

O PARADIGMA SOCIAL DA INFORMAÇÃO E AS TEORIAS SOCIAIS: relações e contribuições¹

Emails:
flaviamoraesmoreira@gmail.com
bogliolo@eci.ufmg.br

Flavia Morais Moreira, Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

Resumo

A partir dos estudos de dissertação da autora e de uma disciplina oferecida pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (UFMG), em 2015, buscou-se a compreensão do atual panorama dos estudos do paradigma social dentro de estudos de usuários, a fim de avaliar as diversas formas de adotá-lo e desenvolvê-lo na pesquisa de mestrado. Com a realização de uma revisão teórica dos assuntos abordados, o objetivo é identificar de que forma os estudos do paradigma social e os estudos das teorias sociais podem ser relacionados, a fim de contribuir para o desenvolvimento um do outro. Observou-se que as teorias sociais do interacionismo simbólico e da etnometodologia possuem intrínseca relação com os princípios defendidos pelo paradigma social de estudos de usuários, identificando-se uma contribuição importante das teorias sociais enquanto aporte teórico e metodológico para o desenvolvimento do paradigma social dentro dos Estudos de Usuários.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Paradigma social. Teorias sociais.

Abstract

From the author's dissertation studies and a course offered by the Pos-Graduate Program in Information Science (UFMG), in 2015, it pursued to understand the current situation of the studies of the social paradigm in user studies in order to evaluate the various ways to adopt it and develop it in the master's research. With the realization of a theoretical review of the subjects, the goal is to identify how the studies of the social paradigm and studies of social theories can be related in order to contribute to the development of each other. It was observed that the social theories of symbolic interaction and ethnomethodology have inseparably linked to the principles defended by the social paradigm of user studies, identifying an important contribution of social theories as theoretical and methodological contribution to the development of social paradigm within the Users studies.

Keywords: Users studies. Social paradigm. Social theories.

¹ Pesquisa desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento deste trabalho surgiu a partir do primeiro ano de elaboração da dissertação desta autora, em 2015, o qual tem como objetivo geral “analisar sob o olhar do paradigma social da Ciência da Informação as práticas informacionais adotadas pelos pais de crianças com alergias alimentares, visando à promoção de uma melhor qualidade de vida a seus filhos e a garantia de segurança alimentar”.

Ao longo do trabalho de revisão teórica que foi realizado, percebeu-se a relevante influência das teorias sociais para a continuidade da pesquisa, afirmação que pôde ser reafirmada a partir dos estudos propiciados pela disciplina “Informação, Cultura e Sociedade: teorias e métodos”, oferecida pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), da UFMG, no segundo semestre de 2015.

A partir destas provocações e da tentativa de melhor compreender o assunto, então, definiu-se enquanto pergunta para este artigo: De que forma os estudos do paradigma social e os estudos das teorias sociais podem ser relacionados, a fim de contribuir para o desenvolvimento um do outro?

Para responder a esta pergunta, optou-se inicialmente por realizar um breve histórico dos estudos de usuários, promovendo a contextualização e explicação dos paradigmas da área descritos por Capurro (2003), e apresentando suas especificidades. No próximo tópico, então, é descrito especificamente o paradigma social, e, logo após, as teorias sociais, a partir de uma revisão teórica. Por fim, são identificadas as relações e contribuições de um estudo para o outro e são apresentadas as considerações finais.

2 ESTUDOS DE USUÁRIO

O desenvolvimento dos primeiros Estudos de Usuários da área de Ciência da Informação pode ser explicado a partir de dois marcos, conforme descrito por Araújo (2008). O primeiro deles remete à cidade de Chicago nos Estados Unidos, nos anos de 1930. Nesta época, Chicago passou por uma alta taxa de crescimento populacional decorrente de um processo de imigração. Estes imigrantes, “em grandes massas e vindos de diferentes partes do mundo [...], transferiram-se para viver nos Estados Unidos, atraídos pelas oportunidades econômicas e pelo clima de liberdade proporcionado pelo regime democrático do país” (FIGUEIREDO, 1994, p. 66).

Diante desse *boom* populacional, o poder público considerou necessário repassar questões culturais locais a esses indivíduos, a fim de que eles fossem melhor inseridos na sociedade (ARAÚJO, 2008). Entre as instituições que receberam esta missão, estão as bibliotecas, que utilizaram os “estudos de comunidade” (assim foram chamados os primeiros “Estudos de Usuários”) para perceber quem eram aqueles imigrantes e quais as suas necessidades informacionais (FIGUEIREDO, 1994).

O segundo marco dos Estudos de Usuários, citado por Araújo (2008), remete à Conferência sobre Informação Científica da *Royal Society* de Londres, realizada em 1948. Neste evento, foram apresentados trabalhos que tinham como objetivo “contribuir para criar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7), com destaque para Bernal e Urquhart, que mostraram estudos seminais sobre o tema (WILSON, 2000). Em 1958, na Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, a

semente plantada dez anos antes, em Londres, gerou resultados positivos, com a apresentação de treze trabalhos que tratavam do assunto. (WILSON, 2000).

O período de 1948 a 1965 é chamado por Figueiredo (1994) de primeiro período dos Estudos de Usuários, no qual “a ênfase foi em tentar-se descobrir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentiram das inadequações” (FIGUEIREDO, 1994, p. 9). O segundo período dos Estudos de Usuários, por sua vez, é datado pela autora a partir de 1965, época em que os estudos de comunidades inteiras de usuários tiveram quedas significativas de produção. Foram anos dedicados a técnicas mais sofisticadas de observação indireta.

O primeiro e o segundo período dos Estudos de Usuários citados por Figueiredo (1994) podem ser relacionados ao paradigma físico da Ciência da Informação, descrito por Capurro (2003). O paradigma físico (tradicional) estaria, para o autor, relacionado ao trabalho de Shannon e Weaver, pesquisadores que desenvolveram a “Teoria Matemática da Comunicação”, apresentada pela primeira vez em livro que leva o nome da teoria, em 1949. Na publicação, os autores apresentaram um sistema geral de comunicação, constituído basicamente por cinco partes: a fonte de informação, que produz uma mensagem ou sequência de mensagens que serão comunicadas a um receptor; o transmissor, que trabalha para produzir um sinal adequado para ser transmitido pelo canal; o canal, que é o meio utilizado para transmitir o sinal do transmissor para o receptor; o receptor, que realiza a operação inversa à do transmissor e reconstrói a mensagem a partir do sinal; e o destinatário, que é a pessoa (ou coisa) à qual a mensagem é destinada (SHANNON; WEAVER, 1964, p. 33-34).

O aprofundamento no uso dos estudos sociológicos se deu a partir da terceira fase dos estudos de usuários, que tiveram início a partir dos primeiros anos da década de 1970. Manteve-se neste período uma premissa de ajustar o sistema com o usuário, e percebeu-se a importância de “estudar as necessidades dos usuários de outras áreas, como de ciências sociais e humanidades, em estudos amplos e exploratórios” (FIGUEIREDO, 1994, p. 10). Enquanto os estudos da primeira e da segunda fase eram centrados no sistema, e estavam preocupados em observar grupos de usuários, o terceiro momento das pesquisas de Estudos de Usuários deu espaço a uma perspectiva cognitiva.

Por esta lógica, os estudos desta terceira época teriam sido regidos pelo denominado paradigma cognitivo (CAPURRO, 2003), baseado em uma perspectiva centrada no usuário. Ferreira (1996) explica que, nesta lógica, os sistemas de informação é que devem ser modelados de acordo com o usuário, e não o contrário. Essa modelagem deve ocorrer a partir da identificação das necessidades de informação dos usuários e dos seus “padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência”.

3 O PARADIGMA SOCIAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Apesar de resolver algumas questões não abarcadas pelo paradigma físico, ainda havia elementos que não eram considerados pela abordagem cognitiva. Capurro (2003) destaca que foram deixados de lado “os condicionamentos sociais e materiais do existir humano”. Para ampliar estas perspectivas de estudo, emergiu um terceiro paradigma na Ciência da Informação, o

paradigma social, que teve como marco histórico o I CoLIS – *International Conference on Conceptions of Library and Information Science* (1992), que foi realizado na Finlândia (ARAÚJO, 2008).

O principal avanço deste terceiro paradigma foi o reconhecimento de que o sujeito faz parte de um contexto social, agindo sobre o mesmo e sofrendo interferências deste espaço. Em constante interação, os seres são reconhecidos pelo paradigma social enquanto “produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas: profissionais, étnicas, religiosas, sexuais, políticas, econômicas, etc” (ARAÚJO, 2008, p. 11). Ou seja, diferentemente do paradigma físico, o terceiro paradigma da Ciência da Informação não reconhece enquanto usuário somente cientistas e pesquisadores, mas sim uma ampla gama de indivíduos.

Entre os autores que incluem aspectos do paradigma social em seus trabalhos, está Birger Hjørland (2002), que identifica problemas nas pesquisas tradicionais de Estudos de Usuários. Segundo ele, mesmo com a grande quantidade de trabalhos já realizados sobre o tema, faltam teorias adequadas que possam guiar as pesquisas deste campo. Uma das causas dessa falta de arcabouço teórico consistente está no fato de que as pesquisas realizadas até então negligenciaram os fatores de mediação cultural nas relações entre os indivíduos com a informação, tendo estudado somente relações generalizadas das pessoas com alguma coisa chamada “informação”. (HJØRLAND, 2002, p. 431).

Bernd Frohmann (2008) endossa os estudos do paradigma social, na medida em que critica o conceito mentalista. Por este, a informação é tida como algo presente na mente do indivíduo a partir da leitura de um texto ou por acesso através de outros meios, desprezando os “aspectos sociais, públicos, econômicos e culturais da informação” (FROHMANN, 2008).

Rendón Rojas (2005), em uma análise de três conceitos relevantes para a Ciência da Informação (informação, conhecimento e valor), defende que a construção do conhecimento ocorre a partir do momento em que o sujeito interpreta o mundo e passa a interagir com o mesmo. Assim, a relação entre informação e conhecimento e o processo de criação de valor dentro da sociedade são efetivados nas construções realizadas pelo sujeito, a partir de percepções internas e externas.

De forma talvez exageradamente esquemática, assim como no fenômeno da linguagem podem ser distintos os níveis léxico-sintático, semântico e pragmático, um resumo dos paradigmas da Ciência da Informação e suas relações com os Estudos de Usuários podem ser vistos no Quadro 1. Enquanto o paradigma físico preocupa-se com o sistema e volta sua atenção o nível ontológico, o paradigma cognitivo foca no indivíduo e nos aspectos psicológicos. O paradigma social, por sua vez, inclui elementos socioculturais e reconhece a importância das interações para a construção da realidade.

No paradigma físico da CI, os EU predominantes estudavam o processo de busca de informação; no paradigma cognitivo da CI, quando o olhar dos Estudos de Usuários volta-se do sistema para o usuário, o processo informacional é estudado de modo mais abrangente: avalia-se desde o surgimento da necessidade da informação, incluindo-se os processos de busca até o efetivo uso que o indivíduo faz no cotidiano da informação obtida. Finalmente, associando os paradigmas cognitivo e social da CI, considera-se que as práticas informacionais não pressupõem, necessariamente, a existência de uma “lacuna” ou necessidade informacional, e que existem práticas informacionais outras além da tríade necessidade-busca-uso de informação.

Quadro 1– Abordagens da Ciência da Informação e dos Estudos de Usuários

Paradigmas	Abordagem	Nível	O olhar	Estudos de usuários
Físico	Sistema	Ontológico	Organização Tratamento da Informação	Tradicional (estudo de Busca por informação)
Cognitivo	Indivíduo	Psicológico		Alternativo (comportamento Informacional)
Social	Domínio	Social e Cultural	Informação construída	Contemporâneo (práticas informacionais)

Fonte: Adaptado de Nascimento (2006, p. 31).

Conforme defendido por Araújo (2010), a questão principal ao realizar este histórico da Ciência da Informação, especificamente de Estudos de Usuários, não é comparar paradigmas e definir qual deles é o melhor.

Cada modelo teórico apreende alguns aspectos da realidade e deixa de fora outros. Aquilo que não era respondido pelo paradigma físico da CI tornou-se parte das preocupações do paradigma cognitivo. Igualmente, o paradigma social surgiu para iluminar questões não compreendidas pelo cognitivo. No caso dos estudos de usuários da informação, o paradigma social vem para problematizar aspectos de como a definição de critérios de qualidade e valor da informação é construída socialmente, e atravessada por fatores históricos, culturais, políticos, sociais e econômicos (ARAÚJO, 2010, p. 35-36).

Desta maneira, a contribuição de cada um dos paradigmas da Ciência da Informação é relevante, a seu modo, para a continuidade dos estudos da área, devendo ter seus pressupostos avaliados e utilizados de acordo os objetivos previstos.

4 AS TEORIAS SOCIAIS

Burke (2012) afirma que existe uma grande variedade de teorias sociais e que esta grande quantidade promove desafios para pesquisadores e estudantes. Para ele, “há o problema da escolha entre teorias rivais, em geral com base no encaixe mais ou menos perfeito entre a teoria geral e a questão específica” que o pesquisador tem em mente. Além disso, o autor também identifica “o problema de se reconciliar a teoria e suas implicações com o aparato conceitual inteiro do que toma emprestado” (BURKE, 2012, p. 279).

Na evolução das compreensões sobre as ciências sociais, Araújo (2003) identifica três modelos principais, relacionando-os ao desenvolvimento da Ciência da Informação. O primeiro remete à teoria de Física Social proposta por Augusto Comte, pai do Positivismo, para quem “as ciências se ordenariam segundo uma hierarquia empírica e lógica, na qual cada ciência dependeria da emergência histórica prévia da que é imediatamente inferior na hierarquia”. Por esta lógica, “a ciência social é considerada como uma simples aplicação das pressuposições e métodos das ciências naturais ao estudo dos seres humanos” (GIDDENS, 1972, p. 224), perspectiva próxima às primeiras ideias defendidas pela Ciência da Informação, quando esta possuía maior proximidade com a computação (ARAÚJO, 2003).

O segundo modelo, que se desenvolve a partir dos anos 1970 e está relacionada ao paradigma cognitivo da Ciência da Informação, é a Sociologia Funcionalista proposta por Durkheim. Com relação aos conflitos do mundo moderno, Durkheim reconhece que a expansão da divisão do trabalho, causada pela industrialização, originou um conflito entre o capital e o trabalho assalariado. Mas esta divisão, segundo o autor, não resulta diretamente da divisão do trabalho. E, sim, é uma “consequência do fato de a divisão das funções econômicas ter ultrapassado temporariamente o processo de formação de regras morais apropriadas. A divisão do trabalho não produz coesão social porque se encontra num estado anômico”. (GIDDENS, 1972, p. 127).

Esta anomia, ainda de acordo com o teórico francês, poderia ser solucionada a partir de uma correta divisão do trabalho, pela qual os talentos e as capacidades sejam reconhecidos. Assim, abre-se espaço para uma auto-realização individual, onde o individualismo de cada um seria respeitado. Também conhecida como Teoria da Integração, a Sociologia Funcionalista “vê a sociedade como um todo formado por partes constituintes diferenciadas e interdependentes” (ARAÚJO, 2003, p. 23).

Por último, o terceiro modelo engloba diferentes correntes de pensamento interpretativas que, a partir de 1980, vivenciaram uma “tentativa de síntese entre as diferentes perspectivas, suas propostas e seus conceitos. Exemplos desse trabalho são a Teoria da Ação Comunicativa, de Jürgen Habermas, [...] a Sociologia Reflexiva de Anthony Giddens, [...]”, (ARAÚJO, 2003, p. 24) entre outros. O objetivo é identificar pontos de uma teoria que possam auxiliar na compreensão de aspectos não bem conceituados por outra abordagem, promovendo colaboração entre as mesmas.

5 PARADIGMA SOCIAL E TEORIAS SOCIAIS: RELAÇÕES

As teorias sociais desempenham essencial papel no desenvolvimento de métodos de pesquisa que favoreçam a percepção do sistema em toda a sua complexidade, alinhado às novas perspectivas propiciadas pelos estudos do paradigma social. Por tratarem de “questões referentes à vida social e aos produtos culturais da atividade humana” (GIDDENS; TURNER, 1999, p. 7), as teorias sociais não são produto de nenhuma disciplina em específico, podendo ser utilizadas dentro de discussões que permeiam os estudos das ciências sociais, entre elas, a Ciência da Informação.

É essencial a percepção dos avanços das ciências sociais e do papel das teorias sociais para este artigo. Tem-se percebido que, a fim de desenvolver uma pesquisa dentro de estudos de usuários que esteja ligada ao paradigma social, torna-se necessário buscar referências de teorias em áreas próximas, uma vez que faltam bibliografias que possuam abordagem social dentro da Ciência da Informação (ARAÚJO, 2010).

Algumas das teorias sociais propostas por Araújo (2010) para a realização destas pesquisas são o interacionismo simbólico e a etnometodologia.

Cunhado por Herbert Blumer, em um artigo escrito pelo mesmo em 1937 (BLUMER, 1980, p. 138), o termo **interacionismo simbólico** surgiu inspirado nas ideias de G. H. Mead, que chega a ser considerado o “pai fundador” desta tradição, embora permaneça como uma referência remota (FRANÇA, 2007, p. 1). Em seu livro “Mind, self and society” (Mente, eu e sociedade), de 1934, Mead desenvolve uma tese que seria de extrema relevância nos estudos futuros desta abordagem, em que reconhece a mente, o eu e a sociedade como “três abordagens diferentes de um mesmo fenômeno, que é o ato social” (FRANÇA, 2004, p. 2).

Joas (1999) defende que uma verdadeira apreensão dos conceitos do interacionismo simbólico somente pode ser efetivada a partir de um contraste com os fundamentos da Escola de Chicago, perspectiva sociológica desenvolvida principalmente entre a primeira e a segunda guerra mundiais, que se destacou por elementos como a “preocupação com o cotidiano e o resgate das pequenas atividades do dia-a-dia; a combinação entre valores coletivos e atitudes individuais; a ênfase no trabalho empírico e a utilização de técnicas qualitativas, além de uma perspectiva claramente interdisciplinar” (FRANÇA, 2004, p. 1). A partir destas perspectivas, autores como Joas (1999) e França (2004), percebem o interacionismo simbólico como uma continuação de determinadas nuances apresentadas pelos teóricos de Chicago.

Mesmo sem uma data consensual de surgimento, pode-se dizer, de maneira geral, que o interacionismo simbólico se diferencia das demais teorias sociais ao propor que “indivíduo e sociedade se constituam reciprocamente pois não são instâncias autônomas e separadas (ARAÚJO, 2007, p. 95), tendo como pressuposto central as possibilidades que os sujeitos “têm de atuar e construir regras normativas a partir de conhecimentos coletivos” (GOSS, 2006, p. 155).

Por esta abordagem, o comportamento adotado pelos indivíduos é percebido como um produto de construções subjetivas acerca do sujeito, “dos outros e das exigências sociais da situação. As pessoas criam construções de significado subjetivas e compartilhadas, para a realidade em que vivem, pelo que sentem, escutam e veem” (LIMA, 2007, p. 63). Desta forma, o significado das ações é produzido a partir do processo de interação humana, ou seja, “o interacionismo simbólico considera os significados produtos sociais, criações elaboradas em e através das atividades humanas determinantes em seu processo interativo” (BLUMER, 1980, p. 121).

A etnometodologia, por sua vez, teve a sua primeira publicação em um livro de 1967, nomeado *Studies in Ethnomethodology* (Estudos sobre etnometodologia), escrito por Harold Garfinkel. Descrita por Coulon (1995, p. 7) enquanto uma corrente da sociologia americana, a etnometodologia possui grande relevância ao “efetuar uma ruptura radical com modos de pensamento da sociologia tradicional”, anunciando “uma verdadeira reviravolta de nossa tradição sociológica”. Estas mudanças promoveram profundas transformações nos estudos de ciências sociais e propiciaram “uma ampliação do pensamento social. Dá-se hoje maior importância à

compreensão que à explicação, à abordagem qualitativa do social que à quantofrenia das pesquisas sociológicas anteriores” (COULON, 1995, p. 7).

A etnometodologia pode ser percebida enquanto

a pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar. Para os etnometodólogos, a etnometodologia será, portanto, o estudo dessas atividades cotidianas, quer sejam triviais ou eruditas, considerando que a própria sociologia deve ser considerada como uma atividade prática. (COULON, 1995, p. 30).

Coulon (1995) destaca ainda que estes métodos variam de “tribo” para “tribo”, nem sempre sendo reconhecidos facilmente por uma sociedade vizinha, o que marca

a pertença desses métodos a um grupo particular, a uma organização ou instituição local. A etnometodologia vem então a ser o estudo dos etnométodos que os atores utilizam no dia-a-dia, que lhe permitem viver juntos, inclusive de maneira conflitiva, e que regem as relações sociais que eles mantêm entre si. (COULON, 1995, p. 52).

Os conceitos de etnometodologia podem ser diretamente conectados aos estudos das práticas informacionais dentro de Estudos de Usuários. Esta relação pode ser confirmada a partir da preocupação desta corrente sociológica com as práticas.

6 *CONSIDERAÇÕES FINAIS*

Ao longo deste artigo, percebeu-se que os estudos de usuários que adotam o paradigma social ainda são pouco utilizados na área. Além de ser um paradigma recente, quando comparado aos demais, outro motivo que pode explicar a necessidade de desenvolvimento de novos estudos sob este viés é a falta de teorias e metodologias dentro da Ciência da Informação que favoreçam a análise do objeto de pesquisa a partir deste paradigma.

Desta forma, nota-se que as teorias sociais se apresentam como importantes aliadas do paradigma social, uma vez que fornecem as bases teórico-metodológicas necessárias para dar continuidade ao trabalho. No caso do paradigma social, especificamente, destacam-se as teorias do interacionismo simbólico e da etnometodologia, que defendem princípios semelhantes. Pelos fundamentos destas, o indivíduo é reconhecido enquanto sujeito transformador do mundo em que vive, interagindo com o ambiente e modificando-o de forma ativa.

Defende-se, assim, a possibilidade de novos patamares de estudo do paradigma social dentro da Ciência da Informação, a partir da contribuição das teorias sociais. Essa relação entre as áreas, por sua vez, se apresenta de forma positiva enquanto espaço de troca de informações e conhecimento, visando ao desenvolvimento de ambas.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. A Ciência da Informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19020.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2015.

_____. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (Org.). **Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007.

_____. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. Anais... São Paulo: Ancib, 2008. Disponível em:

<<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

_____. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul/dez. 2010. Disponível em:

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485>>. Acesso em: 13 ago. 2015.

BLUMER, H. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C. David. **Teoria da Comunicação: textos básicos**. Tradução de Nelson Pujol Yamamoto. São Paulo: Mosaico, 1980.

BURKE, P. **História e teoria social**. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt, Roneide Venâncio Majer e Roberto Ferreira Leal. 3. ed. São Paulo: UNESP, 2012.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Ancib, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 22 ago. 2015.

COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/440>>. Acesso em: 17 ago. 2015.

FIGUEIREDO, N. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.

FRANÇA, V. V. A Escola de Chicago e o interacionismo simbólico. In: _____. **Curso Básico de Teoria da Comunicação**. Belo Horizonte: UFMG, 2004.

_____, V. V. Contribuições de G. H. Mead para pensar a comunicação. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, 16., 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Universidade Tuiuti do Paraná, 2007.

FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008, p. 19-34.

GIDDENS, A. **Capitalismo e moderna teoria social**: uma análise das obras de Marx, Durkheim e Max Weber. Portugal: Presença; Brasil: Martins Fontes, 1972.

GIDDENS, A.; TURNER, J. **Teoria Social Hoje**. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: UNESP, 1999.

GOSS, K. P. As correntes interacionistas e a sua repercussão nas teorias de Anthony Giddens e Bruno Latour. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 42, n. 3, p. 153-162, 2006. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/ciencias_sociais/article/view/6029>. Acesso em: 25 out. 2015.

HJØRLAND, B. *Domain analysis in information science*. **Journal of Documentation**, Londres, v. 58, n. 4, p. 122-162, 2002. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410210431136>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

JOAS, H. Interacionismo simbólico. In: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan. **Teoria Social Hoje**. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: UNESP, 1999.

LIMA, R. C. M. **Estratégias de informação e modelos organizacionais**: o espaço da administração e da comunicação na Ciência da Informação. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

NASCIMENTO, D. M. A abordagem sócio-cultural da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 25-35, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/477>>. Acesso em: 29 ago. 2015.

RENDÓN ROJAS, M. A. Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28555.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1964.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, 2000. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/5-3/paper76.html>>. Acesso em: 19 ago. 2015.