

Artigo originalmente publicado em inglês na revista *Open Information Science*, disponível em: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/opis-2022-0153/html>

**Referenciar como:**

Rabello, R. Studies on Information Users and Non-Users: An Alternative Proposal. *Open Information Science*, v. 7, n.1, p. 20220153, 2023. doi: <https://doi.org/10.1515/opis-2022-0153>

## Review Article

Rodrigo Rabello\*

# Estudos sobre usuários e não-usuários de informação: uma proposta alternativa

<https://doi.org/10.1515/opis-2022-0153>

received June 12, 2023; accepted July 22, 2023

**Abstract:** Os estudos de não-usuários são frequentemente negligenciados pela área de informação. Investigações dessa natureza enfrentam desafios para obter diagnósticos. Diante disso, defende-se a realização de estudos que compreendam tanto usuários quanto não-usuários de informação, abordando diferentes enfoques e concepções a esse respeito. Objetiva-se ampliar miradas epistemológicas, éticas e políticas no campo de estudos de usuários de informação. Para tanto, foi realizada revisão de literatura sobre enfoques e concepções de usuários e de não-usuários de informação. Os referenciais teóricos abordaram contribuições e limitações dos conceitos em questão. O termo “não-usuário de informação” pode ser empregado para abordar sujeitos ignorados ou fora do interesse da área de informação. Políticas públicas em informação, educação e cultura têm buscado converter esses não-usuários em público, promovendo a cultura “socialmente” valorizada. No entanto, instituições de mediação também podem reconhecer a cultura dos não-usuários e valorizar suas situações de necessidades informacionais em contexto. Considerar os estudos de usuários e não-usuários aporta benefícios para o campo e para a sociedade, ao trabalhar com uma concepção inclusiva e abrangente. Ainda assim, mesmo esses estudos podem não incluir outros processos, como a leitura e a apropriação da informação em determinados contextos, ou mesmo desconsiderar comportamentos e práticas informacionais na vida cotidiana, ou seja, não relacionados a sistemas de informação institucionalizados. É importante refletir sobre as escolhas epistemológicas e teórico-metodológicas para a realização de estudos dessa natureza. Tais decisões refletem, política e eticamente, a visão de mundo dos docentes, dos pesquisadores e dos profissionais de informação e podem dar voz e protagonismo para uns e silenciar e invisibilizar outros.

**Keywords:** usuário de informação; não-usuário de informação; público; não-público; estudos de usuários de informação.

## 1 Introdução

Os estudos envolvendo não-usuários frequentemente são negligenciados ou omitidos devido à maior demanda de trabalho, de tempo e/ou de recursos necessários (Brunskill & Hanneke, 2021), posto que eles têm o desafio de abordar uma parcela significativa da população (Schlichter & Pemberton, 1992; Borteye, Atiso, & Knust, 2018), algo que dificulta a obtenção de diagnósticos (Brunskill & Hanneke, 2021).

A presente investigação defende a possibilidade de estudos que abranjam a relação entre sujeito e informação, considerando tanto usuários quanto não-usuários de informação. São analisados diferentes enfoques e concepções sobre esses sujeitos e suas contribuições e implicações para a pesquisa e atuação profissional em informação. Assim, se objetiva ampliar as miradas epistemológicas, éticas e políticas no campo de estudos de usuários de informação.

O campo de estudos de usuários de informação – relacionado aos estudos de busca de informação – está consolidado em áreas como biblioteconomia e ciência da informação, documentação (doravante denominadas “área de informação”). Nele se investiga, dentre outros aspectos, as necessidades e os processos de busca, de uso e de apropriação de informação. Não obstante, outras expressões, orientadas por distintos prismas teóricos, em certas ocasiões, têm sido empregadas como representativas do campo ou como direcionamentos de ação neste, como é o caso dos estudos de comportamento informacional ou das práticas informacionais.

\* Corresponding author: Rodrigo Rabello, Faculty of Information Science, University of Brasília, Darcy Ribeiro University Campus, Brasília, Brazil, e-mail: [rdgrabello@unb.br](mailto:rdgrabello@unb.br), [rdgrabello@gmail.com](mailto:rdgrabello@gmail.com)

Os modelos de informação têm sido férteis ao demonstrarem o desenvolvimento teórico e prático do campo. Nestes, há de se observar que as investigações e as ações no âmbito profissional são orientadas pelo construto usuário de informação. Por sua vez, o conceito tem uma trajetória amplamente abordada na literatura da área de informação, direcionado para caracterizar certos sujeitos em sua relação com determinados meios e contextos informacionais.

Diante dessa trajetória pretensamente universalizante, é necessário reconhecer que o conceito de usuário de informação, assim como qualquer outro conceito com aspirações científicas, possui fundamentos epistemológicos que apresentam implicações éticas e políticas. É importante, portanto, refletir não apenas sobre as contribuições desse conceito, mas também sobre suas limitações epistêmicas, sobremaneira quando se apresenta sob o signo de uma presunção de totalidade dos sujeitos de uma comunidade.

Com efeito, propõe-se a adoção do conceito não-usuário de informação como um contraponto ou complemento ao campo de estudos, com potencial para ampliar a compreensão sobre a relação sujeito e informação. Nessa perspectiva, a expressão não-usuário se refere aos sujeitos que, de diferentes maneiras, são ignorados ou estão fora do alcance de interesse do campo. Ao introduzir esse conceito, busca-se contribuir para promover uma reflexão mais ampla, que envolva, dentre outros aspectos, meios para a promoção de protagonismos.

Há, portanto, a busca de uma alternativa para ações marcadamente discriminatórias e excludentes. Tais ações externas são conferidas quando se evoca, por exemplo, dificuldades ou impossibilidades para busca, utilização e/ou apropriação de informação. Tais obstáculos podem ser direcionados aos sujeitos na forma de inadequação institucional ou quando há algum preconceito relativo à sua condição física ou mental, gênero, origem, classe, raça, orientação sexual, idade, religião, dentre outros.

Ao final, é defendida e problematizada a possibilidade de estudos que compreendem tanto usuários quanto não-usuários de informação. Com essa abordagem integrada, há o argumento de ser possível acolher, receptivamente, os sujeitos, seus comportamentos e suas práticas. Ademais, existe o entendimento de que – com a realização de “estudos de usuários e de não-usuários de informação” – há a possibilidade de se conduzir o ensino, a pesquisa e a atuação profissional a partir de investigações que efetivamente contemplem a relação informação e comunidade.

## 2 Metodologia

Foi realizada revisão de literatura sobre os enfoques e concepções de usuários e não-usuários de informação e foram abordados referenciais teóricos sobre as contribuições e limitações dos conceitos em questão.

A revisão de literatura sobre os enfoques e concepções de usuário de informação (seção 3) contou com 16 publicações da *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)* que abordaram temas como necessidade, busca, uso, comportamento e prática informacional. A análise foi realizada com o apoio dos estudos de Rabello (2013) e de González-Teruel (2017).

A revisão dos enfoques e concepções de não-usuário de informação, incluindo o conceito de não-público (Jeanson, 1973; Flusser, 1980; Amado, 2017) (seção 5), baseou-se nas publicações selecionadas por Rocha e Rabello (2022). Foi realizada busca reversa a partir das referências de Silvestre Estela (2019), chegando a 36 publicações. Outros 39 documentos foram recuperados mediante buscas em publicações de 2017 a 2022, utilizando os termos “non-user” e “nonuser” em fontes como SciVerse Scopus (3), Web of Science - WoS (3), Library, Information Science & Technology Abstracts - LISTA (10), Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação - BRAPCI (4), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações - BDTD (4) e Google Scholar (18). Depois de reanálise dos 76 documentos, o corpus foi delimitado com 44 publicações. Para tanto, foram suprimidos documentos repetidos ou considerados pouco relevantes em relação à fundamentação conceitual dos termos em questão.

As reflexões sobre as contribuições e limitações do conceito de usuário de informação (seção 4) foram embasadas em um referencial que contemplou as seguintes premissas: a. Pressupostos relacionados ao sistema de informação institucionalizado (Almeida Junior, & Rabello, 2022; Belkin, 1978; Brookes, 1980; Frohmann, 2007; Shannon & Weaver, 1975); e b. Pressupostos relacionados à sociedade (Almeida Junior, 2015; Bourdieu, 1989; Freire, 1979; Rabello & Almeida Junior, 2020; Köptcke, 2003, 2005; Rabello, 2022; Stengers, 2005; Tomás, 2010).

Por seu turno, as reflexões sobre as contribuições e limitações do conceito de não-usuário de informação (seção 6) foram fundamentadas em estudos que consideram determinadas precondições dos sujeitos e possibilidades de (re)adequação destes a novas condições (Silva & Bernardino, 2015; Rabello & Almeida Junior, 2020). Nessa seção, também foram discutidas a relação entre a pesquisa teórica e a atuação profissional, considerando estudos que recebem os sujeitos e suas práticas (Rabello, 2021).

### 3 Enfoques e concepções de usuário de informação

As investigações sobre a trajetória do estudo dos usuários de informação encontram na ARIST uma fonte preciosa de pesquisa. A ARIST, criada em 1965 pela American Documentation Institute – atual Association for Information Science and Technology – e pela National Science Foundation, foi descontinuada em 2011, mas continua sendo uma fonte retrospectiva para a área de informação. Durante seu período de publicação, a ARIST publicou ao menos 16 revisões de literatura que abordaram, especificamente, assuntos como necessidade, busca, uso, comportamento e prática de informação.

Os títulos refletem as perspectivas teóricas predominantes em cada época da publicação. Em 1966 e 1967, as revisões foram direcionadas para a necessidade e uso de informação em comunidades científicas. Entre 1966 e 1990, as revisões se concentraram em aspectos gerais de ciência e tecnologia nos sistemas de informação e seus usuários. Em 2001, 2006, e 2009, as revisões incluíram o termo "comportamento informacional" em seus títulos, enquanto a palavra "contexto" foi adicionada, complementarmente, apenas em 2007. A expressão "práticas informacionais" pode ser observada apenas no último título da série, na revisão de 2010.

Nessas publicações, há a possibilidade de analisar os enfoques e as concepções de usuário a partir da predominância de paradigmas informacionais (Capurro, 2007), também expressos em termos de modelos (Rabello, 2013) ou de enfoques teóricos (González-Teruel, 2017).

O modelo físico (ou objetivo) baseia-se na ideia de que o sistema de informação é o meio pelo qual as mensagens são transmitidas e intermediadas, e os usuários são passivos em relação a ele. Já o modelo cognitivo (ou subjetivo) valoriza o usuário como um indivíduo que atribui sentido à informação, com a ação cognitiva ocorrendo de forma isolada, mas dependendo da sua relação com o sistema. O modelo social (ou pragmático) vai além da noção de sistema e de uso de informação, ocorrendo em um contexto de interação e de mediação em rede, em comportamentos e práticas por meio dos quais a informação é apropriada.

González-Teruel (2017) investigou o campo de estudos de usuários de informação e observou "maior rigor" e uma "profunda reflexão" no enfoque construtivista-cognitivo, centrado no indivíduo e, de modo relativo, no seu entorno como condicionante para a busca de informação. Contudo, esse enfoque, segundo a autora, não tem sido capaz de abordar as implicações práticas dos resultados de pesquisa sobre o tema. A autora observou que novos enfoques enfatizam a importância do social, mas a dimensão social no campo tem carecido de bases para um diálogo mais produtivo com os usuários.

O mencionado diagnóstico foi obtido por González-Teruel (2017) a partir do cotejo do "enfoque construtivista-cognitivo" com as contribuições de autores que abordaram "busca de informação no âmbito da vida cotidiana" (Taylor, 1991; Savolainen, 1995; McKenzie, 2003; Talja, Keso, & Pietilainen, 1999, dentre outros), ou que compuseram aquilo que ela denominou de "enfoque teórico alternativo" (Olsson, 2005, 2012, 2009; McKenzie, 2003; Julien, 1999a,b; Tuominen, 1997; Davenport, 2010; Carey, McKechnie, & McKenzie, 2002).

A ideia de ênfase – seja no funcionamento do sistema, seja na dimensão construtivista-cognitiva, seja na dimensão social – pressupõe o convívio de modelos, ainda que um modelo possa preponderar, no espaço e no tempo, ante outro(s) (Rabello, 2013). O mencionado estudo auxilia a compreender a configuração dos enfoques e das concepções de usuários de informação registrados nas revisões da ARIST desde a segunda metade da década de 1960 até a primeira década do ano 2000.

Nas revisões de 1966 a 1990 (Menzel, 1966; Herner & Herner, 1967; Allen, 1969; Lin & Garvey, 1972; Paisley, 1968; Lipetz, 1970; Crane, 1971; Martyn, 1974; Crawford, 1978; Hewins, 1990), há um enfoque na relação entre o profissional e o usuário do sistema de informação, especialmente no cenário da ciência e tecnologia. A concepção predominante do usuário é aderente ao modelo físico da informação. Os estudos de uso e de usuários são realizados com o objetivo de melhorar o sistema e os produtos e serviços a ele relacionados.

Durante o período mencionado acima, a revisão de Crawford (1978) se diferenciou do modelo predominante. Nela se observa a concepção de usuário alinhada com o modelo cognitivo de informação. Essa distinção de modelo foi observada com maior clareza nas revisões de Dervin e Nilan (1986) e Hewins (1990), produzidas na sequência. Entre essas revisões, a de Dervin e Nilan se diferenciou por abordar estudos que incluíam a relação entre enfoques profissionais ou da vida cotidiana.

Essa relação de enfoques passou a ser mais bem visualizada a partir da primeira década dos anos 2000, em cujas revisões passaram a ter uma ênfase no modelo social da informação. As revisões daquela década destacam duas questões importantes: a adoção do termo “comportamento informacional” para nomear uma perspectiva, o próprio campo de estudo e a consideração do contexto social como um elemento orientador.

As revisões de literatura realizadas neste período apresentam um destaque particular ao abordar questões que vão além da relação dos sujeitos com o sistema de informação. Os estudos passam a considerar a interação dos usuários em contextos de redes sociais e da web. Até então, apenas a revisão de Herner e Herner (1967) havia focado nas redes sociais, na ocasião em que abordaram o comportamento de pesquisadores em ciência e tecnologia no contexto de “colégios invisíveis”.

Autores como Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) concordam com a mudança de enfoque presente no título da revisão da ARIST. Essa mudança se tornou uma constante nas publicações posteriores de 2006, 2007 e 2009. Eles também endossam estudos que propõem uma alteração no nome do campo devido à aceitação do termo “comportamento informacional” pela comunidade acadêmica. Além disso, ressaltam a importância de abordagens multifacetadas que considerem o contexto sociocultural e sociolinguístico, com o objetivo de estabelecer diálogos com as ciências sociais.

Case (2006) oferece uma ampla definição do comportamento informacional, que envolve a interação dos indivíduos com fontes de informação relevantes, incluindo fluxo, transferência e compartilhamento de informações, além de legitimação e justificação de valores informacionais nas relações interpessoais, em abordagens construtivistas e construcionistas. Na revisão há o exercício de categorizar os usuários de informação com base em sua ocupação, função e aspectos demográficos e sociais.

Courtright (2007) expande o conceito de usuário em pesquisas que exploram a interação e intervenção compartilhada dos indivíduos no processo de busca de informações. Também concorda com a visão de Cool (2001) de que o contexto é uma estrutura nos processos comunicativos. O termo contexto pode ser sinônimo de outras palavras como situação, ambiente, mundo da informação, mundo da vida, campo da informação e cenário, e é fundamental para considerar as práticas informacionais na vida cotidiana.

Fischer e Julien (2009) examinam pesquisas sobre práticas informacionais na vida cotidiana, incluindo estudos sobre juventude e gênero, e destacam o papel crucial do contexto como variável nas investigações sobre disseminação da informação em sistemas. A revisão aponta para a crescente importância do contexto e das situações na academia para o estudo da motivação e do processo de busca de informação em tópicos relevantes, como mudanças tecnológicas, saúde, comunicação interpessoal e redes sociais.

A revisão de Caidi, Allard e Quirke (2010) é distinta de outras revisões da ARIST por focar no termo “práticas” e em um grupo específico, os imigrantes. As revisões da ARIST desde 1990 já incluíam estudos sobre necessidade, busca e uso de informação, e a partir de 2001, passaram a considerar comportamentos e práticas informacionais. O aumento do destaque dos estudos sobre práticas informacionais é evidenciado na revisão de Courtright (2007) e continuou até o final da primeira década de 2000.

Conforme sugerem as revisões da ARIST da primeira década de 2000, há uma controvérsia em torno da denominação do campo ou em relação ao direcionamento dos estudos, com alcance em perspectivas de áreas de pesquisa e/ou de atuação profissional. Wilson (1999; 2000) defende comportamento informacional em contexto, enquanto Savolainen (2008) defende práticas informacionais no cotidiano.

González-Teruel entende que uma abordagem nominalista, que busca sobrepor diferentes etiquetas conceituais, pode limitar a reflexão sobre implicações efetivas no campo. Isso porque posicionamentos dessa natureza tendem a não se diferenciarem substancialmente em “[...] pressupostos ontológicos, epistemológicos e metodológicos e, muito menos, em sua clareza quanto à exposição das implicações práticas de seus resultados.” (González-Teruel, 2017, p. 186).

Ainda assim, há o entendimento de que as perspectivas não são ontológica e epistemologicamente neutras e os pesquisadores por vezes estão presos às suas próprias formações discursivas. Mediante tais argumentos, foi possível observar que comportamento informacional e práticas informacionais atuam como “conceitos guarda-chuva”, com pesquisas que orbitam cada uma das perspectivas, embora com formulações discursivas diversificadas (Savolainen, 2007).

Os estudos de comportamento informacional têm se consolidado e recebido ampla aceitação. Parte das problematizações direcionadas a essa perspectiva decorre de sua associação com o comportamentalismo na psicologia (González-Teruel, 2017). Existe, na defesa do estudo das práticas, o entendimento de que, com essa perspectiva, seria possível estudá-las considerando aspectos sociais e culturais (Savolainen, 2007). O debate entre Wilson e Savolainen oferece mais informações sobre a controvérsia (The behaviour..., 2009). O número especial “Comportamento Humano Informativo” da revista *Informatio* apresenta um panorama dos estudos sobre uso, comportamento e prática informacional em várias regiões (Informatio, 2023).

Através das revisões da ARIST, percebe-se que o modelo social da informação avançou na compreensão de usuário. Inicialmente, o foco em ciência e tecnologia negligenciou a busca e o uso de informação por outros profissionais e sujeitos na vida cotidiana.

A ideia de contexto, em estudos sobre comportamento informacional, pode se beneficiar do seguinte conceito: “O contexto do comportamento informacional de um ator consiste em elementos como ambiente, tarefa, relação ator-fonte, tempo, etc. que são relevantes para o comportamento durante o curso da interação e variam com base na magnitude, dinamismo, padrões e combinações, e que aparecem de maneira diferente para o ator do que para outros, os quais fazem uma diferenciação de grupo interno/grupo externo desses elementos, dependendo de suas identidades individuais e compartilhadas.” (Agarwal, 2018, p. 128).

Com a ampliação da noção de contexto, é possível explorar comportamentos e práticas para além da dimensão cognitiva do usuário em sua relação com o sistema. Esse desenvolvimento pode ser exemplificado pelos estudos que analisam a interação e a intervenção dos sujeitos em redes sociais e na web, e em outros meios da vida cotidiana.

Há de se observar o fato de não haver destaque, nas revisões da ARIST, para estudos teóricos sobre usuário e classes sociais, apesar de as publicações terem reportado investigações voltadas para a ampliação do escopo do contexto e da relação dos sujeitos com a informação. É possível observar, todavia, que a revisão de Case (2006) registrou estudos sobre a invisibilidade de grupos sociais, focados em usuários de informação vulneráveis, como pessoas pobres, mulheres sem-teto, imigrantes, idosos, dentre outros.

## 4 Contribuições e limitações do conceito usuário de informação

O usuário de informação nomeia o campo de estudos. O sujeito pressuposto, numa dimensão tradicional, é aquele que, em última instância, utiliza a informação mediada por um profissional, atuando em alguma instituição. Nesse cenário, os sujeitos podem ser estudados considerando ao menos dois pressupostos, em relação ao/à: 1. Sistema de informação institucionalizado; e 2. Sociedade.

Os pressupostos em relação ao sistema de informação institucionalizado requer retomar características abordadas na seção 3, bem como considerar aspectos da dinâmica da transmissão de mensagens (Shannon & Weaver, 1975), das concepções de informação na perspectiva cognitiva (Belkin, 1978; Brooks, 1980), das problematizações do modelo “mentalista”, que preceitua a manifestação da informação no indivíduo como algo imaterial, abstrato e uniforme (Frohmann, 2007), da problematização da ausência de autonomia do usuário ao necessitar se adequar à estrutura do sistema de recuperação de informação (Almeida Junior & Rabello, 2022).

Esses pressupostos estão relacionados à existência dos usuários reais ou efetivos e dos usuários potenciais. Ambos têm como característica possuir alguma necessidade de informação. O usuário real é aquele que utiliza efetivamente o sistema e os seus produtos e serviços de informação. O usuário potencial é aquele com potencialidades para tal utilização, mas precisa ser alcançado ou provocado pelo profissional para que a informação possa ser mediada e utilizada.

A necessidade de informação do usuário mobiliza o ensino na área de informação, bem como a realização de pesquisa e/ou a atuação profissional no campo. O modelo físico, fundamentado em autores como Shannon e Weaver (1975), dentre outros, e o modelo cognitivo da informação, embasado em autores como Belkin (1978), Brooks (1980), dentre outros, têm como característica a pressuposição da interação com o sistema na relação sujeito e informação, mas sem considerar as variáveis do contexto social. Depois de situados tais modelos no âmbito da produção acadêmica sobre uso e usuário de informação (seção 3), faz-se oportuno conceituá-los, considerando as características identificadas.

O modelo físico enfatiza a relação usuário e informação, tendo como característica uma interação passiva do usuário, na condição de receptor, junto ao sistema de recuperação de informação. Numa perspectiva positivista

e funcionalista, o usuário de informação é peça fundamental do sistema, pois é ele que tem a função de receber a mensagem transmitida de forma idealmente eficiente e eficaz, com o mínimo de ruído. As pesquisas e as ações realizadas nesse modelo entendem que a dimensão semântica da informação é mantida desde a sua produção até a sua entrada no sistema, assim como durante o processamento e a saída da mensagem para o receptor.

O modelo cognitivo destaca a interação do usuário no desenvolvimento e no aperfeiçoamento do sistema de informação. Em um enfoque construtivista-cognitivo, o usuário é estudado na condição de um indivíduo cuja cognição pode ser compreendida e mapeada. O processo de preencher lacunas informacionais para atender às necessidades do usuário envolve o estudo de processos mentais. Busca-se aproveitar as possíveis apropriações semânticas da informação e as atribuições de sentido de maneira a antecipar e a controlar a interação entre sujeito e informação, de modo a prover informação personalizada por meio do sistema.

Nesse cenário tradicional, o campo de estudos de usuários considera a atuação de mediação do profissional de informação em uma instituição formal, também denominada de unidade de informação. Esse pressuposto direciona as características que constituem o sistema de informação, direcionam a atuação do profissional de informação, bem como interferem no comportamento e nas práticas do usuário de informação, sujeito este que idealmente irá interagir com o sistema institucionalizado.

Nessa direção, a antecipação, o controle e o atendimento da necessidade do usuário de informação são pressupostos a serem considerados nos estudos de usuários. Há a intenção de atender a necessidade por meio dos produtos e serviços planejados e orientados por políticas pretensamente preditivas. Nesse contexto, os estudos de usuários, em tese, cumprem o papel de levantamento de diagnóstico para tal predição.

O usuário deve se adequar à estrutura do sistema de informação. As ações de estudo e de educação dos usuários cumprem essa função. Elas prospectam, definem e ensinam aqueles capazes de utilizar instrumentos que intermediam fontes e recursos previamente selecionados, tratados e organizados, enfim, disponíveis para busca, acesso e recuperação da informação para suprir a lacuna da necessidade do usuário.

Há de se observar que o modelo físico tem como limitação desconsiderar, efetivamente, o usuário de informação, concebido como parte do próprio sistema de recuperação, na condição de receptor de mensagens. Já o modelo cognitivo tem como limitação passar a considerar o usuário de informação como um indivíduo isolado, socialmente descontextualizado. A informação a ser controlada, no caso, está presente na mente do indivíduo como algo imaterial, abstrato e uniforme (Frohmann, 2007).

Um destes pressupostos – tocantes aos modelos físico e cognitivo – está relacionado às suas limitações epistêmicas as quais não preveem protagonismos dos sujeitos em sociedade. Em ambos os modelos, o sistema de informação pressupõe, em última instância, o registro do conteúdo comunicado e apreendido para fins de antecipação, controle e atendimento da necessidade do usuário. Este sujeito necessita se adaptar à estrutura do sistema ou aos seus produtos e serviços e, por conseguinte, precisa de adequar aos comandos do profissional de informação (Almeida Junior & Rabello, 2022).

Essas limitações encontram no modelo social uma alternativa. Tal enquadramento recepciona – para além dos usuários de informação – sujeitos pertencentes às classes desprivilegiadas. Estes possuem a capacidade de resistir a discursos opressores por meio do acesso à informação. Tais sujeitos se conectam e constroem laços identitários em relações sociais complexas, moldadas por estruturas socioinformativas e inovadoras (Rendón-Rojas & García Cervantes, 2012).

A mediação da informação, no âmbito do modelo social da informação, contribui para se refletir sobre o mencionado protagonismo. Nesse processo, os sujeitos, o uso, a leitura e a apropriação da informação podem ser estudados em unidades de informação formalmente institucionalizadas (Almeida Junior, 2015), ou, complementarmente, em entidades de informação não institucionalizadas formalmente (Rendón Rojas & García Cervantes, 2012), como é possível observar no caso das redes sociais, das plataformas digitais, das associações populares, bibliotecas e museus comunitários, das coleções particulares, no contexto doméstico, dentre outros exemplos.

O pressuposto em relação à sociedade requer considerar aspectos da invisibilidade social (Tomás, 2010); da desigualdade social (Bourdieu, 1989); da ação da classe dominante (Freire, 1979); da satisfação parcial e momentânea da necessidade de informação do usuário, bem como da provocação de conflitos nos sujeitos para gerar novas necessidades (Almeida Junior, 2015); das dimensões de desigualdade e de invisibilidade dos sujeitos em classes sociais (Rabello & Almeida Junior, 2020); das dificuldades de avaliação e de consideração do uso realizado pelo público no

contexto institucional (Köptcke, 2003; 2005), da “proposição cosmopolítica” (Stengers, 2005) como subsídio para a mediação da informação “em presença” (Rabello, 2022).

O modelo social tende a conceber usuário de informação como um sujeito que busca, utiliza e se apropria da informação em contexto, seja no cenário da vida profissional, seja no da vida cotidiana. Nesse modelo, o sistema, em unidades de informação formalmente institucionalizadas, deixa de ser central ou essencial, pois se passa a considerar, complementarmente, a interação e a intervenção dos sujeitos em outros espaços e entidades informacionais.

A amplitude de escopo de usuário proporcionada pelo modelo social de informação permite pensar as implicações éticas e políticas que o conceito, epistemologicamente, engendra na área de informação. Quando situado em termos de invisibilidade e de desigualdade social, o construto usuário de informação pode ser analisado, por exemplo, à luz de privilégios de classe.

A invisibilidade social está ligada à exclusão social e é amplamente estudada nas ciências sociais, com destaque para os temas relacionados a grupos marginalizados, como prostitutas, usuários de drogas, prisioneiros, pessoas com deficiência, imigrantes, refugiados, trabalhadores domésticos, dentre outros. Esses indivíduos e suas perspectivas históricas são frequentemente ignorados ou desconhecidos. Como consequência, os invisibilizados enfrentam a impossibilidade de participar da vida pública. A invisibilidade pode ser uma “fonte de tristeza”, para grupos vulneráveis, ou um “modo de subversão”, como é o caso dos ativistas hackers (Tomás, 2010).

A desigualdade social pode ser estudada a partir de conceitos correspondentes ao *habitus* bourdieusiano, construto onde operam questões sobre poder simbólico e acerca de disposições para o com portamento e para a percepção de mundo. Essa perspectiva engendra relações multidimensionais dos campos sociais, observadas com a articulação de tipos de capital. Estes se caracterizam por poderem ser acumulados e por se converterem, em última instância, em poder simbólico. Dentre os tipos de capital, interessam, para esta reflexão, os capitais econômico e cultural, cujo acúmulo auxilia a compreender situações de desigualdade social (Bourdieu, 1989).

O capital econômico é mensurado em termos materiais e os detentores tentam “[...] impor a sua estrutura aos outros campos” (Bourdieu, 1989, p. 135). O capital cultural nem sempre é visível, pois por vezes advém de “transmissões domésticas” somadas ao “[...] investimento de tempo, para além, mas em relação, com o ganho e o investimento monetário.” (Bourdieu, 1989, p. 73), podendo se apresentar em três formas: “[...] no estado incorporado, ou seja, sob a forma de disposições duráveis do organismo; no estado objetivado, sob a forma de bens culturais [...]; e, enfim, no estado institucionalizado, [sob a forma de diplomas escolares].” (Bourdieu, 1989, p.74).

Em uma análise que abrange os campos da educação e da cultura, o filósofo Paulo Freire argumenta que toda prática educativa pressupõe uma determinada concepção sobre a natureza humana e o mundo. Dependendo da visão de mundo presente na relação entre educador e educando, a ação do educador pode ser considerada “ingênua” ou “crítica” (Freire, 1979).

Freire expõe a concepção dos educadores quando eles estão alinhados aos interesses ou à visão de mundo da classe dominante. Nesse caso, a ação política é pautada pela ideologia da neutralidade técnica. A prática educativa, de natureza tecnicista, é descontextualizada da realidade sociocultural. As tensões, os conflitos e as implicações políticas e sociais são reduzidos a meras questões linguísticas. Como resultado, os educandos se tornam reprodutores “ingênuos” de palavras ou meros receptáculos de conteúdo para serem “alimentados”.

Essa forma de educação opera com a promessa de que a classe dominada retornará a uma estrutura considerada “saudável” da qual foi afastada. Nessa perspectiva, a classe dominada é vista como composta por seres “marginais” em relação a algo. Os educadores atuam como “conselheiros humanitários” e “presenteadores” de novas realidades, detendo a chave para o retorno dos marginalizados ao centro. Essa abordagem concebe o futuro como uma repetição do presente ou como um destino pré-determinado, oferecendo pouquíssimo espaço para a esperança de libertação (Freire, 1979).

Tanto na perspectiva de internalização de uma cultura “socialmente” aceita (Bourdieu, 1989), como na visão de mera “armazenagem” ingênua de conteúdos (Freire, 1979), há uma suposição de que o sujeito deve se adequar a uma realidade imposta a ele. Uma classe social se impõe sobre outra ao estabelecer um padrão de comportamento esperado. Nesse contexto, práticas podem ser aceitas, toleradas ou rejeitadas, dependendo do grau de submissão de tais ações (Freire, 1979). Essa analogia pode ser ampliada ao pensar no usuário de informação como alguém submisso, assim como o educando.

O conceito de usuário de informação desempenha um papel importante ao orientar as atitudes em relação ao comportamento e à percepção de mundo. Como um constructo teórico que pode abordar questões de invisibilidade

e desigualdade social, a noção de usuário de informação influencia a pesquisa, o ensino e a prática profissional na área de informação, com a pretensão de representar os indivíduos de uma ou mais comunidades a serem atendidas. Isso porque o perfil ideal de usuário de informação tende a ser considerado um imperativo teórico que sintetiza os atributos materiais e simbólicos das classes média e alta. A perspectiva tradicional de mediação da informação e de estudos de usuários trabalha com a expectativa de transformar o usuário potencial em usuário real, pois aquele contém atributos – algum capital econômico e/ou cultural, por exemplo – para tal mudança de categoria (Rabello & Almeida Junior, 2020).

Tais atributos prévios, em termos de capital cultural, podem se manifestar como alfabetização, no próprio idioma e/ou em outros, hábito ou familiarização com a leitura, apreciação de alguma linguagem ou manifestação estética “socialmente” aceita. Ademais, o sujeito pode deter competências educacionais, científicas, técnicas, tecnológicas. Tal perfil tende a, ainda que implicitamente, fundamentar e orientar as bases para o desenvolvimento de políticas de ações e serviços em unidades de informação.

O diagnóstico para a tomada de decisão em unidades de informação – planejamento e execução de políticas de mediação da informação e da cultura – é realizado através, por exemplo, do trabalho avaliativo com base em estudos de uso e de público. Os estudos de avaliação de experiência em visitas em museus têm apontado para a dificuldade para a obtenção de diagnósticos, sobretudo em virtude da assimetria no processo. A separação entre sujeito (avaliador observador) e objeto (público observado) impede ou dificulta práticas avaliativas dialógicas (Köptcke, 2003).

Admite-se, ademais, o público formado por grupos heterogêneos, desde que passíveis de serem disciplinados. Decorre dessa idealização usos desejados ou tolerados. Ela permite pensar na metáfora de usuários de informação – visitantes de museus – como “civilizados”, “bárbaros” ou “cativos” (Köptcke, 2005). A ideia de público real ou ideal permite qualificá-lo como composto por grupos bons e dignos, separando daqueles indesejados. Com efeito, a violência simbólica decorre, dentre outros aspectos, da prescrição de comportamentos “exemplares”. Há nessa conduta uma hierarquia prevista de usos e sujeitos possíveis (Köptcke, 2005).

Conforme é possível observar, para compreender e contribuir com a reflexão sobre o conceito de usuário de informação se faz necessário considerar seus fundamentos epistemológicos e as implicações éticas e políticas envolvidas. Não basta reconhecer as contribuições desse conceito. É igualmente importante refletir sobre suas limitações epistêmicas. Ao se apresentar como um meio para presumir uma certa universalidade dos sujeitos de uma comunidade, há o risco de, mesmo com as melhores intenções, ignorar uns e considerar outros como protagonistas.

A difícil tarefa de se considerar as implicações daqueles envolvidos no processo de mediação (Rabello, 2022) tem potencial para contribuir com a reflexão sobre os sujeitos de interesse do campo de estudos de usuários. Com base na “proposição cosmopolítica” de Stengers (2005) – que tematiza as implicações e as responsabilidades no fazer científico –, há a possibilidade de se pensar, como uma alternativa, uma atuação “em presença”. A alteridade, no caso, passa ser uma variável para o respeito dos sujeitos de uma comunidade, considerando suas singularidades.

A preocupação envolve a postura segundo a qual o pesquisador – na condição de um *expert* capaz de chegar a conclusões de autoridade do tipo “e portanto...” – deve desacelerar ante as ações “eficientes”. Isso implica em hesitar, em suspender a ação técnica e científica ou se sentir desconfortável diante de tais comandos de autoridade. Isso porque as consequências do ato em curso, mesmo com a melhor das intenções, podem resultar no acometimento de vilanias. Estar “em presença” às consequências resulta em se ter ideia de que os efeitos dos atos podem ser perniciosos.

O pensamento de Stengers convida à desaceleração, ensinamento que pode ser emprestado e estendido ao campo de estudos de usuários. Nele se pode ressaltar a importância de se evitar, ainda que realizadas com boas intenções, ações inconsequentes ou que perpetuem e/ou aprofundem vilanias, algo que pode ser traduzido em termos de invisibilidade e desigualdade social. Nessa direção, o emprego do conceito usuário de informação, como uma categoria abarcadora, pode se tornar a causa de ações dessa natureza. Isso porque, quando se prescinde de uma reflexão atenta, corre-se o risco de se desconsiderar as implicações éticas e políticas engendradas pela perspectiva epistemológica que fundamenta o conceito.

Não obstante, o conceito “usuário de informação” mantém sua relevância para o campo. Ele continua a ser representativo de sujeitos que compõem públicos privilegiados, tais como aqueles de instituições de ensino superior ou especializadas, ou de outras instituições. A abertura para se estudar o uso da informação em contexto e no âmbito da vida cotidiana – a partir das perspectivas de comportamento e de prática informacional – também reforça a relevância do conceito.

Ainda assim, há de se observar a existência de sujeitos que, de diferentes maneiras, são ignorados ou estão fora do alcance de interesse do campo de estudos de usuários. Se membros da comunidade não forem considerados ou atendidos, a área de informação terá de rever suas limitações e ser capaz de se autoavaliar. A desaceleração proposta tem como eixo argumentativo a necessidade de se ampliar o olhar para além daqueles sujeitos que são ou deveriam ser de interesse. Nesse sentido, o conceito de “não-usuário” ganha relevância para a área de informação e introduz novos desafios e reflexões.

## 5 Enfoques e concepções de não-usuário de informação

A área de informação – quando considera preponderantemente unidades e sistemas de informação formalmente institucionalizados – parte do pressuposto de que o atendimento da comunidade, para cada unidade, deve ser orientado pela missão institucional e por seus objetivos. Com tal fundamento, o público é delimitado pelos estudos de usuários, definindo os sujeitos que passarão a ser de interesse das ações de mediação da informação. Esse público é, portanto, formado de usuários de informação reais e potenciais os quais, em última instância, deverão se adequar ao funcionamento do sistema.

Há de se destacar que os sujeitos podem ser enquadrados em uma zona intermediária ou complementar ao conceito de usuário real ou efetivo, como é o caso do conceito de “usuários à margem”, que corresponde aos sujeitos que utilizam o sistema e os serviços de informação de modo marginal ou precário (Sridhar, 1994; Blaylock & Arriol, 2021). Outras concepções os denominam de “usuários infrequentes” (Katz, 1974 apud Figueiredo, 1983). Há, ainda, os denominados “usuários passivos”, que utilizam o espaço, por exemplo, da biblioteca, para encontros sociais (Koerber, 2016; Agustín-Lacruz & Saurin-Parra, 2020).

A impossibilidade de os sujeitos se adaptarem ou se adequarem ao sistema informacional implica em desafios epistemológicos e ontológicos fundamentais para a concepção de público de uma determinada unidade de informação. Aqueles que, por algum motivo, formam o segmento com impossibilidade de utilização de equipamentos culturais e de sistemas de informação recebem o nome de “não-público” (Jeanson, 1973; Flusser, 1980; Amado, 2017) composto de “não-usuários” (Rabello, 2021).

As ideias de público e de não-público ao acesso à arte, por exemplo, remontam a transição da arte medievá, quando esta possuía uma função pedagógico-religiosa, para a arte renascentista, vista como um bem individual e econômico. Tal transformação levou ao isolamento do não-público em relação aos objetos culturais, restringindo o acesso e a possibilidade de expressão (Flusser, 1980).

O conceito de não-público foi introduzido pela primeira vez, com uma pretensão sistemática, por Francis Jeanson durante os acontecimentos de Maio de 1968, na França. Essa concepção surgiu como parte do debate sobre política cultural em equipamentos e instituições de cultura e foi utilizada como peça argumentativa na *Déclaration de Villeurbanne* (Amado, 2017).

A mencionada argumentação permitiu estabelecer uma distinção entre o público “cultivado” e o não-público. O público era dividido em público “atual” e público “potencial”. Este só se tornaria “atual” caso houvesse “esforços suplementares”, como facilidade de acesso e melhoria na publicidade. O não-público, por sua vez, seria formado por aqueles “não-cultivados”, os quais, apesar de iniciativas de animação cultural, continuavam excluídos da fruição e da criação cultural (Jeanson, 1973).

A perspectiva de Jeanson se orienta segundo o entendimento de que o não-público corresponde a uma “[...] imensidão humana composta por todos aqueles que ainda não têm acesso ou nenhuma chance iminente de acessar o fenômeno cultural nas formas que ele continua a assumir em quase todos os casos.” (Jeanson, 1973, p. 119-120).

O não-público foi dividido por Jeanson (1973) em três categorias. A primeira seria caracterizada pela falta de instrução básica em quantidade e qualidade, resultando em exclusão econômica e política. A instrução é valorizada pela elite “cultivada”. A segunda categoria seria influenciada pela sociedade de consumo, levando a escolhas culturais banais e facilmente comercializadas. A terceira e última categoria seria composta por jovens com formação intelectual para se tornarem líderes, mas que se recusam a assumir essa posição para confrontar o que denunciam.

A concepção de não-público – que prevê a condição dos sujeitos que os impede de se adaptar aos equipamentos culturais e aos sistemas de informação – suscita reflexão sobre as dificuldades teóricas do campo dos estudos de usuários. Estas implicam na realização de investigação sobre como modificar as condições e a abordagem da

instituição e dos seus profissionais de modo a atender os sujeitos que poderão estar, por exemplo, em situação de invisibilidade e de desigualdade social.

O conceito usuário de informação, como imperativo teórico, leva à necessidade de o campo desacelerar, no sentido de não cometer (ou continuar cometendo) possíveis vilanias, mesmo que essas não sejam realizadas deliberadamente. O conceito de não-usuário abre espaço para abordar esse desafio. Diante disso, surge a seguinte indagação: como tornar o não-público em público, em outras palavras, como tornar os não-usuários em usuários de informação reais ou potenciais?

Buscando alternativas para responder a pergunta, se fez necessário levantar estudos com enfoque na temática do não-usuário. Nessa direção, houve o interesse de conhecer como a literatura tem abordado o assunto, colocando no horizonte o pressuposto da impossibilidade de adaptação e de adequação dos sujeitos ao sistema de informação. Tendo em vista interpretações recorrentes identificadas na literatura, são apresentadas, a seguir, enfoques e concepções de não-usuário de informação.

Os estudos observados tendem a definir não-usuários como aqueles que não utilizam o produto e servido de uma determinada unidade de informação (Cannon, 1990; McCarthy, 1994; Sridhar, 1994; Suaiden, 1995; Fernandes, 2012; Harris, 2013; McConnell, 2017; Silvestre Estela & Cunha, 2017; Bangar & Panage, 2018; Jaikumar, Raja, & Saravanan, 2018; Fujiwara, Lawton, & Mourato, 2019; Bannwart & Minich, 2020; Blaylock & Arriol, 2021; Ujo, 2021; Shin, Jeon, & Lee, 2022), também denominados de “nunca-usuários” (Fernández-Ardèvol, 2018), algo que dificulta diferenciar não-usuários de usuários potenciais (Brunskill & Hanneke, 2021).

Especificamente, alguns pesquisadores definem não-usuários como indivíduos que não fazem uso de bibliotecas, de sistemas ou de produtos ou serviços de informação devido ao desconhecimento ou à percepção de que o ambiente e os recursos oferecidos não são relevantes, adequados ou acessíveis (Nasir, 1966; Figueiredo, 1978; Madden, 1979; Bryant, 1980; Baillargeon & Dufort, 1982; Kremer, 1984; Figueiredo, 1994; Gómez-Hernández, 1996; Ramlogan & Tedd, 2006; Toner, 2008; Cassidy, Martinez, & Shen, 2012; Silva & Sampaio, 2012; Borteye, Atiso, & Knust, 2018; Wood et al., 2020; Williment, 2020; Lizazi-Mbanga & Mapulanga, 2021).

Há, ainda, aqueles que os compreendem como pessoas que possuem alternativas para satisfazer suas necessidades de informação ou que preferem adquirir seus próprios materiais de leitura (Katz, 1974 apud Figueiredo, 1983; McCarthy, 1994; McNicol, 2004; Toner, 2008).

Outros estudiosos constataam, sugerem ou defendem a ideia de que um esforço maior na divulgação dos produtos e serviços de informação pode ser suficiente para converter não-usuários ou usuários potenciais em usuários efetivos (Baillargeon & Dufort, 1982; Suaiden, 1995; Toner, 2008; Borteye, Atiso, & Knust, 2018; Olorunfemi & Ipadeola, 2018). Esses sujeitos “[...] que mais precisam da biblioteca e todos os esforços estimulantes, persuasivos e de marketing das bibliotecas devem ser concentrados para os não-usuários absolutos.” (Nasir, 1966, p. 13).

Nessa direção, estudos consideram não-usuários – também nomeados de “ex-usuários” (Fernández-Ardèvol, 2018) ou “não-usuários de fato” (Consonni, 2010) – na condição de sujeitos que, por exemplo, passam um período sem utilizar o ambiente institucional ou os seus produtos e serviços de informação (Hernon & Pastine, 1977; Arias Coello; Simón Martín, 2008; Silvestre Estela, 2019). Com efeito, há aqueles que concebem não-usuários e usuários em potencial como expressões sinônimas (Fernandes & Cendón, 2021).

Os “não-usuários absolutos”, caracterizados por serem desprovidos de informação, podem ser diferenciados de usuários em potencial, mesmo numa outra terminologia. Aqueles já foram denominados de “não-usuários involuntários”, sendo estes últimos nomeados de “não-usuários involuntários ou intencionais” (Slater, 1984; Sridhar, 1994). “Esses não-usuários vivem em uma sociedade rica em informação e ainda assim sofrem voluntariamente de desnutrição de informação.” (Sridhar, 1994, p. 4).

Ainda assim, há de se observar a existência de “[...] um fio muito tênue entre não-usuários e usuários em potencial” (Silva & Sampaio, 2013, p. 135), pois a mudança de categoria dependeria de algum estímulo ou incentivo. Portanto, autores têm trabalhado com a hipótese de se transformar o não-usuário em usuário real (Walmiki, Ramakrishnegowda, & Prithviraj, 2010), ainda que, por vezes, o não-usuário seja concebido como usuário em potencial (Cannon, 1990; McCarthy, 1994; Sridhar, 1994).

Para além de não utilizar um espaço institucional ou o produto ou serviço lá ofertado, para se conceituar o não-usuário se trabalha com a perspectiva de haver alguma impossibilidade, mesmo que momentânea, de adaptação e de adequação dos sujeitos ao sistema de informação. Em muitas ocasiões, o sujeito não decide ser não-usuário, uma vez que não utilizar a informação não está relacionado apenas a uma escolha, mas pode representar uma condição alheia à sua intenção.

## 6 Contribuições e limitações do conceito “não-usuário de informação”

### 6.1 Não-público, classes sociais e (in)adequações institucionais

O conceito de não-público contribui para a compreensão de que o não-usuário não é apenas um indivíduo que escolhe não utilizar determinado produto ou serviço em/de alguma instituição ou sistema de informação. Ele também pode representar uma condição que afeta um coletivo. Surge, então, o entendimento de que essa condição pode ser superada ou minimizada por meio de ações que promovam formas de pensamento e de ação que transcendam as limitações impostas por abordagens teórico-práticas restritivas em relação à concepção de sujeitos.

A ideia de não-público, composto de não-usuários, permite pensar pré-condições dos sujeitos e de possibilidades de (re)adequação destes a novas condições. Nessa direção, ao menos dois recortes podem ser mobilizados: 1. Composição de classes sociais e relação entre desigualdade e invisibilidade social (Jeanson, 1973; Freire, 1979; Souza, 2011; Rabello & Almeida Junior, 2020); 2. Inadequações das instituições (Silva & Bernardino, 2015) e preconceitos (Rabello, 2021).

O conceito de não-público destaca a impossibilidade de parte da população desfrutar dos bens culturais. É necessário mais do que o desejo individual ou ajustes nas instituições para permitir o acesso e apropriação das manifestações artísticas ou culturais. O não-público é resultado das ações limitadoras das instituições de informação e cultura. Superar essa condição requer mudanças que garantam voz e participação ativa do não-público no cenário cultural (Jeanson, 1973).

Mudanças, dessa ordem, suscitam, por exemplo, numa perspectiva freiriana, a mobilização e emprego de palavras geradoras e reconhecíveis a certo grupo. Sob esse prisma, a técnica não é neutra. Ela seria empregada para a transformação social mediante uma “ação cultural para a liberdade” (Freire, 1979). O objetivo é transcender a abordagem mecanicista da palavra alienada, buscando, em vez disso, uma compreensão que permita nomear o mundo e instar a ação crítica.

Nesse sentido, a ação humana como práxis é aquela que cria e transforma o mundo e a si. Ela permite a prática e a reflexão crítica para produção de conhecimento. Por meio do diálogo entre educadores e educandos, estes são concebidos como sujeitos de conhecimento pertencentes a uma realidade social. A práxis é apresentada como um meio para expurgar a presença física e mítica do dominador. A chave, para tanto, consiste em não romper com contexto teórico e concreto, ou seja, em não cingir teoria e prática (Freire, 1979).

O não-público – como expressão de invisibilidade e de desigualdade social – pode ser pensado no âmbito da “cultura do silêncio” de uma “maioria silenciada”. Esta é a cultura em que uma classe domina a outra, impedindo-a de ser autêntica, proibindo-a de “ter voz”, de “dizer a palavra”. “Sem o conhecimento sério, responsável, de como estas populações transformam, na sua prática, sua fraqueza em força, é impossível uma comunicação válida com elas. Sem este conhecimento, o que fazemos, [...] é ‘invadi-las’ [...]” (Freire, 1979, p. 58).

Com a “invasão” “[...] talvez não seja demasiado afirmar que a constatação da cultura do silêncio implica no reconhecimento da cultura dominante e que ambas, ao não se gerarem em si próprias, se constituem nas estruturas de dominação.” (Freire, 1979, p. 70). Em outra direção, a invisibilidade social (Tomás, 2010) e a cultura do silêncio podem ter conotação diferente. Elas podem se referir a estratégias de sobrevivência, de resistência e de rebelião (Freire, 1979).

As leituras de Jeanson (1973) e de Freire (1979) sugerem ou permitem inferir que a ação cultural não deveria incidir *sobre* o não-público, mas deveria ser realizada *com* tais membros da comunidade, numa interação propositiva propiciada com a busca por uma linguagem em comum – respeitando a linguagem dos não-usuários – para a construção conjunta de instrumentos de contestação e de participação.

Ao trabalhar com a teoria social brasileira e, por extensão, com o cenário latino-americano, Jessé Souza se vale dos conceitos de capital econômico e capital cultural, baseados em Bourdieu, para analisar uma parcela da população que é invisibilizada, estigmatizada e excluída “da sociedade” por não possuir tais capitais. Essa classe é, provocativamente, denominada de “ralé estrutural” (Souza, 2011).

Embora tenha auxiliado na fundamentação, a perspectiva de campo de Bourdieu, conforme aponta Souza (2011), negligenciou o alcance atribuído ao conceito de “ralé estrutural” (Souza, 2011). Tal conceito auxilia a problematizar o “lumpemproletariado” marxiano, pois os sujeitos da “ralé”, em tese, não possuem o conhecimento necessário para se adequar ao atual capitalismo global (Souza, 2011). Ainda assim, mesmo o construto “ralé estrutural” não contempla pessoas indigentes para o Estado, como é o caso dos 2,7 milhões de brasileiros vivendo em situação de rua e que, em 2023, ainda não dispõem de documentos que comprovam sua existência (Griesinger, 2023).

Os integrantes da “ralé estrutural” são tratados, pelas classes privilegiadas, como corpos desqualificados ou simples instrumentos físicos e músculos. A existência dessa “ralé” permite que as classes alta e média contratem, a baixos custos, a força de trabalho necessária para realizar suas tarefas diárias, garantindo-lhes tempo livre adicional para manter seus privilégios. Os membros da “ralé” frequentemente se encontram limitados a ocupações precárias ou de baixa remuneração (Souza, 2011).

A “ralé estrutural” é ignorada pela área de informação. A vulnerabilidade, a invisibilidade e a desigualdade social são ocultadas sob o conceito idealizado de usuário de informação, que representa as classes alta e média. O conceito de usuário de informação tende a desconsiderar as relações ou conflitos de classe. Para ser considerado usuário real, é esperado que o usuário potencial possua capital econômico e/ou cultural, excluindo assim a “ralé estrutural” (Rabello & Almeida Junior, 2020).

O Estado, por meio de seus dispositivos culturais, educacionais e informacionais, busca desenvolver políticas públicas e condições para os indivíduos cultivarem conhecimentos e comportamentos desejados. Mesmo em contextos privados de mediação cultural, há o pressuposto de tal conformação. Isso ocorre, em tese, mediante a transmissão de informação para a sua apropriação e produção de repertórios culturais e conhecimento socialmente valorizado. Nessa perspectiva, os membros da comunidade devem se conformar aos conteúdos transmitidos. O protagonismo do não-público depende que este se torne público. Inere-se que, nesse contexto, argumentos do tipo “e portanto...” (Stengers, 2005) tendem a ser orientadores.

Em uma perspectiva teórica alternativa, que enfatiza a necessidade de instituições e profissionais se adaptarem às especificidades da comunidade, Flusser (1980) baseia-se nos trabalhos de Jeanson (1973) e Freire (1979) para conceber uma “biblioteca-ação cultural” inclusiva e democrática. A biblioteca seria um ambiente que oferece informações e acesso à herança cultural, porém, além disso, os profissionais desempenhariam o papel de mediadores entre a informação e a comunidade, incentivando uma leitura crítica das manifestações culturais.

Nesse contexto, muitos dos livros seriam escritos pelo não-público. A instituição seria parte da comunidade, e os profissionais que nela trabalham estariam integrados e pertenceriam à comunidade. Com efeito, a ação cultural é entendida como uma forma de pesquisa ativa que permite às instituições conhecerem o contexto e a perspectiva do não-público. Isso possibilita o diálogo e a criação de palavras compreensíveis e estimulantes para este segmento da comunidade. Dessa maneira, incentiva-se a criticidade, o desenvolvimento da voz própria e a capacidade de reconhecimento da autoria por parte do não-público (Flusser, 1980).

A construção social do não-usuário vai além da assimetria das classes sociais. As instituições mediadoras de informação podem agir com base em preconceitos ou mesmo não respeitarem a diversidade dos indivíduos da comunidade, convertendo usuários reais e potenciais à condição de não-usuários, independentemente da classe social em que o sujeito pertence (Rabello & Almeida Junior, 2022). Múltiplos fatores contribuem para essa transição, incluindo obstáculos institucionais (Silva & Bernardino, 2015). Tais obstáculos assumem diversas formas: arquitetônicas, comunicacionais, instrumentais, programáticas, metodológicas e atitudinais. Os obstáculos abrangem desde a ausência de acessibilidade física, como sinalização inadequada, não existência de elevadores, de rampas etc., ausência de preocupações de usabilidade de websites, até a falta de proficiência em língua de sinais por parte dos profissionais para atender pessoas com deficiência auditiva. Ademais, os obstáculos podem decorrer da falta de equipamentos e de regulamentos adequados, assim como ocorrer em virtude da não existência de técnicas apropriadas para o tratamento da informação, algo que pode dificultar o seu acesso, ou, por fim, transcorrer em função da existência de atitudes preconceituosas (Silva & Bernardino, 2015).

Nessa chave teórica, há necessidade de adequação institucional aos obstáculos e aos desafios. Com isso, abre-se caminho para que docentes, pesquisadores e profissionais da área de informação reconheçam – “em presença” (Stengers, 2005) – a cultura dos sujeitos, considerando manifestações culturais ulteriores àquelas social e hegemonicamente aceitas ou validadas em determinados círculos (Jeanson, 1973; Freire, 1979). Além disso, nessa perspectiva, a instituição deve valorizar a voz, a autoria e as situações de necessidade de informação dos sujeitos. Os protagonismos do não-usuário dependem da adaptação institucional às singularidades dos não-usuários,

sejam elas relativas à sua condição física ou mental ou de gênero, origem, classe, raça, orientação sexual, idade, religião, dentre outros. Para essa mudança atitudinal, docentes, pesquisadores e profissionais necessitam transcender bases deontológicas tradicionais, deixando de conceber a mediação da informação *para* e passando a fazê-lo *com* a comunidade.

## 6.2 Receptividades e restrições teórico-práticas relacionadas ao conceito não-usuário

Em relação à pesquisa teórica e à atuação profissional, as iniciativas teórico-práticas – para permitir com que o não-público (não-usuários) se torne público (usuários) – pressupõem ao menos dois aspectos interdependentes: 1. Praxiologias que recebem sujeitos e suas práticas (Rabello, 2021); 2. Reflexões sobre as contribuições e limitações do conceito não-usuário de informação para um campo preocupado com os usuários de informação reais e potenciais.

Tanto a pesquisa básica ou teórica – sem finalidade prática –, como a pesquisa aplicada, que utiliza do conhecimento teórico para resolver problemas práticos (Stokes, 2005), têm orientado os estudos sobre os sujeitos na área de informação. A consequência disso resulta em estudos que não têm, necessariamente, a finalidade de manutenção ou aperfeiçoamento de sistemas de informação. Todavia, os resultados desses estudos podem ser aplicados com esse propósito. A seguir, apresentam-se exemplos de pesquisas sobre práticas informacionais no cotidiano.

As práticas informacionais no ambiente doméstico (Klams, 2008), sejam elas realizadas por pessoas *queer* (Floegel & Costello, 2019) ou não, podem ser analisadas em relação a determinados problemas sociais. Por exemplo, para pessoas *queer* podem surgir obstáculos relacionados a preconceitos. Já em famílias de baixa renda, as dificuldades informacionais de responsáveis pelo lar podem estar ligadas a questões relacionadas à classe social. Ao examinar as práticas de imigrantes (Caidi, Allard, & Quirke, 2010), a dimensão da classe social também se torna relevante quando se considera o capital econômico e cultural para a aceitação ou permanência do imigrante no país.

Além dos imigrantes, das pessoas *queer* e dos responsáveis pelo lar, se o estudo de práticas informacionais considerar – no contexto de um sistema de informação institucionalizado – pessoas da “ralé”, seria possível investigar o não-usuário simultaneamente como imigrante, pessoa *queer*, responsável pelo lar e pertencente à “ralé estrutural como não-público”. A transversalidade praxiológica observada nesse exemplo demonstra a capacidade da abordagem em acolher e receber diferentes sujeitos e suas práticas em contexto (Rabello, 2021).

Outros estudos sobre a relação sujeito e informação podem ter a característica de pesquisa básica na vida cotidiana, porém, sem focar no “não-usuário” e, tampouco, ter aplicação direcionada para o aperfeiçoamento de sistemas de informação. É o caso daqueles envolvendo o uso e a interação com dispositivos e plataformas digitais, como nos exemplos de uso do telefone celular pelos agricultores para acessar informações agrícolas (Kumar, 2023), ou de Interações no Twitter na era das conferências acadêmicas virtuais (Albertson & Rogers, 2023), ou de previsão de agitação social por meio da análise de sentimentos no Twitter (Oladele & Ayetiran, 2023), dentre outros.

As indagações suscitadas pelo conceito “não-usuário de informação” podem permitir a reflexão não apenas sobre suas contribuições, mas também permite abordar as suas limitações. Em última instância, esses questionamentos levam a refletir sobre o caráter restritivo ou receptivo do direcionamento do campo em relação aos comportamentos e às práticas informacionais dos sujeitos.

O primeiro dos questionamentos se refere à possibilidade de uma abertura terminológica e conceitual mais inclusiva de sujeitos, de seus comportamentos e de suas práticas. Nesse caso, o campo se beneficiaria se passasse a se preocupar com “estudos de usuários e de não-usuários de informação”, algo que representaria uma ampliação de escopo para a investigação da relação entre sujeito e informação. Isso porque pensar apenas em termos de usuários reais ou potenciais tende a restringir sujeitos.

A segunda indagação se refere ao lugar do não-usuário no próprio campo. O não-usuário pode ser considerado um tipo de usuário, diferenciando-se de outros dois tipos, usuários reais e potenciais. Isso porque no conceito de não-usuário por vezes também se pressupõe, como referência, a noção de sistema de informação. Assim, mesmo com uma ampliação de direcionamento do campo – encarnada na expressão “estudos de usuários e de não-usuários de informação” – poderia resultar em uma redundância terminológica.

Não obstante, a materialidade do termo “usuário de informação” está diretamente relacionada a uma concepção no campo segundo o entendimento de que este sujeito se refere a usuários reais e potenciais. Nesse sentido, as limitações ônticas e epistêmicas do conceito – com base nesse entendimento restrito – somadas às suas implicações éticas e políticas, poderiam justificar, ainda que provisoriamente, a utilização do termo não-usuário de informação como um direcionador no âmbito do ensino, da pesquisa e da prática profissional.

O terceiro questionamento se refere à limitação ôntica dos termos usuário e não-usuário de informação em relação ao processo-referente. As expressões sugerem qualificar os sujeitos que utilizam ou não utilizam a informação, ainda que exista um recorte epistemológico que permite diferenciar ambas as concepções. O emprego do processo uso ou não uso – para denominar o sujeito – acaba por limitar outras possibilidades de ação. Por exemplo, o campo da mediação da informação tem se interessado em estudar não apenas o processo de uso, mas também tem se preocupado com a leitura e com a apropriação da informação.

Com efeito, a expressão “sujeito informacional” – e os estudos que dela se originam – tem sido empregada como uma alternativa aos termos usuário (Cruz & Araújo, 2020) e não-usuário de informação. O vocábulo abrangeria condições, dificuldades ou impedimento de utilização, de leitura e de apropriação da informação. Com efeito, o termo tem sido empregado para designar aqueles que estão em situação de vulnerabilidade (Rendón-Rojas & García Cervantes, 2012), de invisibilidade e de desigualdade social.

A forma como a comunidade acadêmica atribui significado aos termos de “comportamento informacional” e de “práticas informacionais” aponta para direções aparentemente controversas (The behaviour..., 2009). Ao se reconhecer a não neutralidade epistemológica e ontológica dessas perspectivas (Savolainen, 2007), cada qual continua a nomear polos onde orbitam segmentos específicos da comunidade acadêmica da área de informação. Alternativamente – desde que contextualizadas as contribuições e os limites de cada abordagem –, essas perspectivas podem representar, em uma única expressão, “estudos de comportamento e de práticas informacionais”.

A abertura para essas abordagens tende a abranger situações favoráveis ou adversas para busca, utilização, leitura e apropriação da informação no âmbito profissional e da vida cotidiana, envolvendo, ainda, cenários de vulnerabilidade, de invisibilidade e de desigualdade social. Nessa direção, tais estudos também corroboram para uma possível restrição ou inadequação de expressões como “estudos de usuários de informação” ou “estudos de usuários e de não-usuários de informação”.

## 7 Conclusões

O termo “usuário de informação”, ao se referir a usuários reais e potenciais, (de)limita o campo de estudos. Tendo em vista as restrições deste conceito, a utilização do termo “não-usuário de informação” pode ser justificada no ensino, na pesquisa e na atuação profissional. A área de informação deve (re)examinar obstáculos teórico-conceituais, sociais e institucionais, buscando intervenções mais inclusivas.

Conceitualmente, a expressão “não-usuário de informação” está relacionada a sujeitos possivelmente ignorados ou fora do interesse ou do alcance da área de informação. O termo se apresenta como uma alternativa para ampliar o escopo dos sujeitos de interesse. O vocábulo abrange condições por vezes impostas e que levam à impossibilidade ou à dificuldade de adaptação dos sujeitos ao sistema de informação. Todavia, o conceito transcende a noção segundo a qual está relacionada a não utilização de um espaço institucional que oferta produtos e serviços de informação.

Em um contexto social mais amplo, o desenvolvimento de políticas públicas, por exemplo, busca intervir para promover uma transformação na situação do “não-público”. Essas ações são realizadas por meio da transmissão de informações e da difusão de uma determinada cultura, com o objetivo de que os indivíduos se adaptem aos conhecimentos e comportamentos socialmente esperados. Os dispositivos culturais, educacionais e informacionais desempenham um papel estratégico na implementação dessas ações.

Em cenários específicos não tradicionais, as instituições tendem a se adequar para reconhecer a cultura e a palavra do não-público. Nesse contexto, há um posicionamento ético e político que está para além de se focar em manifestações e culturas “socialmente aceitas”. Novos protagonismos são esperados a partir de uma dimensão dialógica, quando as instituições atuam *com* a comunidade e valorizam a *voz* e a *autoria* dos não-usuários.

O convite para desacelerar e agir “em presença” (Stengers, 2005) em estudos sobre a relação sujeito e informação – contemplando estudos de informação e comunidade –, ressalta a dimensão ética e política das escolhas epistemológicas e teórico-metodológicas. Essas decisões refletem a visão de mundo do docente, do pesquisador e do profissional de informação, influenciando o escopo dos sujeitos a serem considerados. As escolhas podem conceder *voz* e *priorizar* certos sujeitos, comportamentos e práticas. Noutra direção, podem *silenciar* e *invisibilizar* outros, impedindo protagonismos.

**Agradecimentos:** Agradeço a Marcos Pereira Feitosa, pela tradução e sugestões, a Tatiane Pacanaro Trinca, pela leitura cuidadosa e interlocução, e a orientanda Gabriela Melo Rocha, pelo trabalho inicial de coleta de dados, com financiamento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a quem estendo meus agradecimentos. Gostaria também de agradecer aos editores desta edição especial e aos revisores por suas generosas contribuições.

**Conflito de Interesses:** O autor declara não possuir conflito de interesses.

## Referências

- Agarwal, N. K. (2018). Exploring Context in Information Behavior: Seeker, Situation, Surroundings, and Shared Identities. Chapel Hill: University of North Carolina.
- Agustín-Lacruz, C., & Saurin-Parra, J. (2020). Library services to diverse communities in Europe: The case of the Roma community in Spain. *International Journal of Information, Diversity and Inclusion*, 4(3–4), 20–35. doi: 10.33137/IJIDI.V4I3/4.33516.
- Albertson, D., & Rogers, M. (2023). Twitter Interactions in the Era of the Virtual Academic Conference: A Comparison Between Years. *Open Information Science*, 7(1), 20220139. doi: 10.1515/opis-2022-0139.
- Allen, T. J. (1969). Information need and use studies. *Annual Review of Information Science and Technology*, 4, 3–29.
- Almeida Junior, O. F. (2015). Mediação da informação: Um conceito atualizado. In S. Bortolin, R. J. Silva, & J. A. Santos Neto (Eds.), *Mediação oral da informação e da leitura* (pp. 9–32). Londrina: ABECIN.
- Almeida Junior, O. F., & Rabello, R. (2022). Usuário e recuperação da informação: Hiato ou ditongo? *LOGEION: Filosofia da Informação*, 9, 495.
- Amado, C. (2017). As Bibliotecas, o(s) seu(s) público(s) e o desafio do «não-público»: Uma reflexão a partir do pensamento de Francis Jeanson. In *Redes, bibliotecas e literacias: Atas do 1º Seminário da Rede de Bibliotecas de Évora*. Évora: Publicações do Cidehus. <https://core.ac.uk/download/pdf/154812489.pdf>.
- Arias Coello, A., & Simón Martín, J. (2008). Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. *Revista Española de Documentación Científica*, 3(31), 413–431.
- Baillargeon, D., & Dufort, R. (1982). Les bibliothèques de collèges confrontées au problème des non-usagers. *Documentation et Bibliothèques*, 28(4), 155–160. doi: 10.7202/1053653.
- Bangar, M. S., & Panage, B. M. (2018). SNTD Women’s University library: Potential users study. *International Journal of Innovative Knowledge Concepts*, 6(12), 251–255.
- Bannwart, S., & Minich, J. (2020). How a library of things can affect services and stem learning initiatives. *Computers in Libraries*, 4(7), 32–36.
- Belkin, N. J. (1978). Information concepts for information science. *Journal of Documentation*, 34(1), 55–85.
- Blaylock, S., & Arriol, R. (2021). Marginal and nonusers of a small academic library. *Journal of Access Services*, 18(2), 101–110. doi: 10.1080/15367967.2021.1913064.
- Borteye, E. M., Atiso, K., & Knust, A. D. A.-K. (2018). Identifying non-use of library services by Faculty in a Ghanaian University. *Library Philosophy & Practice*, 1–18.
- Bourdieu, P. (1989). *O poder simbólico*. Rio de Janeiro: DIFEL.
- Brookes, B. C. (1980). The foundations of information science. Part I. Philosophical aspects. *Journal of Information Science*, 2, 125–133.
- Brunskill, A., & Hanneke, R. (2021). Students who are non-users of their academic library: A scoping review. *Journal of Academic Librarianship*, 4(75). doi: 10.1016/j.acalib.2021.102423.
- Bryant, P. (1980). Progress in documentation: The catalogue. *Journal of Documentation*, 36(2), 133–163.
- Caidi, N., Allard, D., & Quirke, L. (2010). Information practices of immigrants. *Annual Review of Information Science and Technology*, 44, 491–531.
- Cannon, P. (1990). Nonusers of academic libraries. *The Reference Librarian*, 31(14), 119–129. doi: 10.1300/J120v14n31\_11
- Capurro, R. (2007). Epistemología y ciencia de la información. *Enlace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4(1), 11–29.

- Carey, R. F., Mckechnie, L. E., & McKenzie, P. J. (2002). Gaining access to everyday life information seeking. *Library & Information Science Research*, 23(4), 319–334.
- Case, D. O. (2006). Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 40, 293–327.
- Cassidy, E. D., Martinez, M., & Shen, L. (2012). Not in love, or not in the know?: Graduate student and faculty use (and non-use) of e-books. *Journal of Academic Librarianship*, 38(6), 326–332. doi: 10.1016/j.acalib.2012.08.005.
- Consonni, C. (2010). Non-users' evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano. *IFLA Journal*, 36(4), 325–331. doi: 10.1177/0340035210388245.
- Cool, C. (2001). The concept of situation in information science. *Annual Review of Information Science and Technology*, 35, 5–42.
- Courtright, C. (2007). Context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 41, 273–306.
- Crane, D. (1971). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 6, 3–39.
- Crawford, S. (1978). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 13, 61–81.
- Cruz, R. C., & Araújo, C. A. Á. (2020). Sujeito informacional, conceito em emergência: Uma revisão teórico-conceitual de periódicos Ibero-Americanos. *Informação & Sociedade: Estudos*, 30(1), 1–22.
- Davenport, E. (2010). Confessional methods and everyday life information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, 44, 533–562.
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3–33.
- Fernandes, W. R., & Cendón, B. V. (2021). A study of non-users of digital libraries: The case of the Capes digital library in Brazil. *Electronic Library*, 39(5), 661–677. doi: 10.1108/EL-10-2020-0277.
- Fernandes, W. R. (2012). *Portal Periódicos CAPES: Estudo dos não-usuários docentes das IFES brasileiras*. (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais.
- Fernández-Ardèvol, M., Ferran-Ferrer, N., Nieto-Arroyo, J., & Fenoll, C. (2018). The public library as seen by the non-users. *El Profesional de la Información*, 27(3), 659–670. doi: 10.3145/epi.2018.may.19.
- Figueiredo, N. M. (1983). Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ciência da Informação*, 12(2), 43–57. <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/390>.
- Figueiredo, N. M. (1994). *Estudo de uso e usuários da informação*. Brasília: Ibict.
- Figueiredo, R. C. (1978). *Estudo comparativo de julgamentos de relevância do usuário e não-usuário de serviços de disseminação seletiva da informação*. Tese de Doutorado, Curso de Escola de Comunicação, Instituto Brasileiro de Ciência da Informação e Tecnologia, São Paulo.
- Fisher, K., & Julien, H. (2009). Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 43, 317–358.
- Floegel, D., & Costello, L. (2019). Entertainment media and the information practices of queer individuals. *Library & Information Science Research*, 41(1), 31–38.
- Flusser, V. (1980). Uma biblioteca verdadeiramente pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 9(2), 131–138.
- Freire, P. (1979). *Ação cultural para a liberdade*. (4 ed.) Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Frohmann, B. (2007). Multiplicity, materiality, and autonomous agency of documentation. In R. Sklare, N. W. Lund, & A. Varheim (Eds.), *A Document (Re)Turn: Contributions from a research field in transition*. Frankfurt: Peter Lang.
- Fujiwara, D., Lawton, R. N., & Mourato, S. (2019). More than a good book: contingent valuation of public library services in England. *Journal of Cultural Economics*, 43, 639–666. doi: 10.1007/s10824-019-09369-w.
- Gómez-Hernández, J.-A. (1996). Conocimiento, uso, valoración de los servicios y expectativas de mejora de los estudiantes universitarios de Murcia respecto a la biblioteca universitaria. In *Jornadas de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. El bibliotecario ante la revolución tecnológica*. Granada (Espanha): AAB.
- González-Teruel, A. (2017). Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información. In M. N. González de Gómez & R. Rabello (Eds.), *Informação: Agentes e intermediação* (pp. 135–194). Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.
- Griesinger, D. (2023). CNJ fará mutirão para registrar 2,7 milhões de pessoas sem documento: Público-alvo prioritário são pessoas que vivem em situação de rua. *AgênciaBrasil*. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-04/cnj-prepara-mutirao-para-registrar-27-milhoes-de-pessoas-sem-documento#>.
- Harris, S. (2013). Enhancing awareness of science, technology, engineering and mathematics (STEM) in academic libraries: A Jamaican case study. *IFLA Journal*, 39(3), 251–261. doi: 10.1177/0340035213497881.
- Hermer, S., & Hermer, M. (1967). Information need and use studies in science and technology. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2, 1–34.
- Heron, P., & Pastine, M. (1977). Student perception of academic librarians. *College & Research Libraries*, 129–139. <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/viewFile/12956/14402>.
- Hewins, E. T. (1990). Information need and use studies. *Annual Review of Information Science and Technology*, 25, 145–172. *Informatio* (2023), 28(1), 1–449. [Dossier Comportamento Humano Informacional].
- Jaikumar, G. R., & Saravanan, P. (2018). Non-use of library facilities and services by the undergraduate students of arts and science colleges. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(3), 556–571. <https://ssrn.com/abstract=3340748>.
- Jeanson, F. (1973). *L'action culturelle dans la cité*. Paris: Éditions du Seuil.
- Julien, H. (1999a). Constructing "users" in library and information science. *Aslib Proceedings*, 51(6), 206–209.

- Julien, H. (1999b). Where to from here? Results of an empirical study and user-centred implications for system design. In T. D. Wilson & D. K. Allen (Eds.), *Exploring the contexts of information behaviour: Proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts* (pp. 586–596). London: Taylor Graham.
- Kalms, B. (2008). Household information practices: How and why householders process and manage information. *InformationResearch*, 13(1).
- Koerber, J. (2016). Celebration & integration. *Library Journal*, 141(10), 48–51.
- Köptcke, L. S. (2003). Observar a experiência museal: Uma prática dialógica?: Reflexões sobre a interferência das práticas avaliativas na percepção da experiência museal e na (re)composição do papel do visitante. In V. F. Guimarães & G. A. Silva (Eds.), *Workshop: Educação Museus e Centros de Ciência*. São Paulo: VITAE - Apoio à Cultura, Educação e Promoção Social.
- Köptcke, L. S. (2005). Bárbaros, escravos e civilizados: O público dos museus no Brasil. *Revista do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional*, 31, 185–205.
- Kremer, J. M. (1984). Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 13(2), 234–269.
- Kumar, R. (2023). Farmers' use of the mobile phone for accessing agricultural information in Haryana: An analytical study. *Open Information Science*, 7(1), 20220145. doi: 10.1515/opis-2022-0145.
- Lin, N., & Garvey, W. D. (1972). Information need and use studies. *Annual Review of Information Science and Technology*, 7, 5–37.
- Lipetz, B.-A. (1970). Information needs and use. *Annual Review of Information Science and Technology*, 5, 3–32.
- Lizazi-Mbanga, B., & Mapulanga, P. (2021). Factors that influence attitudes to and perceptions of public libraries in Namibia: User experiences and non-user attitudes. *South African Journal of Libraries & Information Science*, 87(2), 30–41. doi: 10.7553/87-2-1968.
- Madden, M. (1979). Library user/nonuser lifestyles. *American Libraries*, 10(2), 78–81.
- Martyn, J. (1974). Information need and use studies. *Annual Review of Information Science and Technology*, 9, 3–23.
- McCarthy, G. (1994). Getting to know your non-users. *Library Management*, 15(4), 30–34. doi: 10.1108/01435129410060338.
- McConnell, B. (2017). Making it happen in Glasgow: A vision for Glasgow Libraries. *Public Library Quarterly*, 36(2), 136–153. doi: 10.1080/01616846.2017.1313036.
- McKenzie, P. J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19–40.
- McNicol, S. (2004). Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation archive. *Journal of Librarianship and Information Science*, 36(2), 79–87. doi: 10.1177/0961000604047134.
- Menzel, H. (1966). Information needs and uses in science and technology. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1, 41–46.
- Nasir, N. E. (1966). The use of CD-ROM databases by Malaysian postgraduate students in Leeds. *Malaysian Journal Of Library & Information Science*, 1(1), 37–55.
- Oladele, T. M., & Ayetiran, E. F. (2023). Social unrest prediction through sentiment analysis on Twitter using Support Vector Machine: Experimental study on Nigeria's #EndSARS". *Open Information Science*, 7(1), 20220141. doi: 10.1515/opis-2022-0141.
- Olorunfemi, M., & Ipadeola, D. A. (2018). Marketing library and information services in selected university libraries in South West Nigeria. *Library Philosophy & Practice*, 1–14.
- Olsson, M. R. (2005). Beyond "needy" individuals: Conceptualizing information behavior. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 42(1), 1–17.
- Olsson, M. R. (2009). Re-thinking our concept of users. *Australian Academic & Research Libraries*, 40(1), 22–35.
- Olsson, M. R. (2012). Ciphers to this great accompt'– the Shakespearian social sense making of theater professionals. In G. Widén & K. Holmberg, (Eds.), *Library and information science* (pp. 17–42). Bingley: Emerald Group Publishing.
- Paisley, W. (1968). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 3, 1–30.
- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 35, 43–78.
- Rabello, R. (2013). Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: Do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. *Informação e Sociedade: Estudos*, 23, 57–71.
- Rabello, R. (2021). Práticas informacionais, usuário e ralé estrutural como não público: Praxiologias restritiva ou receptiva. In G. F. S. C. Tanus, J. A. P. Rocha, & I. C. L. W. Berti (Eds.), *Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora.
- Rabello, R. (2022). Mediação da informação em presença: Situacionalidade, transitoriedade e simetria entre implicadores e implicados. *LOGEION: Filosofia da Informação*, 9, 62–90.
- Rabello, R., & Almeida Junior, O. F. (2020). Usuário de informação e ralé estrutural como não-público: Reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. *Informação & Sociedade: Estudos*, 30(4), 1–24.
- Rabello, R., & Almeida Junior, O. F. (2022). Não-usuário de informação como implicado(r): Desafios praxiológicos para pesquisa, formação e prática profissional. *Revista EDICIC*, 2, 1–13.
- Ramlogan, R., & Tedd, L. A. (2006). Use and non-use of electronic information sources by undergraduates at the University of the West Indies. *Online Information Review*, 30(1), 24–42. doi: 10.1108/14684520610650282.
- Rendón-Rojas, M. Á., & García Cervantes, A. L. (2012). El sujeto informacional en el contexto contemporáneo: Un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria-informacional. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 17(33), 30–45.

- Rocha, G. M., & Rabello, R. (2022). Não-público e não-usuários de biblioteca universitária: Um estudo nas áreas de biblioteconomia e ciência da informação. In *Relatório apresentado ao Programa de Iniciação Científica, PROIC, da Universidade de Brasília, UnB, edital 2021/2022*.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". *Library & Information Science Research*, 17(3), 259–294.
- Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: Reviewing the 'umbrella concepts' of information-seeking studies. *Library Quarterly*, 77(2), 109–132.
- Savolainen, R. (2008). *Everyday information practices: A social phenomenological perspective*. Lanham: Scarecrow Press.
- Schlichter, D. J., & Pemberton, J. M. (1992). The emperor's new clothes?: Problems of the user survey as a planning tool in academic libraries. *College & Research Libraries*, 53(3), 257–265.
- Shannon, C., & Weaver, W. (1975). *Teoria matemática da comunicação*. São Paulo: Difel.
- Shin, G. D., Jeon, K., & Lee, H.-E. (2022). Public library needs assessment to build a community-based library: Triangulation method with social media data analysis. *Library & Information Science Research*, 44(1), 101–142. doi: 10.1016/j.lisr.2022.101142.
- Silva, C. C. O., & Bernardino, M. C. R. (2015). Percepções sobre biblioteca inclusiva. *Revista Folha de Rosto*, 1(1), 30–43.
- Silva, J. L. C., & Sampaio, D. A. (2013). Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: Limitações e perspectivas. *Ponto de Acesso*, 7(2), 132–157.
- Silvestre Estela, F. M., & Cunha, M. B. (2017). Biblioteca universitária e os indicadores do SINAES: Estudo do caso da Universidade de Brasília. *Informação & Sociedade: Estudos*, 27(1), 175–186. doi: 10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n1.32416.
- Silvestre Estela, F. M. (2019). *Não-usuário de bibliotecas universitárias: Um estudo de caso na Universidade de Brasília – UnB*. Tese de Doutorado em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília.
- Slater, M. (1984). *Non-use of library information resources at the work place: A comparative survey of users and non-users and non-users of on-site industrial-commercial services*. London: Aslib.
- Souza, J. (2011). *A ralé brasileira: Quem é e como vive*. Belo Horizonte: Ed. UFMG.
- Sridhar, M. S. (1994). Non-users and non-use of libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, 31(3), 115–128.
- Stengers, I. (2005). The cosmopolitical proposal. In B. Latour & P. Weibel (Eds.), *Making things public* (pp. 994–1003). Massachusetts: MIT Press.
- Stokes, D. E. (2005). *O quadrante de Pasteur: A ciência básica e a inovação tecnológica*. Campinas: UNICAMP. Suaiden, E. J. (1995). *Biblioteca pública e informação à comunidade*. São Paulo: Global.
- Talja, S., Keso, H., & Pietilainen, T. (1999). The production of 'context' in information seeking research: A metatheoretical view. *Information Processing & Management*, 35(6), 751–763.
- Taylor, R. S. (1991). Information use environments. In B. Dervin & M. J. Voigt (Eds.), *Progress in communication sciences* (pp. 217–255). Norwood, NJ: Ablex.
- The Behaviour/Practice Debate. (2009). A discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's *Everyday Information Practices: A social phenomenological perspective*. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2008. *Information Research*, 14(2), paper 403.
- Tomás, J. (2010). La notion d'invisibilité sociale. *Cultures et Sociétés*, 16, 103–109.
- Toner, L. J. (2008). Non-use of library services by students in a UK academic library. *Evidence Based Library and Information Practice*, 3(2), 18–31. doi: 10.18438/B8HS57.
- Tuominen, K. (1997). User-centered discourse: An analysis of the subject positions of the user and the librarian. *Library Quarterly*, 67(4), 350–371.
- Ujo, M. M. (2021). *Os não-usuários: Um estudo sobre a Biblioteca Nacional de Brasília*. (Dissertação de mestrado em Ciências da Documentação e Informação). Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Walmiki, R. H., Ramakrishnegowda, K. C., & Prithviraj, K. R. (2010). Awareness and use of UGC-Infonet digital library consortium by the faculty members of Karnataka state universities. *Annals of Library and Information Studies*, 57, 33–43.
- Williment, K. (2020). It takes a community to create a library. *Public Library Quarterly*, 39(5), 410–420. doi: 10.1080/01616846.2019.1590757.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science Research*, 3(2), 49–55.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249–270.
- Wood, C., Clark, C., Teravainen-Goff, A., Rudkin, G., & Vardy, E. (2020). Exploring the literacy-related behaviors and feelings of pupils eligible for free school meals in relation to their use of and access to school libraries. *School Library Research*, 23, 1–22.