ramalho (2009) e Silva (2012) destacam a importância de pesquisas que apresentem o perfilamento dos usuários. O estudo de Araújo (2009) proporciona um mapeamento dos estudos de usuários publicados no Brasil de 1998 a 2007. Baptista e Cunha (2007), em seu estudo sobre

1

A temática “estudos de usuários” vem sendo pesquisada por mais de 40 anos. Ao longo dessas décadas, os seus objetivos parecem que permanecem imutáveis quais sejam: coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação. Grande número de trabalhos foi realizado nessas décadas, entretanto, parte desses estudos não pode ser comparada, devido, principalmente, à utilização de técnicas tão variadas de coleta de dados (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 169).

os métodos de coleta de dados em relação aos usuários, ou seja, nas pesquisas com o objetivo de descrevê-los e também de identificar suas necessidades informacionais, perceberam um maior aprofundamento quanto ao perfilamento desses sujeitos com o passar dos anos¹, inclusive no rebuscamento das técnicas inicialmente objetivas tornando-se mais complexas com o transcorrer do tempo. Justificam o uso de métodos qualitativos inclusive no tocante às questões informacionais:

A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173).

Através do exposto, percebemos que é muito importante identificar os sujeitos, a unidade informacional a qual se inserem (assim como os produtos e serviços oferecidos), suas necessidades informacionais (busca, acesso e uso da informação) e toda essa relação, não devendo, assim, observar o sujeito fora do seu contexto, o que nos remete ao paradigma social apresentado por Capurro (2003).

3.1 Dos paradigmas de Capurro e os usuários da informação

Pensar na Ciência da Informação e no seu caminhar constitutivo é pensar em como os problemas informacionais apresentaram-se inicialmente de forma objetiva (quantidade de informações disponíveis nos mais diversos suportes de forma desordenada), e foram adquirindo características mais subjetivas ao longo do seu amadurecimento. Nessa perspectiva, remetemo-nos ao que Capurro (2003) intitula de paradigmas informacionais, pois estes se apresentam do físico ao social, fazendo-nos refletir sobre esse trilhar da Ciência da Informação, no tocante aos aspectos relegados em um primeiro momento, mas essenciais ao processo de construção, organização, acesso e uso da informação: os usuários.

Capurro (2003) os especifica como “paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social”; cada um apresentando suas especificidades, qualidades e limitações como toda e qualquer parte constitutiva de uma ciência. Cada paradigma tem a sua importância, enquanto detentores de determinadas ações para a melhoria nos mecanismos de busca e recuperação da informação (fundamento primeiro da Ciência da Informação), assim como atender às necessidades informacionais (NIs) dos usuários como parte essencial dos sistemas de recuperação da informação (SRI).

O paradigma físico restringe-se a observar aspectos relativos à recuperação da informação (information retrieval), desconsiderando o papel ativo do sujeito no processo de recuperação da informação, limitando-se a analisar “as propriedades objetivas e externamente observáveis e mensuráveis da informação” (ARAUJO, 2012, p. 146). Trata de aspectos de linguagem, precisão e recuperação da informação para a transmissão de uma mensagem, na qual o usuário é visto como mero receptor (receiver), e a sua existência não parece influenciar os processos informacionais que antecedem a recepção da informação (mensagem) (CAPURRO, 2003).

Sobre o paradigma seguinte, Capurro (2003) expando sua distinção ao físico, tem-se o cognitivo. Este considera o usuário como sujeito dotado de cognoscência em busca de informações devido ao seu estado “anômalo” de conhecimento. Nesse paradigma cognitivo, têm-se maiores reflexões subjetivas, apresentando-se como de extrema relevância perceber como as informações adquiridas “transformam” o usuário “durante o processo informacional”.

Aqui percebemos uma mudança significativa no papel do usuário quando no contexto informacional, pois deixou de ser um mero receptor (paradigma físico), para um sujeito dotado de consciência capaz de discernir qual informação lhe interessa, e essa tendo potencial transformador no fluxo informacional em que ele se insere (paradigma cognitivo). É interessante ainda perceber que esses paradigmas não são excludentes, mas complementares, dependendo da ênfase do estudo a ser realizado.

Temos, por fim, o paradigma social que agrega um ponto muito relevante a ser considerado quando buscamos o máximo de completude no perfilamento dos usuários, pois aqui se considera todo o contexto social ao qual se insere esse sujeito e também a informação. Essa última passa a adquirir novas características, de acordo com as variantes contextuais apresentadas pelas construções sociais do sujeito.

O uso de tais paradigmas para o desenvolvimento de pesquisas no contexto da Ciência da Informação não é de modo algum obrigatório, mas é preciso refletir sobre eles, uma vez que têm se tornado cada vez mais discutidos e utilizados como basilares para o encaixe de pesquisas na Ciência da Informação.

Araújo (2012, p. 149) assevera:

[...] o usuário é social, mas isso não significa nem que ele seja totalmente determinado pelo coletivo, nem isolado deste: ele é ao mesmo tempo construtor desse coletivo (o coletivo é construído pelos sujeitos concretos que pertencem a ele) e também construído por ele. E, por fim, acessar e usar a informação é tanto uma ação cognitiva quanto, também, uma ação emocional, cultural, contextual – o usuário não é apenas uma “mente cognitiva”, mas o é também.

Especificamente, para os estudos de usuários, o paradigma social, e todo o seu chamamento para a contextualização do sujeito, bem como da informação, nos chama maior atenção se o relacionarmos com os estudos mais subjetivos e com características qualitativas que buscam não apenas tipificar, mas entender suas necessidades, seu acesso e também as possíveis transformações sofridas mediante o uso da informação adquirida.

4 Considerações finais

Em conformidade com o exposto, consideramos que os estudos de usuários no contexto informacional merecem uma atenção especial, não apenas com objetivos quantificáveis ou tipificáveis, mas buscando as subjetividades que agregam o sujeito

e o meio ao qual se insere.

O perfilamento, denominação adotada neste ensaio, refere-se a um maior aprofundamento, indo além de enquadrar os sujeitos em categorias de gênero, econômico e sociocultural, mas compreender que essas informações complementam um todo muito mais abrangente que compõe o usuário e agrega valores à forma como este enxerga a informação que lhe é cara.

Os estudos de usuários tiveram seu início com esse realce mais objetivo e até um pouco superficial, mas com o amadurecimento das pesquisas é perceptível que essas pesquisas ganharam uma maior reflexão sobre os usuários e as suas lacunas informacionais. Esses usuários definem não apenas os produtos e serviços oferecidos pelas unidades informacionais, mas acabam por se tornar elementos essenciais no que concerne o seu funcionamento de maneira geral.

Atualmente, os usuários da informação são produtores e consumidores de informação. São aqueles indivíduos que desenvolvem ações informacionais quando usam, buscam, disseminam e recuperam a informação. Logo, os usuários auxiliam o movimento dos sistemas de informação como um todo, e a informação, por eles buscada, passa a ser a mola propulsora e objeto de pesquisa assim como suas inter-relações.

Portanto, no âmbito da Ciência da Informação, os estudos de usuários merecem sempre atenção, uma vez que cada usuário é único assim como a informação que busca, pois ele a torna única, quando atribuímos a ela todos os elementos que o circundam (contexto social e cultural), o complementam (construções cognitivas e estratégias de busca mentais) e o constituem (subjetividade de ser sujeito dotado de consciência).

Agradecimentos

Agradecimento à CAPES pela concessão de bolsa de estudo.

Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2009.

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p.168-184, maio/ago. 2007.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002.

_____. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da ciência da informação**. João Pessoa: Editora Universitária, 2011. p. 49-58.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003. Belo Horizonte, 2003. **Anais eletrônicos...** Belo horizonte: UFMG, 2003. Apresentação oral. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 20 jul. 2015.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1-12, ago. 2009.

_____. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39 n. 2, p. 129-143, maio/ago. 2010.

EHRENBERG, Karla; SOUZA, Rogério Furlan de. Comunicação mercadológica em mídias digitais e o consumidor internauta. **Acta Científica**, v. 21, n. 2, p. 33-44, 2012.

FERREIRA, Sueli Mara S.P. **Estudos de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre: ABEED, 1997. 15 p. (Documentos ABEED, 2)

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

_____. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. Dos estudos sociais da Informação aos estudos do social desde o ponto de vista da informação. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora Universitária, 2011. p. 29-47.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

NEVES, Dulce Amélia de Brito. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. Gênese da ciência da Informação: os sinais anunciadores da área. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora Universitária, 2011. p. 59-92.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.