

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

PRÁTICAS INFORMACIONAIS: ENSINO E PESQUISA

Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

INFORMATION PRACTICES: TEACHING AND RESEARCHING

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: O debate entre os conceitos de comportamento informacional e práticas informacionais não é recente. Em 2007 Savolainen apresenta esses termos em um artigo tratando-os como conceitos guarda-chuva para distinguir diferentes abordagens de estudos de como as pessoas lidam com a informação. Segundo o autor não são apenas diferenças terminológicas, mas principalmente diferenças epistemológicas e metodológicas: enquanto o conceito de comportamento informacional baseia-se no ponto de vista cognitivo, o de práticas informacionais fundamenta-se na ideia do construcionismo social. Desde esta época, o grupo de pesquisas Estudos em Práticas Informacionais e Cultura vem se consolidando e promovendo, nacionalmente, um conjunto de pesquisas que busca privilegiar o olhar das práticas informacionais. Muitas vezes, no entanto, percebe-se que a diferença entre as abordagens cognitiva e social ainda não está suficientemente clara para os estudiosos da área. O propósito do presente artigo é, portanto, apresentar didaticamente e de modo ilustrado (exemplificado através de um filme, estratégia bem sucedida adotada em turmas de pós-graduação), a distinção entre comportamento informacional e práticas informacionais para, em seguida, descrever algumas pesquisas de práticas informacionais desenvolvidas pelo grupo de pesquisas que evidenciem os principais aspectos conceituais apresentados. Trata-se, pois, de um relato de experiência descrevendo como o conceito de práticas informacionais é ensinado em sala de aula e expondo as principais pesquisas desenvolvidas nos últimos dez anos por um grupo de investigadores que se debruça sobre a temática.

Palavras-Chave: Práticas Informacionais; Construcionismo Social; Estudos de Usuários.

Abstract: The debate between the concepts of information behavior and information practices is not recent. In 2007 Savolainen presents these terms in an article treating them as umbrella concepts to distinguish different approaches of studies on how people deal with information. According to the author they do not imply merely terminological differences but mainly epistemological and methodological differences: while the concept of information behavior is based on the cognitive point of view, that of information practices is based on the idea of social constructionism. Since this time, the Brazilian research group Studies in Information Practices and Culture has been consolidating and promoting, nationally, a set of research based on the information practices point of view. Often,

however, it is perceived that the difference between the cognitive and social approaches is not yet clear enough for scholars in the field. The purpose of this article is, therefore, to present the distinction between information behavior and information practices in an illustrated way (exemplified through a film, a successful strategy adopted in graduate classes) and then to describe some of the studies developed by the research group that show the main conceptual aspects presented. This is, therefore, an experience report describing how the concept of information practices is taught in the classroom and exposing the main studies developed in the last ten years by a group of researchers that focuses on the subject.

Keywords: Information Practices; Social Constructionism; User Studies.

1 INTRODUÇÃO

Comportamento informacional e práticas informacionais foram considerados por Savolainen (2007) conceitos “guarda-chuva” e distintos entre si. O conceito de comportamento informacional, para o autor, origina-se do ponto de vista cognitivo em que a informação é compreendida como qualquer estímulo que diminua a incerteza. Nesse sentido, o conceito de necessidade informacional funciona como um gatilho para o comportamento de busca por informação. Krikelas define a necessidade informacional como o “reconhecimento da existência da incerteza na vida pessoal ou profissional de um indivíduo” (KRIKELAS, 1983, p. 6, tradução nossa). Outros autores apresentam a necessidade informacional como um processo cognitivo que se desdobra em diversas etapas: necessidade não ativada ou não sentida; necessidade não expressa; necessidade expressa (RABELLO, 1980, p. 52; FIGUEIREDO, 1994, p. 40). Ainda se referindo à dimensão cognitiva, González Teruel (2005) cita Taylor (1968) ao definir as necessidades de informação conforme o nível de consciência do usuário:

Necessidade visceral: necessidade de informação não expressa. Não existe na experiência da pessoa que realiza uma pergunta e pode ser uma vaga insatisfação. Provavelmente não é exprimível em termos linguísticos e mudará em forma, qualidade e concretude com o acesso e assimilação de mais informação.

Necessidade consciente: descrição mental consciente de uma área de indecisão mal definida. Provavelmente é uma valoração ambígua e confusa. Neste nível de necessidade, a pessoa pode falar com os outros para formular uma questão, desaparecendo assim a ambiguidade e a confusão.

Necessidade formalizada: é uma declaração formal da necessidade. Neste nível a pessoa pode realizar uma valoração racional e qualificada de sua pergunta e, portanto, expressá-la formalmente.

Necessidade comprometida: a pergunta traduzida na linguagem do sistema. A pergunta é reformulada conforme aquilo que o sistema possa proporcionar. (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 71-72, tradução nossa).

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Historicamente, o conceito de comportamento informacional surgiu quando os estudos de usuários, antes centrados nos sistemas de informação, passaram a se centrar nos indivíduos. A isso associou-se uma substituição dos métodos de pesquisa quantitativos pelos qualitativos. Em 2000, buscando ampliar a definição, Wilson postulou que os estudos de comportamento informacional buscam compreender “a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo tanto a busca ativa quanto a passiva, e também o uso da informação” (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa).

Uma das críticas apresentadas por Savolainen (2007) em relação ao comportamento informacional refere-se à questão do comportamento observável e não observável. Segundo ele, a revisão de Wilson (2000) não discutiu as relações entre componentes internos e externos do comportamento de busca de informação, tendo sido sua atenção dedicada principalmente ao último. Wilson (2000, p. 16) concluiu pragmaticamente que ele usou esse termo para “identificar os aspectos da atividade relacionada à informação que pareciam ser identificáveis, observáveis e, portanto, pesquisáveis”. Portanto, os aspectos cognitivos do surgimento da necessidade informacional, de seu reconhecimento pelo indivíduo, e outras questões não observáveis permanecem pouco discutidos na literatura da área.

A principal característica distintiva da abordagem das práticas informacionais é que, em oposição à abordagem cognitiva do comportamento informacional, centrada no indivíduo, ela representa “uma linha de pesquisa mais orientada sociologicamente e contextualmente” (TALJA (2005, p. 123). Tuominen, Talja e Savolainen (2005, p. 328) ressaltam preferir o conceito de práticas informacionais, de perspectiva construcionista, uma vez que ele “pressupõe que os processos de busca e uso da informação são constituídos social e dialogicamente, em vez de basear-se nas ideias e motivos de atores individuais. Todas as práticas humanas são sociais e originam-se das interações entre os membros da comunidade”. Desta forma, segundo os autores, o conceito de prática desvia o foco do comportamento, ação, motivos e habilidades dos indivíduos monológicos. Em vez disso, a atenção principal é dirigida a eles como membros de vários grupos e comunidades que constituem o contexto de suas atividades mundanas. Segundo a perspectiva do construcionismo social, o conhecimento só pode ser concebido contextualmente, isto é, o conhecimento humano é algo construído tão somente no coletivo. O ser humano está em constante interação, e esta interação normalmente se manifesta através da linguagem, portanto as práticas informacionais são consequência destas interações languageiras.

É importante compreender que o construcionismo critica princípios ou verdades que sejam pressupostos e, portanto, tece críticas a modelos tradicionais. Assim, os estudos de práticas informacionais são estudos do indivíduo inserido no coletivo, ou de fenômenos sociais problematizados “[...] buscando sua origem, seu processo, os efeitos que gera, a quem beneficia, a quem prejudica, por que aparece em determinado momento e não em outro” (IÑIGUEZ, 2004, p. 127). Não se pressupõe, portanto, que cada indivíduo possua um papel fixo, pronto e pré-determinado a desempenhar, mas que, em determinada situação ou contexto, esteja em uma posição social. Cada indivíduo, como produto de interações sociais através de práticas discursivas assumirá uma posição. O estudo das práticas informacionais busca compreender a interação entre os indivíduos, o contexto e a informação em determinada situação, levando em consideração sua historicidade.

A experiência didática ao longo dos últimos anos tem-se evidenciado, no entanto, que esses conceitos parecem um tanto abstratos tanto para os alunos da graduação quanto, inclusive, para os da pós-graduação e que, por mais que sejam repetidos em sala de aula, os estudantes apresentam dificuldade em internalizar as principais diferenças entre as abordagens. A partir do momento em que conseguimos exemplificar os conceitos no cotidiano, o debate, a absorção e a compreensão tornaram-se mais frutíferos. O objetivo do presente artigo é, portanto, apresentar o resultado da experiência didática de uso do filme “O óleo de Lorenzo” (O ÓLEO, 1992) para a exemplificação e o debate das diferentes abordagens dos estudos de usuários contemporâneos. Em seguida, como resultado da internalização do conceito de práticas informacionais, apresentam-se duas pesquisas conduzidas e orientadas por membros do grupo de pesquisas Estudos em Práticas Informacionais e Cultura (EPIC)¹ e discutem-se seus resultados.

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM “O ÓLEO DE LORENZO”

O filme “O óleo de Lorenzo” (*Lorenzo’s Oil*), inspirado na história real de Lorenzo Odone, foi lançado em 1992 pela Universal Pictures e conta a história do garoto que, após viver os primeiros anos de sua infância na África, volta aos Estados Unidos onde, aos seis anos, é diagnosticado como portador de adrenoleucodistrofia (ALD), uma rara e até então pouco conhecida doença congênita e degenerativa, causada por falhas no cromossomo X. O enredo

¹ Grupo cadastrado na Base de Dados do CNPq:
<http://dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/7020690176708850>

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

do filme gira em torno dos esforços de seus pais, Augusto e Michaela Odone, em compreender a doença e encontrar o tratamento para a ALD (O ÓLEO, 1992).

Ao utilizá-lo nos debates em sala de aula, a proposta divide-se em dois encontros. No primeiro, o filme é exibido e distribui-se um roteiro de questões para provocar a reflexão. Normalmente solicita-se que as questões venham respondidas na aula seguinte. Um exemplo de questões pode ser:

- 1) A que se deve a dificuldade no diagnóstico da doença de Lorenzo? Como foi feita a comunicação do diagnóstico aos pais?
- 2) Qual o processo necessidade-busca-uso de informação que permeia a narrativa? De onde surgiu a necessidade de informação?
- 3) Como satisfazer a necessidade dos pais de conhecer melhor a doença? Quais as alternativas de busca por informação foram consideradas? Quais se mostraram eficazes?
- 4) Como é feito o estudo de uma doença rara? Na sua opinião, o paciente (Lorenzo) foi respeitado? Por quê?
- 5) Durante o simpósio promovido pelos Odone, eles perceberam que os cientistas muitas vezes trabalham sozinhos, não socializando seus resultados. Como os interesses econômicos influenciaram o desenvolvimento da pesquisa sobre ALD? Quais são as barreiras que podem influenciar no fluxo de informação?
- 6) Como você vê a competitividade dos cientistas x interesses de pesquisa x interesses humanos?

No segundo encontro, a partir das reflexões dos alunos para responder às questões distribuídas, propõe-se a exemplificação das duas abordagens contemporâneas de estudos de usuários: a abordagem cognitiva, baseada na concepção de uma lacuna informacional, e no processo necessidade-busca-uso, conhecida como estudos de comportamento informacional; e a abordagem construcionista-social, que valoriza as interações contextuais dos indivíduos, sua inserção em diferentes grupos e comunidades e sua historicidade para buscar compreender e interpretar o conjunto de suas práticas informacionais. Assim, algumas cenas do filme são evocadas para demonstrar como um mesmo fenômeno pode ser analisado e estudado sob um ou outro olhar.

Em um primeiro momento, chama-se atenção para um conjunto de cenas que externalizam o momento em que a necessidade informacional é ativada na mente de Augusto

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

Odone e ele é capaz de formalizá-la. Aos 34 minutos de filme, há um diálogo entre o casal, quando Augusto compara a doença do filho com a decisão que eles fizeram, anos atrás, de se mudarem para a África:

– Quando nós fomos pras Ilhas Comores, o que foi que nós fizemos? Nós fomos conhecer o país todo, não fomos? Nós estudamos, nós aprendemos a língua, a geografia, as leis, então nós estudamos, não foi? Nós devíamos tratar a doença de Lorenzo como se fosse um país.

– Eu não estou vendo muito a analogia.

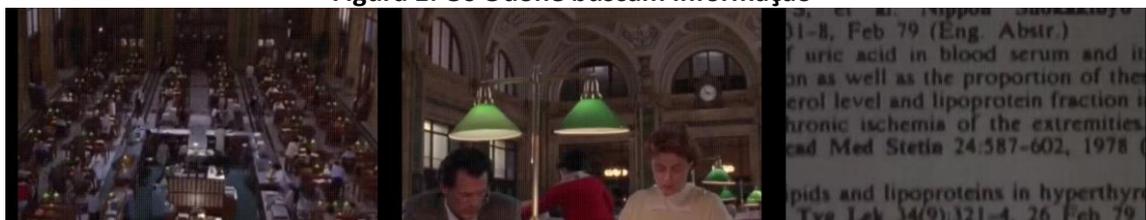
– Tudo bem, presta atenção. A ALD tem muitas dimensões, não tem? Então, para compreendermos tudo isso nós precisamos estudar, dominar a genética, a bioquímica, microbiologia, a neurologia, a ...ologia, a logia, a logia, a logia.

– Augusto, não temos tempo para fazer faculdade de medicina.

– Michaela, os médicos estão nas trevas, estão tateando no escuro. Mandaram Lorenzo fazer uma dieta sem pé e nem cabeça. E essa imunossupressão do sangue foi brutal e inútil. Michaela, nós não devíamos ter deixado ele cegamente nas mãos deles. Ele não deveria sofrer por nossa ignorância. Vamos assumir a responsabilidade. Então vamos ler um pouco. Nós temos que sair e nos informar (O ÓLEO, 1992, 34'30").

A cena imediatamente seguinte retrata o casal numa biblioteca, imerso na pesquisa e leitura de diferentes livros e artigos, interagindo com a informação nos canais mais formais possíveis, no mais autêntico processo de busca informacional que se possa imaginar (FIG. 1).

Figura 1: Os Odone buscam informação



Fonte: Cenas extraídas do filme O óleo de Lorenzo (O ÓLEO, 1992).

Fica muito explícito, nesse conjunto de cenas, o exemplo da necessidade informacional passando pelos múltiplos estágios da consciência do indivíduo para, finalmente, funcionar como um gatilho, um estímulo para o processo de busca de informação. Até que, finalmente, na sequência das cenas, a informação é localizada acidentalmente pela esposa em um artigo sobre fibroblastos de ratos. Durante algum tempo, assistimos ao que pode ser denominado uso da informação, quando o casal, após fazer a analogia dos resultados da pesquisa descoberta por Michaela, administra um primeiro tipo de óleo ao filho, e observa uma primeira melhora, mas apenas até um determinado ponto. Depois de algum tempo a redução nos índices esperados no sangue do menino deixa de ocorrer e eles se veem sem explicação para o fenômeno. Segundo Choo (2003), o uso da informação é contínuo e recorrente durante o processo de busca e,

geralmente, consiste no estágio final do processo. Acontece quando o sujeito atua sobre a informação selecionada, seja para “responder uma questão, solucionar um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação. O resultado do uso da informação é, portanto, uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo e em sua capacidade de agir” (CHOO, 2003, p. 116). Ainda conforme o autor, “o uso da informação é visto pela maneira pela qual as pessoas utilizam as respostas, e isso depende de quanto elas esperam que a informação as ajude” (*ibidem*, p. 117). O que se percebe na cena do filme é que a ajuda não foi suficiente. Portanto, uma nova necessidade informacional foi sentida. Isso é explicitado em outra cena, em que o casal novamente dialoga:

– Nós resolvemos normalizar o sangue de Lorenzo, não foi? E com a dieta oleica resolvemos metade do problema. Mas isso foi muita sorte. (...) Não, não foi sorte, foi mera observação. (...) Rizzo observou uma queda de 50% em fibroblastos, nós observamos uma queda de 50% no Lorenzo. Isso é sorte, isso é observação, não é nada mais que isso, isso não é compreensão. E até nós compreendermos porque isto funciona só 50%, como podemos esperar que chegue até os 100%? Eu preciso compreender Michaela, você precisa compreender. Então amanhã nós vamos voltar para a biblioteca (O ÓLEO, 1992, 1h9’10”).

Assiste-se, portanto, ao processo necessidade-busca-uso como um processo dinâmico e não-linear, que se estende no tempo e no espaço, é “socialmente desordenado, e se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais” (CHOO, 2003, p. 66).

Ainda tendo o indivíduo como centro das atenções, mantendo o olhar do pesquisador debruçado em seus processos cognitivos e em seu comportamento informacional, vale analisar outra cena, lembrando que Choo (2003, p. 66) nos adverte também que a “informação e o *insight* nascem no coração e na mente dos indivíduos”. Ao dizer isso o autor lembra que muitas vezes, por mais que busquemos a informação nos canais formais, é nos momentos imprevistos que a encontramos. A cena do filme que melhor retrata este processo é quando, cansado depois de noites pesquisando e tentando compreender o problema, Augusto dorme em meio aos livros e à cadeia de clips que ele monta. Isso porque, enquanto raciocina sobre o problema das enzimas de seu filho, Augusto junta dezenas de clips de diferentes tamanhos, uns aos outros, formando uma imensa corrente, uma cadeia de enzimas. Durante seu sono, sentado na cadeira, envolto no colar de clips, Augusto tem um pesadelo, em que se vê sendo enforcado pela monstruosa corrente que toma vida própria e, de repente, tem o *insight*. Acorda, suado, ansioso, ofegante, e corre atrás de Michaela para contar-lhe: “Michaela, Michaela, as duas são a mesma enzima! Existe só uma enzima nas duas cadeias. A mesma maldita enzima competitiva, a mesma!” (O ÓLEO, 1992,

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

1h15'45"). Na cena seguinte, procura o médico especialista, para consultar se sua teoria fazia sentido, e recebe dele a confirmação.

No entanto, necessidade, busca e uso não constituem as únicas práticas informacionais apresentadas no filme "O óleo de Lorenzo". Logo que descobrem o primeiro artigo sobre os ratos, que lhes permite produzir o primeiro óleo, os Odone têm a consciência de que descobriram aquela informação por acaso, perdida no meio de tantas outras. Tratava-se de um estudo escrito por um bioquímico polonês sobre ratos, e não sobre a doença que investigavam. Perceberam, a partir daí, a necessidade de reunir especialistas do mundo todo, que desconectados como se encontravam (deve-se lembrar que o filme, lançado em 1992, retrata uma história real ocorrida provavelmente pelo menos uma década antes, quando não se contava com recursos tecnológicos como a internet para a circulação rápida da informação), não sabiam dos progressos científicos um dos outros, e não podiam contribuir velozmente entre si. Queriam acelerar as descobertas. Sua grande frustração acontece quando, ao propor ao grande especialista da área organizar um simpósio, esbarram com a questão econômica. O médico é enfático: o número de crianças que morre anualmente engasgadas por engolir uma batatinha frita é imensamente superior ao número de pacientes com ALD. A adrenoleucodistrofia é conhecida como uma doença órfã, pequena demais para ser notada ou obter fundos. Os Odone não desanimam: levantam a verba e promovem o encontro, sob duas condições: que as discussões enfatizassem a terapia e que o casal, embora não fosse especialista, pudesse participar delas. Os tradicionais estudos de usuários já apontavam os congressos e os colégios invisíveis como canais de informação bastante procurados, mas é necessária uma outra abordagem de investigação para compreender de que maneira esses canais contribuem com a promoção da informação. Os conflitos e tensões desse exemplo em particular do filme, em que, de um lado a questão econômica é um empecilho para a efetivação do simpósio, de outro, os próprios interesses de famílias com crianças portadoras de ALD possuem pontos de vista conflituosos – uns são a favor e outros completamente contra o movimento dos pais à frente das ações dos médicos em quem eles confiaram durante tantos anos – demonstram que compreender práticas informacionais como estas exige investigar o contexto e as interações envolvidas. Não é suficiente saber que reunir especialistas em torno do assunto vai promover a construção mais rápida do conhecimento. É importante compreender os conflitos envolvidos: porque alguns pais são contra a promoção do evento e acreditam que a medicina precisa se desenvolver lentamente, dando tempo ao tempo para que os medicamentos possam ser avaliados com segurança em relação aos possíveis efeitos colaterais? Qual o real prejuízo

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

econômico que o investimento na cura de uma doença que afeta poucos pacientes pode gerar à indústria de medicamentos?

É após a promoção do simpósio que os Odone conseguem produzir e administrar o óleo a seu filho. Depois de algumas semanas, observam a queda de 50% nos índices medidos em seus exames. Querem, imediatamente, compartilhar a boa notícia com os demais pais de crianças com ALD, em que são desencorajados pelo Professor Nikolais: “Nikolais disse que é muito interessante, mas que é cedo demais para tirar uma conclusão. E ele nos pediu também para não contar aos outros pais. De jeito nenhum” – diz Augusto em uma cena em que descreve sua conversa telefônica com o professor (O ÓLEO, 1992, 55’53”).

Os Odone já vinham participando, há algum tempo, de um grupo de pais de portadores de ALD que se reunia para se ajudar mutuamente em relação a enfrentar a doença. Tiveram um primeiro conflito em sua participação no grupo quando questionaram que não percebiam, ali, discussões em torno da doença e de sua cura. O grupo encontrava-se para compartilhar receitas de alimentos permitidos nas dietas indicadas pelo médico, para compartilhar problemas e terapias de casal de modo a melhor enfrentar as tensões familiares resultantes da doença do filho e assim por diante. Caracterizava-se como um grupo de suporte a uma situação que se lhes colocou diante da doença na família e com a qual eles buscavam se adaptar, ao passo que os Odone procuravam um grupo que buscasse mudar a situação que lhes foi imposta. Apesar do desconforto que haviam vivido em seu primeiro questionamento sobre o propósito do grupo, os Odone convidam seus líderes, o casal Loretta e Ellard Muscatine, para um jantar, esperando encontrar apoio para divulgar, entre os pais do grupo, a boa nova do resultado obtido com o tratamento de Lorenzo.

LORETTA: Querem que a gente envie isto?

MICHAELA: Sim, teremos prazer de pagar as cópias e os selos.

ELLARD: Mas você está advogando uma terapia aqui.

MICHAELA: Não, estamos simplesmente comunicando um avanço positivo na dieta. Seria um erro nosso ocultar essa informação dos outros pais.

LORETTA: Senhora Odone, nós temos uma junta consultiva com médicos importantes e os nossos pais recebem orientações deles, afinal são eles quem têm os diplomas de medicina.

MICHAELA: Sim, sim, minha querida, mas entenda, Nikolais já sabe disso e aquele danado não fez absolutamente nada.

LORETTA: Porque o doutor Nikolais é um cientista responsável.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

MICHAELA: Não, porque o doutor Nikolais tem outros interesses e ele...

AUGUSTO: Calma, calma, calma... Olha, Loreta, às vezes os interesses dos nossos cientistas não são os mesmos interesses dos pais. Os cientistas são humanos e às vezes eles se enganam. E como presidente da fundação você representa a nós, as famílias, sim. E você serve melhor às famílias se der essas informações. E nós só pedimos a você que por favor envie essa carta a eles. Nada mais.

ELLARD: Os nossos pais já sofreram bastante sem que vocês os tornem vítimas de falsas esperanças. Não podemos dar crédito a todos os cretinos que aparecem com os bolsos cheios de sementes.

MICHAELA: Escuta, estamos falando de um extrato do azeite de oliva, uma ideia que foi sugerida pelos próprios cientistas em um simpósio.

AUGUSTO: Foi aprovado em um simpósio, funcionou com Lorenzo, funcionou em um portador de ALD com um grau significativo. Agora, pelo amor de Deus, vocês não acham que os outros pais têm o direito de saber disso? Quer dizer, nós sabemos que é uma doença letal, então eles têm o direito de escolher. E se eles pensarem como nós, podem fazer pressão sobre os médicos. Porque como pais nós devemos desafiar esses caras, pressionar eles. A menos que alguém, uma pessoa, esteja disposta a questionar, a provocar, como, como é que pode haver progresso?

LORETTA: Pois nós achamos que há progresso.

AUGUSTO: Olha, Loretta, nós sabemos disso, mas o que nós queremos é iniciar uma dialética com os médicos.

ELLARD: Querem nos ensinar a dirigir a fundação?

AUGUSTO: Não.

MICHAELA: Nós só estamos pedindo que vocês divulguem informações.

ELLARD: Vocês agora não vão ensinar os médicos. Isso se chama arrogância no lugar de onde nós viemos (O ÓLEO, 1992, 56'30").

A discussão entre os dois casais continua e se acalora. Aos investigadores sob o olhar das práticas informacionais interessa compreender, no âmbito deste contexto, o que faz com que dois casais de pais, ambos com filhos portadores de ALD, tenham posturas completamente opostas diante da mesma questão informacional: ao passo que um casal considera primordial divulgar o avanço descoberto no tratamento, o outro acha essencial manter a prudência e a discrição, e não informar qualquer coisa antes que os médicos considerem oportuno. Volta-se, portanto, aos fundamentos teóricos das práticas informacionais: conforme explicado, elas fundamentam-se no construcionismo social, para o qual os fenômenos devem ser investigados buscando-se compreender sua origem, seu processo, suas consequências ou efeitos, quem sofre ou sai prejudicado com eles, quem se beneficia com eles, etc. No caso particular dessa cena,

assistindo à sua continuação (num estudo de usuário isso seria descoberto com a investigação em profundidade) descobre-se que os Muscatine tiveram dois filhos com ALD. O primeiro sofreu pouco e morreu rapidamente. O segundo já vem sofrendo ao longo de três anos, se degenerando na cama – encontra-se cego, sem movimentos, em estado vegetativo. O casal considera o estado do filho de total sofrimento e indignidade, e acredita que prolongar tal condição é prolongar o sofrimento da criança e da família. Portanto, a experiência prévia deste casal é a de que não adianta lutar contra a ALD, ao passo que a dos Odone é, ao contrário, a de quem deseja, de qualquer forma, encontrar como estagnar e mesmo reverter a doença. Os Odone acreditam que buscar informação é pouco, partilhá-la é essencial. O estudo das práticas informacionais interessa-se muito por este tipo de aspecto, que vai além do ciclo necessidade-busca-uso, não só por avaliar outras interações, mas por investigar as tensões sociais que envolvem os diferentes posicionamentos diante das diferentes práticas e ações frente às informações.

Apresentados esses exemplos, durante a aula de debates, estimulados pelo filme e pelas respostas às questões, os alunos encontram outros exemplos tanto para uma abordagem quanto para a outra e conseguem, finalmente, sair do plano do abstrato para algo que consideram mais palpável e concreto. A partir de então, a conceituação de práticas informacionais começa a se fazer mais clara. Normalmente, o que se faz em seguida, é convidar ex-alunos para que apresentem os resultados de suas pesquisas defendidas em nosso programa de pós-graduação em que a investigação foi feita sob o olhar das práticas informacionais. A seguir serão apresentadas brevemente duas dessas pesquisas.

3 PRÁTICAS INFORMACIONAIS: PESQUISAS EMPÍRICAS

A pesquisa desenvolvida por Gandra (2012) utilizou a fenomenologia social de Alfred Schutz como aporte para 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 das práticas informacionais. Entendendo que o fenômeno da inclusão digital e a interação com a informação digital, vivenciados pelos idosos, são, em parte, condicionados pelas dimensões política, econômica e sócio-cultural e influenciados pela sua historicidade, buscou-se mais do que identificar alterações no comportamento de busca de informação ou mapear as fontes mais utilizadas no meio digital. O intuito foi compreender como os idosos se relacionam com os dispositivos eletrônicos e as fontes de informação em meio em digital, o porquê usam ou não tais fontes e em quais situações, para entender os

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

efeitos dessa relação e da experiência da inclusão digital sob um prisma mais amplo, em seu cotidiano, conforme a abordagem social dos estudos de usuários da informação. Foram entrevistados em profundidade 10 indivíduos, selecionados pela técnica da bola-de-neve, visando chegar à essência dos fenômenos sociais a partir da atribuição de sentido às ações praticadas pelos sujeitos, conforme tais fenômenos eram vistos e sentidos por eles, ou seja, conforme suas próprias experiências vividas. O universo da pesquisa foi composto por pessoas idosas, entre 60 e 77 anos, incluídos digitais e que já vivenciaram processos de migração tecnológica. Foram considerados sujeitos incluídos digitalmente tanto os que se incluíram através de algum projeto ou oficina de inclusão digital quanto aqueles que se incluíram por iniciativa própria, isto é, que não frequentaram oficinas e se incluíram, por exemplo, em casa sozinhos, através de professor particular ou com auxílio de familiares e amigos. A definição da quantidade de sujeitos que integraram a amostra se baseou na literatura sobre pesquisa qualitativa e no conceito de saturação amostral.

A análise dos dados começou pela transcrição das entrevistas, cuja duração variou entre 40 e 120 minutos. Após a transcrição completa de todas as entrevistas, fez-se a leitura dos depoimentos e a escuta do áudio repetidas vezes para a apreensão do sentido de cada discurso como um todo. Após esta etapa, fez-se novamente a leitura das transcrições, com marcações de falas que se destacavam o agrupamento de falas convergentes. Deu-se, então, início ao processo de codificação. Após vários ciclos de codificação, revisão e recodificação, chegou-se a um conjunto final de 6 grandes categorias (e 21 subcategorias): 1. Relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital; 2. Motivações para inclusão digital; 3. Efeitos da inclusão digital no comportamento informacional; 4. Efeitos da inclusão digital nas formas de sociabilidade; 5. Significados / representações da inclusão digital e 6. Concepções de inclusão digital para os idosos. A pesquisa mostrou que os idosos, ao descrever a experiência que vivenciaram, recorrem constantemente à dimensão emocional para relatar os acontecimentos, ressaltando os sentimentos gerados durante o processo de inclusão digital. Os idosos descrevem o fenômeno que vivenciaram de acordo com sua recordação, imaginação e sentimentos percebidos durante a inclusão digital, o que direciona fortemente a concepção que eles têm sobre o processo vivido.

Entre os principais resultados, destaca-se que os idosos se sentem pressionados, em diferentes níveis e por diferentes motivos, a buscarem uma integração, incorporando as tecnologias para não se sentirem à margem da sociedade. Os significados de inclusão digital,

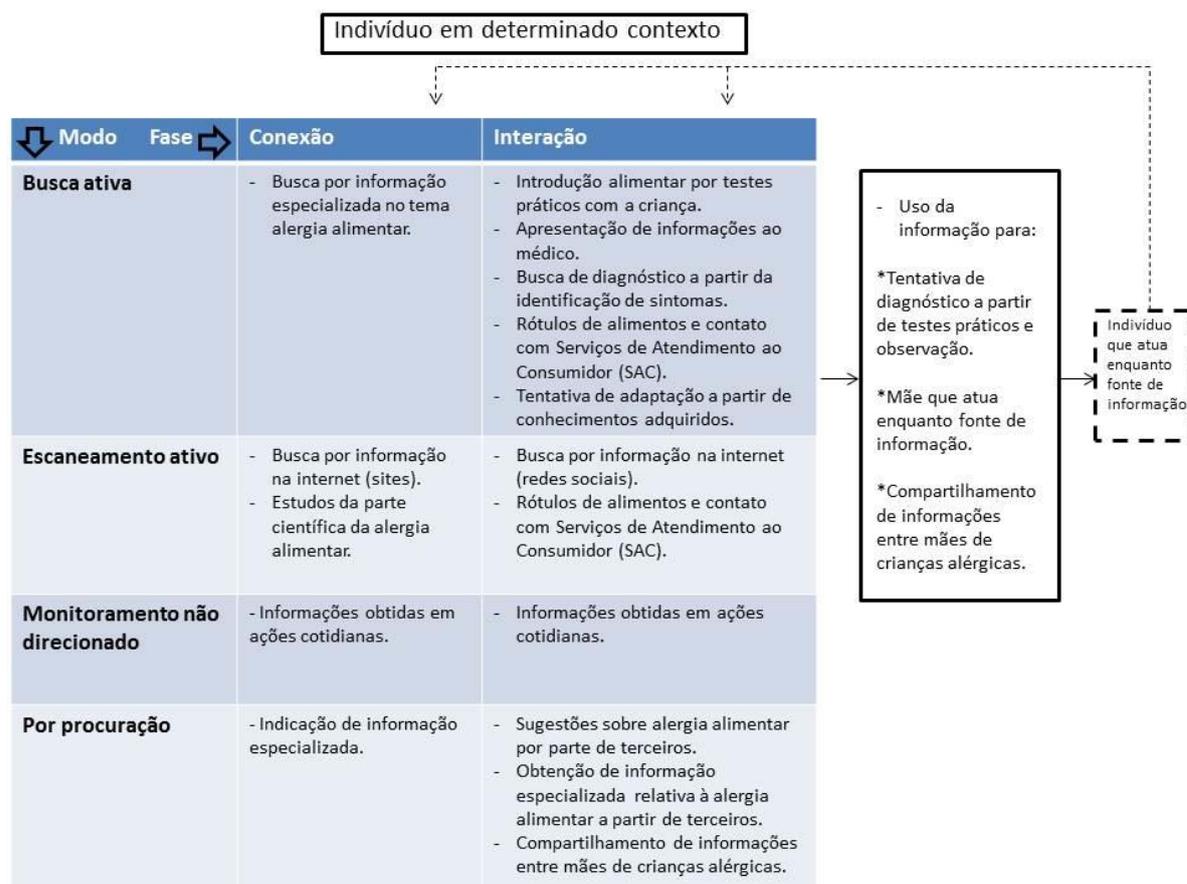
**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

para eles, estão ligados à percepção dos benefícios que a incorporação do ambiente digital pode proporcionar em suas atividades diárias. Isto é, os significados atribuídos pelos idosos à inclusão digital se referem, normalmente, às dimensões do seu cotidiano em que a incorporação das tecnologias foi mais efetiva, como nas formas de sociabilidade, por exemplo. Muitos atribuem grande importância ao fato de que estar em contato e utilizar os dispositivos eletrônicos os coloca em igualdade com os demais sujeitos, com a sociedade. Este sentimento de integração, de pertencimento, é um elemento importante da concepção de inclusão digital para os sujeitos pesquisados.

A pesquisa de Barros (2016) investiga como as práticas informacionais de mães de crianças com alergias alimentares influenciam no dia-a-dia desses indivíduos. Foram entrevistadas presencialmente sete mães de crianças com alergias alimentares residentes em Belo Horizonte (MG) e região metropolitana. Os dados foram analisados a partir do modelo bidimensional de práticas informacionais proposto por McKenzie (2003) e da versão estendida de Yeoman (2010). Destaca-se, principalmente, o fato de esta pesquisa ser provavelmente o primeiro estudo brasileiro que testa esses modelos de práticas informacionais. Embora eles já tenham sido discutidos em literatura brasileira por Rocha, Sirihal Duarte e Paula (2017), não se conhece empiria no país associada a essa discussão.

A partir dos dados coletados, empreendeu-se a análise do conteúdo transcrito, utilizando-se a técnica de *grounded coding* com comparação constante, que gerou um conjunto final de 16 códigos. A fim de alcançar os objetivos da pesquisa, buscou-se associar os códigos resultantes da análise dos dados às categorias de análise dos modelos de práticas informacionais estudados (MACKENZIE, 2003; YEOMAN, 2010). Isso foi feito classificando cada código junto a um par modo/fase de busca da informação ou a uma categoria de uso da informação dos modelos de Mackenzie e Yeoman, o que levou ao resultado apresentado na figura 2.

Figura 2 – Associação dos resultados aos modelos de McKenzie e Yeoman



Fonte: Barros (2016)

Processos de busca de informação pelas mães foram identificados através de atendimento médico, de pesquisas na internet, de conversas com outras pessoas, dentre outras categorias de análise. Notou-se intrínseca relação entre as práticas informacionais das mães e a garantia da segurança alimentar. Ao longo da pesquisa, foi possível conhecer os processos de busca de informações realizados pelas mães de crianças alérgicas em prol do oferecimento de uma correta alimentação. A partir das entrevistas, foram identificadas algumas das práticas informacionais dessas famílias e foi possível perceber algumas das formas encontradas por elas para compreender o tema. Apesar de práticas semelhantes terem sido observadas, cada família reagiu de uma maneira à notícia, apresentando especificidades de acordo com as características sociais, econômicas e contextuais que as permeiam. Em alguns casos, por exemplo, as mães não receberam apoio desde o início dos maridos, de outros membros da família e de amigos. Já em outros, esse suporte ocorreu desde o início, fortalecendo o processo de busca por informação dentro daquele núcleo familiar.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Para algumas mães, o contato com outras famílias de crianças alérgicas se deu desde o início, enquanto para outras levou anos para ocorrer.

Destaca-se o fato do reconhecimento dos indivíduos analisados, no caso, as mães das crianças alérgicas, enquanto seres que atuam como fontes de informação, item proposto pela versão estendida de Yeoman (2010). É notório que essas mulheres, ao adquirirem conhecimentos sobre alergia alimentar, repassam essas informações a outras famílias, como forma de ajudar no processo de adaptação. Através das entrevistas, foi observado que as mães buscam auxiliar outras pessoas a fim de que outras famílias sofram menos do que elas sofreram diante uma dificuldade de diagnóstico, por exemplo.

Essas duas pesquisas demonstram como as práticas informacionais voltam seu olhar para as interações do sujeito com o contexto numa perspectiva dialógica, em que tanto o contexto interfere nas práticas do sujeito quanto este altera o próprio contexto em que se insere. O grupo de pesquisas EPIC vem, ao longo dos anos, amadurecendo o seu conceito de práticas informacionais e investindo na orientação e condução de pesquisas a partir deste enfoque. Durante o I Encontro Internacional de Estudos de Usos e Usuários da Informação, ocorrido em junho de 2017 em Fortaleza, o EPIC apresentou as pesquisas que foram orientadas por docentes que integram o grupo. Através do quadro 1, apresentado naquela ocasião e reproduzido a seguir, pode-se observar como o uso das metodologias qualitativas de pesquisa favorecem uma abordagem de investigação em profundidade, muitas vezes de cunho etnográfico. Nota-se também que o grupo tem procurado apoiar-se em teorias que sustentem a abordagem construcionista das práticas informacionais, entre as quais a fenomenologia social, o interacionismo simbólico, cognição situada e abordagem clínica da informação.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

Quadro 1: Historiografia do EPIC (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, 2013) | 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. |
| 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) | 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. | Bibliotecários universitários. | Abordagem clínica da informação. Teste dos 9 arquétipos. |

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

| Temática | Método | Papel social do sujeito informacional | Aporte teórico |
|---|---|--|---|
| 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). | Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas envolvendo ensaios de interação, com gravação de áudio. Análise de dados: análise de conteúdo. | Professores e funcionários da UFMG. | Abordagem social dos Estudos de Usuários; Usabilidade; Fenomenologia Social. |
| 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). | Coleta de dados: observação não participante e entrevistas semi-estruturadas. Análise de dados: análise de conteúdo com categorias estabelecidas a posteriori. | Alunos de escola privada nativos digitais. | Práticas informacionais; Abordagem Clínica da Informação. |
| 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 <i>stricto sensu</i> . (COELHO DE SÁ, 2015) | 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. | Professores e alunos de um programa de pós-graduação <i>stricto sensu</i> , com conceito "7" no Sistema de Acompanhamento e Avaliação da CAPES, da área de Ciências Exatas e da Terra de uma Universidade Federal. | Gestão do conhecimento científico; Teste dos 9 arquétipos; Abordagem Clínica da Informação. |
| Analisa como as práticas informacionais de mães de crianças com alergias alimentares influenciam no dia-a-dia desses indivíduos. (BARROS, 2016). | 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. | Mães de crianças com alergia alimentar. | Práticas informacionais (Modelos de Pâmela McKenzie e Yeoman). |
| Análise de práticas informacionais de clientes de serviços de estética. (VASCONCELOS, 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 |

FONTE: EPIC – Estudos em Práticas Informacionais e Cultura, 2017.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi buscar tornar mais concreta a diferença entre as abordagens de comportamento informacional e práticas informacionais. Isso foi feito através da metodologia adotada em sala de aula, de exemplificação através de cenas de um filme. Em seguida, foram apresentadas pesquisas em desenvolvimento pelo EPIC, grupo de pesquisas brasileiro que se debruça sobre a abordagem das práticas informacionais.

A abordagem das práticas informacionais, apresentada neste trabalho, tem se difundido cada vez mais na delimitação e condução de investigações no campo dos usuários de informação. No âmbito internacional, destacam-se os grupos de pesquisa da Finlândia (RIME – *Research Group on Information and Media Practices* - <http://www.uta.fi/sis/trim/groups/rime.html>), liderado pelo prof. Reijo Savolainen, e da Suécia (*Information Practices* - <http://www.hb.se/en/Research/Research-Groups/Information-Practices/>).

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.

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.

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.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

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.

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

IÑIGUEZ, L. (2004). **Manual de análise do discurso em ciências sociais.** Petrópolis: Editora Vozes.

KRIKELAS, James. Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts. **Drexel Library Quarterly**, v.19, n. 6, p.5-20, 1983.

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.

O ÓLEO de Lorenzo. Direção: George Miller. Produção: George Miller. Intérpretes: Nick Nolte, Susan Sarandon, Aaron Jackson, Billy Amman, Carmen Piccini, Cristin Woodworth, Kathleen Wilhoite, Maduka Steady, Mary Pat Gleason, Michael Haider, Noah Banks e outros. Roteiro: George Miller, Nick Enright. Universal Pictures, 1992, (135 min.), color., 35 mm., baseado em história real.

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.

RABELLO, Odília Clark Peres. O conteúdo do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca. In: _____. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca.** 1980. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980. p. 18-93.

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.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

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. The Domain Analytic Approach to Scholar's Information Practices. In: FISHER, Karen; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (ed.) **Theories of Information Behavior**. Medford, NJ: Information Today, 2005. p. 123-127.

TAYLOR. Question-negotiation and information seeking in libraries, **College and Research Libraries**, v. 29, n.3, p. 178-194, 1968. Citado por GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Espana: Ediciones Trea, S. L., 2005.

TERTO, Ana Luísa de Vasconcelos. **A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFGM): 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.

TUOMINEN, Kimmo; TALJA, Sanna; SAVOLAINEN, Reijo. The Social Constructionist Viewpoint on Information Practices. In: FISHER, Karen; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne (ed.) **Theories of Information Behavior**. Medford, NJ: Information Today, 2005. p. 328-333.

VASCONCELOS, Paula Mota. **As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética**. 2016. 79 f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science**. v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

YEOMAN, Alison. Applying McKenzie's model of information practices in everyday life information seeking in the context of the menopause transition. **Information Research**, v. 15, n. 4, 2010. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/15-4/paper444.html>> Acesso em: 12 jul. 2016.