
Práticas informacionais: contribuições de Elfreda Annmary Chatman a partir dos estudos de comportamento informacional

Ilemar Christina Lansoni Wey Berti

ilemar.berti@gmail.com

Erminda da Conceição Silva de Carvalho

erminda@gmail.com

Veronica Aparecida dos Santos

Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação,

Londrina, PR, Brasil

sveronica000@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v16.n1.2023.42148>

Recebido/Recibido/Received: 2022-02-28

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2022-12-26

ARTIGOS

Resumo

O trabalho reflete sobre os estudos e as teorias de Elfreda Annmary Chatman. Apresenta as contribuições da autora sobre comportamento informacional no âmbito da abordagem social e a relação conceitual e metodológica com alguns estudos de práticas informacionais. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, exploratória, de cunho qualitativo, desenvolvida a partir das publicações da autora e da literatura especializada na área da Ciência da informação. Os principais resultados apontam que Chatman introduziu conceitos relevantes para abordagem social dos estudos de usuários ao se concentrar na busca de informações na vida cotidiana, considerando o indivíduo inserido em um determinado contexto e circunstância. Tais achados corroboraram com o que Savolainen (1995) identificou como uma perspectiva de práticas informacionais, as quais abarcam dimensões culturais, sociais, políticas e situacionais, limitadas em algumas circunstâncias pelas condições de acesso, apropriação e uso de informações.

Palavras-chave: Chatman, Elfreda. Estudo de usuários. Comportamento informacional. Práticas informacionais. Normas sociais. Ciência da informação.

Prácticas informativas: contribuciones de Elfreda Annmary Chatman desde estudios de comportamiento informativo

Resumen

La obra reflexiona sobre los estudios y teorías de Elfreda Annmary Chatman. Presenta los aportes del autor sobre el comportamiento informacional en el ámbito del enfoque social y la relación conceptual y metodológica con algunos estudios de prácticas informacionales. Se trata de una investigación bibliográfica, exploratoria, cualitativa, desarrollada a partir de publicaciones del autor y literatura especializada en el área de las Ciencias de la Información. Los principales resultados indican que Chatman

introduziu conceitos relevantes para o enfoque social dos estudos de usuários ao focar na busca de informação na vida cotidiana, considerando o indivíduo inserido em um determinado contexto e circunstância. Tais descobertas corroboram o que Savolainen (1995) identificou como uma perspectiva das práticas informacionais, que abrangem dimensões culturais, sociais, políticas e situacionais, limitadas em algumas circunstâncias pelas condições de acesso, apropriação e uso da informação.

Palabras clave: Chatman, Elfreda. Estudio de usuarios. Comportamiento informativo. Prácticas informativas. Normas sociales. Ciencias de la Información.

Informational practices: contributions by Elfreda Annmary Chatman from informational behavior studies

Abstract

This work is a reflection of Elfreda Annmary Chatman's studies and theories. It brings her's contributions to informational behavior within the scope of the social approach and the conceptual and methodological relationship with some studies of informational practices. A bibliographical, exploratory, qualitative research developed from the Chatman's publications and specialized literature in the area of Information Science. The main results indicate that Chatman introduced concepts relevant to the social approach of user studies by focusing on the search for information in everyday life, considering the individual inserted in a defined context and circumstance. Such findings corroborate what Savolainen (1995) identified as a perspective of informational practices, which encompass cultural, social, political and situational dimensions, limited in some circumstances by the conditions of access, appropriation and use of information.

Keywords: Chatman, Elfreda. User studies. Informational behavior. Informational practices. Social norms. Information Science.

1 Introdução

A Ciência da Informação (CI) surgiu na década de 1940 impulsionada pelo desenvolvimento científico e tecnológico gerado por uma explosão informacional após a II Guerra Mundial e início da Guerra Fria entre Estados Unidos e União Soviética. Nesse período a Inglaterra já preconizava a informação como um recurso estratégico para as operações militares, direcionadas à expansão comercial com outros países (GONZÁLEZ – TERUEL, 2005). Inicialmente a CI se concentrou num modelo positivista e tecnicista, baseado na Teoria Matemática da Comunicação de Claude Shannon e Warren Weaver. Os autores apresentaram um conceito científico de informação como um ente objetivo, com foco na transmissão linear de sinais e informação.

Todavia, na década de 1980, esse modelo positivista passou a ser criticado em razão de três caracterizações da CI relacionadas à sua interdisciplinaridade, à sua característica de ciência pós-moderna e à sua configuração como ciência humana e social. Foi nesse período que a informação passou a ser vista como o resultado da interação entre dado e conhecimento, numa perspectiva subjetiva, na qual o sujeito é compreendido individualmente quanto à maneira que interpreta as representações do mundo. Esse foi o período da chamada virada

cognitiva da área, em que diversos modelos cognitivos surgiram para explicar a relação humana com a informação (ARAÚJO, 2018).

Impulsionada pelas transformações a partir do desenvolvimento das tecnologias de informação e do conhecimento no final do século XX, observadas pelas múltiplas influências delas na sociedade e vice-versa, as investigações nas subáreas da CI culminaram no surgimento de uma nova abordagem identificada com nomenclaturas como: pragmática, contextual, intersubjetiva ou sociocultural. Nessa perspectiva, passou-se a considerar a informação não apenas do ponto de vista objetivo ou subjetivo, mas como um constructo social, de ordem coletiva e interacionista que se desdobra em categorias nas investigações, voltadas à compreensão das relações sociais intervenientes e influentes nas formas de apropriações de informações. Nesses aspectos, os termos e teorias adotadas nos novos estudos passaram a evidenciar as relações sociais, culturais, políticas e os sujeitos, configurando inclusive contextos híbridos (BERTI, 2018).

O século XX, para a área da CI, significou uma guinada social para os estudos informacionais nas diferentes subáreas: produção e comunicação científica; representação e organização da informação; gestão da informação; economia política da informação; estudos métricos da informação; memória, patrimônio, documento e nos estudos de usuários (ARAÚJO, 2018). De acordo com referido autor, especialmente no início dos estudos de usuários de informação, datado na década de 1940, as investigações se concentraram no uso da informação por comunidades e em perfis de usuários. Só a partir da década de 1980, uma segunda abordagem identificada como alternativa aos estudos tradicionais passou a apresentar forte vigência de modelos cognitivos ou semânticos, com ênfase na interpretação e no comportamento informacional dos usuários em relação à informação.

Contudo, com a evolução do campo nas décadas seguintes, 1990 e 2000, pesquisas com usuários passaram a considerar além dos aspectos individuais, intervenientes sociais e culturais, identificados por meio de metodologias das ciências sociais e humanas, cujas categorias de análise social se desdobram para compreender o comportamento humano. Nesse sentido, características pragmáticas, sobre os sujeitos, a formação do processo de significação, o desenvolvimento do conhecimento, a conformação de práticas informacionais e mediações resultaram em achados, para além da perspectiva do indivíduo em relação ao social, mas sobretudo, do social intervindo na apropriação informacional do indivíduo, observado pelo reposicionamento do olhar do pesquisador.

Frente a estes apontamentos acerca do desenvolvimento dos estudos de usuários, a abordagem social e o estudo de práticas informacionais têm protagonizado a subárea na atualidade, na qual as contribuições sobre comportamento informacional da autora norte-

americana Elfreda Annmary Chatman foi precursora, a partir das publicações de Savolainen (1995). Reijo Savolainen identificou nas pesquisas de Chatman que a leitura do fenômeno observado partia de aspectos políticos e sociais conformados pelo contexto, sugerindo outra identidade e perspectiva para estudos com características de uma abordagem social sobre como os sujeitos pensam e agem em determinadas condições sociais.

Chatman nasceu em 1942, formou-se em Biblioteconomia e foi uma proeminente docente e pesquisadora da área de Ciência da Informação. Sua pesquisa se destacou ao utilizar a pesquisa etnográfica para compreender a busca de informações da vida cotidiana por pessoas comuns, com foco no público em vulnerabilidade social, que se encontravam à margem da sociedade como: trabalhadores de baixa renda, mulheres aposentadas, mulheres na menopausa, editoras feministas e presidiárias. Ela acreditava que ao estudar as situações cotidianas das pessoas em espaços sociais e culturais peculiares e restritivos, que envolvessem certo grau de oportunidades e barreiras para o acesso das pessoas à informação, seria possível compreender como as pessoas identificavam suas necessidades informacionais mais explicitamente. Chatman relacionava essas condições adversas com o contexto e com as interações sociais estabelecidas no convívio desses grupos, dada as circunstâncias (FULTON, 2010).

Chatman desenvolveu reflexões com base no que ela identificou como sendo um mundo pequeno e restritivo, compreendido com base na pobreza informacional, associado a um comportamento normativo. A pesquisadora faleceu precocemente em 2002, aos 59 (cinquenta e nove) anos de idade, acometida por câncer no auge de sua carreira, quando ainda se dedicava aos seus estudos, em grande parte inconclusivos.

Importante salientar que, embora Chatman tenha iniciado as suas pesquisas no período em que os estudos de usuários se concentravam no modelo cognitivo, na perspectiva de comportamento informacional, suas teorias se distinguiam à medida que incorporava conceitos novos e relevantes, considerando o indivíduo inserido em um dado contexto social, o qual intervinha nas apropriações de informação, ao mesmo tempo que a própria cultura desses grupos e locais fortaleciam as convenções e regras seguidas pelos grupos.

A pesquisadora chamou atenção para a influência do coletivo e a negociação dos valores em circunstâncias adversas. Suas pesquisas direcionaram o olhar para a abordagem social e não para o indivíduo exclusivamente, caracterizando uma outra entrada de acesso para os estudos de usuários, o que fundamentou a teoria das práticas informacionais abordada por esse termo por Savolainen em 1995. Segundo o autor, Chatman tratou de um público específico, ancorado no âmbito sociocultural, cujas reflexões iniciais ainda se encontravam em desenvolvimento, razão pela qual é pertinente retomar as contribuições da autora. Para tanto,

com o objetivo de revisitar, divulgar e propor aplicações dos conceitos de Chatman para as pesquisas sobre estudos de usuários, apresenta-se uma discussão sobre suas teorias em relação ao comportamento de busca da informação na vida cotidiana.

A pesquisa realizada sobre as contribuições de Chatman foi exploratória, qualitativa, cuja finalidade foi de apontar as contribuições dos estudos de Chatman, para a CI em diálogo com estudos de práticas informacionais, que visa a, do ponto de vista metodológico, reunir informações ou hipóteses sobre os problemas e questões da temática (BRAGA, 2007).

A metodologia utilizada neste estudo foi a pesquisa bibliográfica a partir de livros e artigos científicos que compõem a literatura especializada na área da CI, recuperados através de buscas com os termos “Chatman, Elfreda A” e “Elfreda Annmary Chatman”. A estratégia de busca considerou publicações em português e inglês, com limite geográfico relacionado ao Brasil e aos Estados Unidos, considerando periódicos brasileiros e americanos, sem recorte de limite temporal, concentrado nas bases e repositórios em destaque: *Portal de Periódicos da CAPES* (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), recuperados 155 documentos para o 1º termo e 03 para o 2º termo; a *Base de Dados em Ciência da Informação* (BRAPCI), 12 documentos para o 1º termo e nenhum para o segundo termo. Foram selecionados entre esses documentos 4 publicações com base nas palavras-chave dos documentos recuperados que apresentam as teorias da pesquisadora.

O levantamento bibliográfico permitiu explorar a trajetória dos estudos de usuários iniciados na década de 1940, até o surgimento dos estudos de práticas informacionais na década de 1990, difundidos pelo pesquisador Savolainen (1995). A análise dos dados foi realizada com base no método compreensivo-dedutivo, tendo como foco a construção dos marcos de referências utilizados pelos pesquisadores Chatman e Savolainen, os quais foram intervenientes do contexto e da apropriação da informação dos sujeitos envolvidos em experiências específicas. A pesquisa evidencia a importância das contribuições de Chatman para compreensão da formação do conhecimento dos sujeitos/usuários, ao ser consideradas as particularidades dos contextos em que eles vivem, em uma perspectiva social, de modo que se considera as condições de sobrevivência, negociação e valor desencadeadas em ambientes e circunstâncias desfavoráveis, conforme discorrido a seguir.

2 Estudos e teorias de Elfreda Annmary Chatman

Chatman contribuiu para os estudos identificados na atualidade como pesquisas de práticas informacionais. A autora desenvolveu importantes teorias sobre a relação sujeito e informação relacionadas com pobreza informacional, comportamento normativo e teoria da vida em círculo. Suas pesquisas versaram sobre um tipo de apropriação informacional específica,

com foco na busca e no compartilhamento da informação do cotidiano das pessoas envolvidas, vinculadas principalmente às minorias sociais e pessoas marginalizadas (SAVOLAINEN, 2009).

Araújo (2017, p. 230-231) se refere à Chatman ponderando que:

Embora não utilize a expressão 'práticas informacionais', a pesquisadora Elfreda Chatman apresenta um tipo de abordagem muito próxima, a partir de sua *theory of life in the round*. Articulando conceitos como os de 'mundo restrito', 'normas sociais', 'visão de mundo' e 'tipos sociais', ela busca compreender como se dão, num ambiente com grande controle social e rotinas previsíveis (um presídio), as tentativas individuais de adaptação para sobrevivência e busca por segurança (CHATMAN, 1999). Ela se utiliza de alguns conceitos tomados de Berger e Luckmann sobre como se constroem os sentidos partilhados socialmente, dentro deles os 'comportamentos apropriados ou adequados' e, ainda, dentro destes, os comportamentos de busca da informação apropriados [...]

Conforme esclarece Chatman (1999), sua metodologia consistia em produzir modelos, conceitos e teorias para estudos de grupos que vivenciavam limitações em relação ao acesso informacional e às necessidades diárias de informação em situações peculiares. Durante o desenvolvimento das pesquisas, na visão da referida pesquisadora, as fraquezas das teorias advindas de outras disciplinas foram se revelando inadequadas para os problemas que propunha responder nas investigações. Para a autora, as teorias aplicadas pela subárea de usuários eram limitadas no sentido de conseguirem responder sobre as necessidades de informação das pessoas que viviam de forma precária e à margem da sociedade, como era o caso dos grupos sociais que constituíam o seu universo de pesquisa.

Para Chatman (1999), cada ambiente, contexto e circunstância exige dos sujeitos envolvidos nos problemas informacionais, a apropriação de saberes implícitos às condições que estão, saberes esses que incluem condições explícitas e sobretudo percepções de minúcias, ligadas à cultura do local e das pessoas expostas a situações por vezes limitadas pelo ambiente, pelas possibilidades de interação e até de sobrevivência. Para a autora, o ponto fraco das pesquisas sobre comportamento ficou bem perceptível a partir de suas investigações com mulheres idosas, as quais evidenciaram comportamentos de autoproteção, guarda de segredos e sinais de decepção, que não eram, a princípio, considerados como intervenientes da relação informacional.

Nessa situação, por considerar os resultados desviantes e inconsistentes, Chatman retornou aos seus estudos anteriores e constatou que tais comportamentos já estavam presentes em outras pesquisas da mesma natureza, com objetos empíricos diferentes. Para a autora, algo que era apenas uma vaga percepção se tornou cada vez mais claro, conduzindo-a ao desenvolvimento da teoria da "pobreza informacional", que nas palavras dela "[...] poderia

explicar a realidade diminuída, limitada, de um mundo vivido pelos moradores de uma comunidade de aposentadas, por exemplo, que estavam assustadas e melindrosas na busca por informações” (CHATMAN, 1999, p. 207, tradução nossa).

Ao apreender os conceitos de decepção, assumir riscos, segredo e relevância situacional, a pesquisadora percebeu que suas teorias não tratavam desses achados, pelo contrário, desconsiderava-os erroneamente, sendo necessário esclarecer seu surgimento no decorrer das investigações, não como anomalias ou ruídos, mas como parte das condições de aprendizagem dos sujeitos para viver. Essas observações fizeram-na redirecionar a pesquisa frente à expectativa de produzir algo novo, desenvolvendo conceitos e teorias caras na perspectiva de Práticas informacionais.

As pesquisas de Chatman foram pautadas em quatro termos recorrentes que embasaram suas teorias: *Insider/outside*; *small world* e *risk taking*. São conceitos que, ao serem aplicados pela autora, proporcionaram maior entendimento da relação informacional em pequenas comunidades, o que acabaram em conformar achados de pesquisa de cunho micro e macrosociológico, devido a forma de olhar para os objetos de estudo. Essas características diferenciaram seu trabalho dos demais pesquisadores da década de 1980, fortemente marcados por interpretações individuais que não consideravam os intervenientes sociais na formação do conhecimento dos usuários.

2.1. Insider/outsider

Os termos partícipes *insider* e *outsider* têm em seu bojo uma distinção importante para as Ciências Humanas e Sociais, referem-se conceitualmente aos membros de certos grupos ou camadas sociais. Nesse sentido, os que estão *inside*, isto é, os ‘de dentro’, têm acesso privilegiado a um tipo de conhecimento, recursos e autoridade. Já os que estão *outside*, isto é, os ‘de fora’, têm menos ou nenhum acesso ao conhecimento específico do grupo referido. No contexto das pesquisas de Chatman, o termo *insider* é o informante ou o detentor do conhecimento implícito do grupo em que se insere. *Outsider* é aquele que não conhece as regras e normas específicas de uma situação. Os termos são usados pela autora para explicar os fenômenos informacionais relacionados à apropriação da informação de uma pessoa dentro de um grupo ou organização, especialmente alguém que detém informações implícitas, indisponíveis para outros membros por serem informações ligadas às experiências de interação direta. Nesse contexto, o termo *outsider* está relacionado a uma pessoa que não pertence ao grupo de alguma maneira, correspondente à dicotomia de *insider*, utilizada por Robert Merton (1972) na sociologia do conhecimento.

Ao empregar esses conceitos, Chatman (1999) compreendia que o significado de *outsider*, como proposto por Merton (1972), equivaleria a uma pessoa cosmopolita, pertencente a um grupo maior em relação a outro, um indivíduo que se relacionava com as orientações vindas de fora de seu meio social, sem um prévio julgamento, inclusive com a capacidade de mudar seu comportamento em face de influências externas, com a convicção de que seu meio social é parte de um mundo maior.

Em oposição, os *insiders* ou locais fechados têm dificuldades de se apropriar do conhecimento externo, seja por eminente necessidade de sobreviver ou por limites apenas geográficos. Ademais, existe um entendimento do fenômeno inverso, que é um indivíduo não pertencente ao grupo que está num determinado momento ou incapaz de acessar o conhecimento no âmbito coletivo, porque não compartilha da visão de mundo, dos códigos sociais, da cultura e da história desse grupo, do qual ele não “sente na pele” os problemas vivenciados pelos demais, ou não quer simplesmente se opor (CHATMAN, 1999; MERTON, 1972). Nestes casos, surgem limitações de diferentes naturezas. Segundo Fulton (2010), Chatman conseguiu verificar que a conduta dos *insiders* cria uma barreira informacional entre mundos, o que para a pesquisadora tratava-se de uma atitude de autoproteção, conforme descrito nos seus artigos.

Insiders, como destaca Chatman (1999), têm uma estreita visão do mundo, construída principalmente nas relações que lhes são familiares, que servem com fontes de informações acessíveis e confiáveis. Além disso, a informação é aceita mais facilmente porque ambos, receptores e provedores da informação, entendem a relevância da informação em resposta à situação ou problemas identificados no meio em que vivem. Por outro lado, de certa maneira, existem aspectos positivos, visto que na concepção de Chatman (1999) os *insiders* são as pessoas que compreendem muito bem as normas sociais do grupo ao qual pertencem e sabem usar esses diferenciais para realçarem suas próprias regras sociais. Elas usam também esses atributos para construir sua personalidade e definir seu *status* perante os demais membros da comunidade, atribuindo valor específico às informações apropriadas no contexto. Dessa maneira, considera-se ter especialistas em determinadas informações do seu meio, os quais podem contribuir com o processo de adaptação de novos membros ao fornecer informações.

A discussão das categorias apresentadas por Chatman, *insiders/outsiders*, parece se encaixar muito bem no ambiente presidiário, por exemplo, o qual também foi público-alvo da pesquisadora. Como destacou Chatman, dificilmente alguém fora desse ambiente detém um conhecimento tão profundo das normas sociais da prisão quanto os internos. Isso porque em qualquer grupo social existe as lideranças, pessoas que se destacam e são referências em informação, ou seja, que ensinam as regras para os demais integrantes. Estes são reconhecidos

líderes, denominados como *gatekeepers* que estão em todos os ambientes, mesmo os mais hostis.

Chatman destaca que mesmo em relações sociais próximas, em que uma espécie de líder tem maior domínio informacional que outro, convivendo no mesmo meio social e compartilhando as mesmas vivências, situações e problemas, o valor da informação para cada um pode não ser o mesmo, pois cada um tem sua atuação e relação no grupo em que está inserido, o qual está relacionado com a história pessoal e com a autoridade desempenhada.

2.2 Small world

O termo *small world* se refere a uma demarcação espacial e social, em que grupos de indivíduos vivenciam uma rotina e preocupações em comum. De acordo com Savolainen (2009), os projetos de Chatman eram baseados em pesquisas empíricas em torno do conceito de *small world*, que retratava um mundo pequeno e restrito, mediante limites físicos e sociais que influenciam a conformação de práticas informacionais em ambientes, áreas geográficas ou relacionamentos com circuitos fechados, o que significa a formação do conhecimento específico sobre como viver e conviver em condições peculiares. Savolainen (2009) ressalta que as barreiras nessas situações não se referem apenas a condições físicas, mas a cultura de grupos fechados que têm limites de acesso a pessoas por diferentes motivos, os quais compartilham experiências comuns e se apropriam de informações implícitas para atuar e viver no mundo restrito.

A participação das pessoas em círculos sociais familiares, de trabalho, de estudo, que estão em condições adversas em comum, por exemplo, pode promover o intercâmbio de informações entre as pessoas que se relacionam diretamente ou que estão indiretamente conectadas por uma pessoa intermediária, desenvolvendo uma linguagem própria, implícita ou explícita, referente a um tipo de conhecimento compreendido apenas pelo grupo de interação. Nesses contextos, segundo as pesquisas de Chatman, também pode haver subgrupos com informações ainda mais específicas, ou seja, isolamento de pessoas ou pequenos grupos, como uma classe social ou informacional dentro do grupo.

Para a pesquisadora, a posição ocupada pelas pessoas no grupo interfere e conforma o capital informacional dos sujeitos envolvidos, de maneira que as relações interpessoais facilitam, conformam e afetam a relação informacional. Visto dessa forma, a busca e compartilhamento de informações dependem das possibilidades de interação e das relações de poder e autoridade.

A relação informacional no mundo restrito é fortemente marcada pelo julgamento de valor da informação, pelo reconhecimento da necessidade informacional e pelas ações de informação, baseadas em confiança, jogos de poder ou de interesse, os quais levarão os indivíduos a escolherem o momento com quem dividir informações, como dividir ou mesmo se decidem por manter informações em segredo.

As pesquisas de Chatman expõe o lado restritivo da relação informacional para evidenciar os aspectos políticos e socioculturais dos grupos, destacando os limites que influenciam a construção da relação informacional e sua apropriação, imbricadas nas interações. Sobre esse aspecto, Savolainen (2009) observa que ao empregar o conceito de *small world* em suas pesquisas etnográficas, a pesquisadora obteve uma interpretação mais concreta da conformação das práticas informacionais de certos grupos sociais, cujas ações de informação dos indivíduos se mostraram fortemente influenciadas por normas sociais e políticas. O comportamento normativo compreendido por Chatman (2000) está relacionado à imposição de modos de vida orientado por normas sociais, ou seja, a conduta social é regulada e traduzida na forma de vida das comunidades. Os valores que circulam nesse contexto nem sempre podem ser compreendidos como verdades absolutas, podendo muitas vezes ter sido apropriados pelo imaginário individual ou social do grupo envolvido.

Um mundo restrito é delimitado por fatores espaciais e sociais que interferem na qualidade e na quantidade de informação acessada para resolver questões de necessidade e busca por informação. Se o indivíduo frequentemente utiliza o mesmo espaço limitado, sem explorar outras experiências geográficas, conseqüentemente o repertório de informação disponível tende a ser igualmente restritivo. Savolainen (2006, 2009) apresenta sobre esse aspecto três abordagens metateóricas para entender os fatores espaciais em fenômenos informacionais. Nas palavras do autor, [...] o contexto físico nas organizações serve para estabilizar o campo de informação de um indivíduo e determinar em grande parte a natureza das informações às quais os indivíduos são expostos regularmente” (SAVOLAINEN, 2006, p. 39, tradução nossa).

Savolainen (2006) considera que Chatman (2000) aborda o grau de importância dado aos fatores espaciais como um ponto objetivante (o ponto de referência da relação informacional), pois nesta perspectiva se considera que os locais onde as pessoas vivem ou circulam podem ser determinantes na busca por informações e nas possibilidades de apropriação, por serem perpassados valores sociais e políticos igualmente restritivos. Outro aspecto destacado por Savolainen (2006, 2009) é a condição perspectivista, de modo que não se opõe totalmente a condição objetivante, mas confere muita importância aos fatores espaciais, dando ênfase à subjetividade na avaliação feita pelos sujeitos envolvidos na relação

informacional que limita seu campo de possibilidades em termos de interpretação e perspectivas. Considerando a capacidade de avaliação individual da situação, a necessidade ou a finalidade da informação acaba induzindo as escolhas no contexto vivenciado, de maneira que se elege preferências dentro de um horizonte informacional possível, ainda que restrito.

Entre os aspectos considerados por Savolainen (2006, 2009), com base nos achados da Chatman, existe uma faixa de negociação informacional intermediária, denominada realista e pragmática, na qual, segundo o autor, a questão espacial pode interferir no fenômeno, sempre relacionado com o campo de valores do ambiente.

As ideias de Chatman resumem muitas das principais características da abordagem realista-pragmática dos fatores espaciais. As comunidades locais permitem e restringem a busca de informações. Os fatores espaciais estão relacionados aos sociais, como normas e valores reproduzidos na comunidade local e as concepções de fontes de informação úteis ou inúteis. As normas e valores característicos de uma comunidade local como a prisão podem limitar fortemente a busca de informações a fontes aceitas por outros legitimados; as pessoas podem sempre escolher o contrário e modificar suas práticas de busca de informações, cruzando temporariamente as fronteiras do mundo restrito. (SAVOLAINEN, 2006, n. p, tradução nossa).

Os limites impostos pela condição espacial são passíveis de serem ajustados em algumas situações, contudo o que importará em termos de interferência é o ponto de vista da disponibilidade do contexto e circunstância, as maneiras de apresentação das fontes informacionais e os fatores sociais imbricados na relação informacional.

As condições socioeconômicas certamente afetam a relação informacional dos sujeitos, entretanto a pobreza informacional nem sempre está relacionada à pobreza econômica, essa foi uma das constatações de Chatman (1996). No contexto social, a autora se volta principalmente às normas sociais restritivas, à cultura organizacional e aos hábitos coletivos que moldam o comportamento normativo dos indivíduos no contexto, apesar de esses não serem fatores de empecilhos definitivos para os sujeitos construírem suas relações informacionais, os quais necessitam de pesquisas aprofundadas para serem mais bem compreendidos os movimentos de apropriação da informação.

A cultura não é imutável, tão pouco as pessoas e suas ações de informação, como argumentam Presser e González (2017). Para os autores, pesquisadores têm o desafio e a necessidade de investigarem e refletirem sobre como se dá a construção de padrões culturais no universo informacional, a fim de contribuir para as mudanças sociais e inclusivas. Chatman (2001) e Pendleon e Chatman (1998) comentam sobre o potencial de se conhecer mundos restritos, constituídos a partir de aspectos sociais com normas culturais, costumes, línguas, valores e diferentes classes sociais, que merecem atenção de pesquisadores para se conhecer a

relação humana informacional, por meio de categorias peculiares, como abordado com maior alcance em estudos de Práticas Informacionais.

2.3 Risk Taking

O termo *Risk Taking* em Chatman (2000) se refere à decisão do sujeito informacional em assumir riscos para resolver seus problemas.

Muitas vezes essa possibilidade não é considerada em pesquisas sobre o comportamento informacional porque, ao perceber que as consequências negativas são maiores que os benefícios, o sujeito ajusta sua escolha, tornando-a camuflada em termos metodológicos. Nestes casos, o sujeito pode ousar ou se expor ao risco, uma condição avaliada por ele conforme o contexto e a circunstância. Luhmann (2008) oferece uma contribuição importante a partir da distinção entre risco e perigo (2008). Apesar dessas palavras serem comumente usadas como sinônimos, há um diferencial entre ambas, pois risco é “pelo menos na sociedade moderna, um aspecto da vida” e “um cálculo que somente cabe em relação ao risco, ao qual a tomada de decisão tem um papel” (LUHMANN, 2008, p. 22, tradução nossa).

De acordo com Luhmann (2008), a humanidade sempre teve que lidar com a incerteza, para isso o homem e a mulher tentam se prevenir de acidentes, infortúnios, calculando os riscos para uma tomada de decisão. Entretanto há nas situações de percepções de mundo, aspectos do instinto humano de proteção, ou mesmo de acordo com preferências, aspectos situacionais da vida, os quais a avaliação de autoproteção é vital. No contexto informacional, antes de usar a informação, se calcula o risco de usá-la com base na confiabilidade das fontes informacionais, das pessoas envolvidas e das consequências pessoais e coletivas. Em um mundo restritivo, geralmente as informações provêm de pessoas próximas, consideradas confiáveis ou que merecem atenção por questões de medo e autoridade.

Quando as fontes não têm uma reconhecida reputação, o sujeito considera os riscos em dar crédito e fazer uso dessas informações com base nas percepções construídas pelo histórico das interações resultante das experiências da vida. Nesse contexto, o compartilhamento da informação também passa pela avaliação de risco dos sujeitos, que analisam os possíveis acontecimentos em compartilhar certas informações, que tendem a evitar situações desagradáveis ou mesmo bastante problemáticas, como atitudes invasivas de outras pessoas ligadas às questões de segurança. Contudo, nas pesquisas de Chatman, as pessoas relacionavam a ação em manter informações em secreto em determinadas circunstâncias, como medida de autoproteção, mas também como uma estratégia de controle, de domínio sobre outras pessoas e grupos.

2.2. Teoria da difusão de informações (1986)

Além dos termos supracitados, que embasaram as investigações de Chatman (1986), a pesquisadora desenvolveu a teoria da difusão de informação em 1986, aplicando questionários e recorrendo à observação direta para estudar como as pessoas tomavam conhecimento sobre uma necessidade específica. Chatman investigou para desenvolver a teoria, como as pessoas ficavam sabendo sobre vagas de trabalho e emprego. O universo de pesquisa foi formado por trabalhadoras de baixa renda, arrimo da família, que tinham em média três filhos, cuja amostra foi composta por cinquenta mulheres norte-americanas com vínculo de emprego temporário em uma agência de um programa governamental.

A pesquisa revelou que as trabalhadoras geralmente conseguiam empregos quando recebiam informações ou indicações de pessoas próximas. As que se informavam por jornais dificilmente conseguiam as vagas, devido à concorrência acirrada. Dessa forma, dentre os resultados identificados pela autora, é possível apontar a relevância do tempo na difusão de informações, conhecimento prévio da vaga em relação às outras pessoas, referências pessoais e a questão da utilidade da informação que precisava estar atualizada, acessível, compreensível e prática.

Vale ressaltar que esse estudo marcou o início da carreira acadêmica de Chatman, que verificou que poucos pesquisadores se dedicavam às pesquisas do mundo da informação de pessoas marginalizadas, levando-a então a dedicar-se às situações da vida cotidiana de pessoas comuns.

2.3 Teoria da pobreza informacional (1996)

As pesquisas de Chatman na década de 1980 vinham sendo repercutidas nas publicações da área da biblioteconomia, especialmente no campo de estudos de usuários, mas foi na década de 1990 que a pesquisadora se destacou. Nesse período, Chatman (1996) iniciou os estudos acerca da teoria da pobreza informacional, que ela relacionava, a princípio, à pobreza econômica. Contudo, utilizando como base as teorias de gratificação, alienação e difusão, a pesquisadora identificou quatro conceitos de uma vida empobrecida em informações, a saber: sigilo, decepção, risco e relevância (CHATMAN, 1996).

Nesse sentido, a teoria da pobreza informacional passou a ter para ela seis proposições, nem sempre relacionadas no mesmo contexto:

Proposição 1: Pessoas definidas como pobres em informações percebem que são desprovidas de qualquer fonte que possa ajudá-las.

Proposição 2: A pobreza da informação está parcialmente associada à distinção de classe. Ou seja, a condição de pobreza informacional é influenciada por pessoas de fora que negam acesso privilegiado à informação.

Proposição 3: A pobreza da informação é determinada pelos comportamentos de autoproteção utilizados em resposta à normas sociais.

Proposição 4: O sigilo e o engano são mecanismos auto protetores devido a um sentimento de desconfiança em relação ao interesse ou à capacidade de outros de fornecer informação útil.

Proposição 5: Uma decisão de arriscar expor nossos verdadeiros problemas muitas vezes não é tomada devido a uma percepção de que as consequências negativas superam os benefícios.

Proposição 6: Novos conhecimentos serão introduzidos seletivamente no mundo da informação das pessoas pobres. Uma condição que influencia esse processo é a relevância dessa informação em resposta ao cotidiano, problemas e preocupações (CHATMAN, 1996, p. 197-198, tradução nossa).

Chatman (1996) passou a considerar que a pobreza informacional poderia se estabelecer em diferentes contextos e características, não só relacionados aos aspectos econômicos, mas a questões culturais, locais e perspectivas restritivas diversificadas.

2.4 Teoria da vida em círculo (1999)

De acordo com o dicionário Michaelis, o verbete *round* (2020) significa algo redondo, em círculo, precedido da preposição *in* remete a ideia de algo que pode ser visto por todos os lados, globalmente, considerando tudo ao redor, como se pudesse ser visto em um palco. Baseado nessa definição, juntamente com a caracterização refletida por Chatman (1999) para *the theory life in the round*, a expressão “teoria da vida em círculo” seria a melhor tradução.

Chatman (1999), ao encerrar sua pesquisa com mulheres da terceira idade, iniciou outra pesquisa em um presídio feminino de segurança máxima na expectativa de enriquecer seu conhecimento sobre a teoria da pobreza informacional.

Na sua análise, as pessoas que viviam no contexto da prisão se encontravam em um mundo informacional que funcionava relativamente bem, em razão do compartilhamento de uma realidade que parecia estar em equilíbrio, do ponto de vista das perspectivas individuais, dominadas pelas ideias em comum entre as internas, criando uma sintonia entre as detentas sobre um *modus operandi* do sistema carcerário. Um outro fator observado que colaborava para o relativo bom andamento das relações informacionais, considerando as circunstâncias, seria a certeza dos acontecimentos baseados na rotina pouco flexível, além da proteção que, de certa forma, uma prisão poderia proporcionar à maioria daquelas mulheres, pois, fora desse ambiente, viviam em situações de violência, pobreza e muitas incertezas em relação ao futuro próximo.

Por outro lado, Chatman (1999) não ignorava que essas pessoas sofriam com o encarceramento, devido à separação dos seus familiares e amigos, e passavam por um grande *stress* para aprender a viver num lugar entre pessoas estranhas, muitas delas hostis e perigosas, as quais, sob essas circunstâncias, eram afetadas por graves problemas físicos e emocionais.

Nesse cenário, para Chatman (1999), a informação exerce um papel auxiliar no ajuste dessas pessoas ao novo ambiente, mesmo que sejam informações recebidas a contragosto, pois há uma pressão social e política para se adequarem à nova realidade. Nesse caso, pode-se deduzir que muitas das informações nesse contexto são impostas e influenciam inclusive na sobrevivência delas no grupo.

Nesse contexto, Chatman (1999) destaca um segundo papel da informação, o de facilitador da mudança do perfil externo para um perfil interno esperado pelo grupo, de acordo com os valores, linguagens e costumes compartilhados no interior da prisão, por exemplo. São os tipos de informação que se procura buscar para aprender a sobreviver em locais de risco, portanto, de certa forma, são buscadas espontaneamente ou percebidas pela observação. No caso da pesquisa, a prisão é o mundo que produz um comportamento normativo, baseado em normas sociais próprias e da cultura local, assistido por todos como se estivessem no palco, ou em círculo, estabelecendo uma performance de grupo.

Outra característica da vida em círculo é uma vida com um enorme grau de imprecisão e níveis aceitos de incerteza, um mundo de aproximações. Por exemplo, raramente na prisão se concretiza quando alguém diz: “Encontro você por volta do meio-dia [...]” (CHATMAN, 1999, p. 211). No caso das prisioneiras, elas simplesmente seguem a rotina, não sentem necessidade ou têm preocupação com informações precisas e detalhadas. Assim, como destaca Chatman, não veem sentido em se preocupar com a precisão, não dão muito valor às informações externas porque não se aplicam à rotina no encarceramento. No entanto, esse comportamento poderá ser alterado, conforme reforça Thompson (2006), quando for necessário buscar informações externas para resolver algum problema fora do habitual no pequeno mundo.

2.5 Teoria do comportamento normativo (2001)

A teoria do comportamento normativo busca compreender o comportamento de adesão às normas, relacionado à busca de informações em um mundo pequeno, considerando os conceitos de normas sociais, visão de mundo, tipos sociais de comportamento, segundo as seguintes proposições:

- (1) Normas sociais são estatutos que os membros de um mundo social obedecem e exibem como expressões desejáveis de comportamento público.

(2) Os membros escolheram o cumprimento porque permitem maneiras de afirmar o que é normativo para um determinado contexto em um tempo específico.

(3) A visão de mundo é moldada pelos valores normativos que influenciam como os membros pensam sobre o mundo. É uma atitude coletiva, dada como certa de que sensibiliza os membros a responderem a determinados eventos e ignorar outros.

(4) A realidade cotidiana contém a crença de que membros de um mundo social retêm atenção ou interesse suficiente para influenciar o comportamento. O processo de colocação de pessoas em categorias ideais de qualidade inferior ou superior pode ser pensado como tipificação social.

(5) O comportamento da informação é uma construção através da qual se aborda a realidade cotidiana e seu efeito nas ações para obter ou evitar a posse de informações. A escolha de um curso de ação apropriado é conduzida pelas crenças dos membros sobre o que é necessário para apoiar um modo de vida normativo (BURNETT; BESANT; CHATMAN, 2001, p. 538).

Considerando tais proposições, a teoria do comportamento normativo fornece uma maneira de explicar como as pessoas lidam com as informações num contexto sociocultural de um grupo específico, revelando como o mundo social se relaciona com a informação.

Contudo, diferentemente dos estudos anteriores de Chatman, a referida teoria foi aplicada para avaliar comunidades virtuais de grupos de trabalho e editoras feministas, caracterizadas por mundos pequenos ou mundos específicos, mas em condições mais privilegiadas, razão pela qual houve críticas quanto à validade dos resultados da pesquisa. Sobre esse posicionamento, Pollock (2002) afirmou que “[...] pessoas em ambientes ricos em informações, tanto em possibilidade de acesso e liberdade, quanto em situações econômicas favoráveis, têm o poder e a opção de escolher além das fronteiras de seu mundo pequeno”, não podendo ser consideradas as mesmas categorias de reflexão de mundos restritos (POLLOCK 2002 *apud* FULTON, 2010, p. 253, tradução nossa).

Chatman (1996) não discorda que o poder aquisitivo dá acesso a informações e tem um impacto nas relações informacionais, de fato, ela admite ter sido influenciada por esse pensamento no início de sua carreira, porém, no decorrer das suas investigações, constatou que essa relação não é obrigatória. Portanto Chatman forneceu respostas antecipadas à crítica de Pollock (2002), pois as suas descobertas e teorias indicaram que o mundo informacional pequeno era formado não só pelas condições socioculturais, mas também pela circulação restrita, referente a espaços de convivência e grupos sociais limitados, além da rotina cotidiana fechada por alguma circunstância.

Por essa razão, a teoria do comportamento normativo foi baseada em quatro conceitos: visão de mundo, normas sociais, tipos sociais e comportamento normativo.

A visão de mundo se constitui nas experiências individuais, em um meio social cujas normas de convivência já estão instituídas, influenciando nos comportamentos dos indivíduos nos grupos sociais. Nesses aspectos, para os sujeitos que seguem uma rotina circular, sempre nos mesmos espaços, as chances de se depararem com novas informações diminuem. Ademais, seu universo informacional poderia ser ampliado se não houvesse resistências por conta de crenças, valores, tipos sociais e normas sociais, enfim, a visão de mundo de cada pessoa, quando não está aberta a outras perspectivas.

Vale destacar, contudo, que há limitações sobre esses achados, ao se considerarem as restrições obrigatórias e restrições por escolha pessoal das pessoas envolvidas em circunstâncias diferentes, o que não invalida as categorias levantadas por Chatman sobre a relação informacional de sujeitos em circunstâncias peculiares, valorizando a importância do contexto, aspectos culturais, políticos e sociais na constituição das Práticas informacionais.

2.6 Teoria do grupo de referência (2001)

Dawson e Chatman (2001) nomearam a teoria dos grupos de referência para a análise das práticas cognitivas e normativas de diferentes coletivos em um determinado contexto social, estudando a relação informacional com relação às estratégias para resolução de questões sociais e ao processo de socialização da informação em grupos específicos.

A teoria dos grupos de referência encontra suas raízes no campo da psicologia social e apresenta como atributos central:

- Socialmente, os indivíduos são influenciados por grupos que consideram importantes;
- Os indivíduos usam certos grupos como um guia sobre como eles devem se comportar (grupos de referência normativos);
- Os indivíduos usam os grupos como base para se comparar a outros indivíduos ou outros grupos (grupos de referência comparativos);
- Os indivíduos podem e usam mais de um grupo como guia de referência (vários grupos de referência); e
- Certos grupos que os indivíduos usam como ponto de referência possuem o poder de influenciar as atitudes e o comportamento de indivíduos que podem ou não ser membros do grupo (DAWSON; CHATMAN, 2001, n.p., tradução nossa).

Dawson e Chatman (2001) destacam que a teoria dos grupos de referência pode fornecer indicativo da relação da informação, à medida que revela como as pessoas identificam suas necessidades e buscam informações para resolver problemas de acordo com hábitos, conhecimentos, experiências, padrões culturais e mundos sociais em diferentes grupos.

Os autores destacam que a web tem sido uma alternativa para as pessoas obterem informação no anonimato ou, pelo menos, sem precisar expor informações pessoais a pessoas

com quem não se sentem à vontade para compartilhar. Hasler, Ruthven e Buchanan (2014) salientam que a internet é uma via de escape, onde as pessoas podem buscar informações sobre, por exemplo, saúde, bem-estar, sexualidade, pois, embora seja considerada por muitos como um lugar arriscado, não se pode deixar de reconhecê-la como uma possibilidade para encontrar as informações que procura, inclusive relacionando com pessoas ou empresas conhecidas, preservando a exposição dos dados pessoais.

As pesquisas de Chatman relevaram que as referências são sempre pontos de partida para os comportamentos de busca e as pessoas estão sempre conectadas com o grupo, não escapando, portanto, das referências culturais, sociais e políticas compartilhadas. É como se não existisse um mundo informacional fora do grupo relacional.

3 Considerações finais

Elfreda Annmary Chatman dedicou a sua vida aos estudos da relação informacional na vida cotidiana, identificada no período das suas publicações como Comportamento informacional. Contudo, conforme as características das pesquisas desenvolvidas por Chatman nas décadas de 1980 a 2000, podem ser consideradas na atualidade, com características de estudos de Práticas informacionais, decorrentes das categorias que se propôs a discutir e do olhar empreendido pela pesquisadora. As pesquisas da autora escapam da tríade necessidade, busca e uso, perpassando por conceitos e desenvolvendo teorias que consideram sobrepostos aspectos culturais, sociais e políticos, os quais são intervenientes na formação do conhecimento dos sujeitos que se apropriam das informações para viver em circunstâncias peculiares.

Para a pesquisadora, as pessoas marginalizadas poderiam expressar maior evidência das características da formação do conhecimento, por viverem uma série de restrições de diferentes naturezas. Para a autora, esse universo poderia significar a possibilidade de identificar as dificuldades que as pessoas passam para resolver seus problemas e as formas como elaboram soluções e acomodações para continuarem vivendo. Tais categorias são consideradas relevantes para se compreender como o mundo da informação se configura num determinado contexto sociocultural em que essas pessoas estão inseridas.

Nesse sentido, os estudos de Chatman colaboram com a subárea de usuários da informação, apresentando evidências empíricas sobre como os sujeitos significam a informação num determinado contexto. As formas de interação são as características centrais para compreensão da relação informacional da vida cotidiana, que reforçam e constroem o arsenal de conhecimento, mantendo as ações de maneira lógica e simbólica, de como funciona o mundo que vivem, projetando o que se chama pela abordagem social de práticas informacionais, da ordem da intersubjetividade dos sujeitos.

Esses estudos se diferem fundamentalmente de uma perspectiva individual dos atributos externos para o sujeito interno, decisões de ordem subjetiva sobre o Comportamento informacional de usuários. Práticas informacionais trata-se de outro movimento, compreendido inversamente, ou seja, do sujeito interno que responde a questões externas, no nível prático, intersubjetivo, refletido nas interações e expectativas sociais, culturais e sobretudo políticas.

Nesse sentido, é possível indicar que Chatman introduziu conceitos e teorias abarcando uma dimensão social no campo de estudos de usuários da CI, superando a abordagem cognitiva fortemente difundida na época e contribuindo com estudos na perspectiva de desenvolvimento das práticas informacionais na vida cotidiana em um contexto social. Para Savolainen (1995) a entrada de acesso a formação do conhecimento dos sujeitos envolvidos, direcionados ao contextos e intervenientes sociais, respondem não sobre o comportamento do indivíduo, mas sobre como se manipula a informação apropriada, sendo socialmente construída pela forma como se apresenta. O estudo apresentado identifica a limitação em se estabelecer previamente marcos de referências entre conceitos e métodos que diferenciem as abordagens. Contudo, a compreensão da perspectiva social está envolvida com a pergunta construída pelo pesquisador direcionada ao objeto de estudo. O seja, o que se quer responder no contexto dos estudos de usuários, implicará em achados sobre comportamento informacional e práticas informacionais.

Referências

ARAÚJO, C. A. Á. **O que é Ciência da Informação?** Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARAÚJO, C. A. Á. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 217-236, out. 2017. Disponível em:
<http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655> Acesso em: 12 out. 2019.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio/ago. 2017. Disponível em:
<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462/22020> Acesso em: 12 out. 2019.

BERTI, I. C. L. W. Práticas e regime de informação: os acontecimentos "Carta de Temer a Dilma" e "Marcela Temer: bela recatada e do lar". Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. 2018.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, p. 17-38.

BURNETT, G.; BESANT, M.; CHATMAN, E. A. Small worlds: normative behavior in virtual communities and feminist bookselling. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 52, n. 7, p. 536-547, 2001. Disponível em: <https://onlinelibrarywiley-com.ez78.periodicos.capes.gov.br/doi/epdf/10.1002/asi.1102> Acesso em: 27 set. 2019.

CHATMAN, E. A. A Theory of Life in the Round. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n. 3, p. 207-217, 1999. Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrarywiley-com.ez78.periodicos.capes.gov.br/doi/epdf/10.1002/%28SICI%291097-4571%281999%2950%3A3%3C207%3A%3AAID-ASI3%3E3.0.CO%3B2-8> Acesso em: 27 set. 2019.

CHATMAN, E. A. Diffusion Theory: a review and test of a conceptual model in information diffusion. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 37, n. 6, p. 377-386, 1986. Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrarywiley-com.ez78.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1002/%28SICI%291097-4571%28198611%2937%3A6%3C377%3A%3AAID-ASI2%3E3.0.CO%3B2-C> Acesso em: 27 set. 2019.

CHATMAN, E. A. The impoverished life-world of outsiders. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 47, n. 3, p. 193-206, 1996. Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrarywiley-com.ez78.periodicos.capes.gov.br/doi/epdf/10.1002/%28SICI%291097-4571%28199603%2947%3A3%3C193%3A%3AAID-ASI3%3E3.0.CO%3B2-T> Acesso em: 27 set. 2019.

CHATMAN, E. A.; Pendlen, V. E. M. . **Small world lives**: implications for the public library. Disponível em https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8179/librarytrendsv46i4j_opt.pdf?sequence=1. Acesso em set. 2020.

DAWSON, E. M.; CHATMAN; E. A. Reference group theory with implications for information studies: a theoretical essay. **Information Research**, v. 6, n. 3, 2001. Disponível em: <http://informationr.net/ir/6-3/paper105.html> Acesso em: 27 set. 2019.

FULTON, C. An ordinary life in the round: Elfreda Annmary Chatman. **Libraries & the Cultural Record**, v. 45, n. 2, p. 238-259, 2010. Disponível em: <https://muse-jhu-edu.ez78.periodicos.capes.gov.br/article/379967/pdf> . Acesso em: 27 set. 2019.

GONZÀLES -TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información : fundamentos y perspectivas actuales. Asturias: Ediciones Trea , 2005. *Biblioteconomía y Administración Cultural*, 123).

HASLER, L.; RUTHVEN, I.; BUCHANAN, S. Using internet groups in situations of information poverty: topics and information needs. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, [s. l], v. 65, n.1, p. 25–36, 2014.

LUHMANN, N. The concept of risk. *In*: LUHMANN, Nikla. **A sociological theory**. New Brunswick: Aldine Transaction, 2008.

MERTON, R. K. Insiders and outsiders: a chapter in the Sociology of Knowledge. **American Journal of Sociology**, [s.l.], v. 78, n. 1, Jul., pp. 9-47, 1972.

PRESSER, N. H.; GONZÁLEZ, J. A. M. Práticas culturais e comportamento social em informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 3, set./dez. 2017. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/72121/42410>. Acesso em: 11 jul. 2021.

ROUND. In: **MICHAELIS dicionário escolar inglês**. [São Paulo]: Melhoramentos, c2020. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/busca?r=1&f=1&t=0&palavra=round> Acesso em: 27 abr. 2020.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life" **Library & information science research**, v. 17, n. 3, p. 259-294. 1995.

SAVOLAINEN, Reijo. Small world and information grounds as contexts of information seeking and sharing. **Library & Information Science Research**, v. 31, n. 1, p. 38-45, 2009.

SAVOLAINEN, Reijo. Time as a context of information seeking. **Information Research**, Borås, v. 11, n. 4, jul. 2006. Disponível em: <http://informationr.net/ir/11-4/paper261.html>. Acesso em: 11 jul. 2021.

THOMPSON, K. M. **Multidisciplinary Approaches to information poverty and their implications for information access**. Dissertation submitted to the College of Information in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy. [Tallahassee], 2006. Disponível em: <http://diginole.lib.fsu.edu/islandora/object/fsu%3A175942> Acesso em: 09 abr. 2021.