

Usuário da informação: análise da produção científica em periódicos brasileiros

User of the information: analysis
of scientific production in brazilian
newspapers

Francisca Arruda Ramalho

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1825-0097>
Doutora em Ciências da Informação pela Universidad Complutense de Madrid.
Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.
arfrancisca@hotmail.com

Eliane Bezerra Paiva

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1825-0097>
Doutora em Linguística pelo PROLING/UFPB.
Professora adjunta do Departamento de Ciência da Informação/ UFPB
paivaeb@gmail.com

Edna Gomes Pinheiro

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1825-0097>
Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFMG.
Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da UFPB
ednagomespi@yahoo.com.br

RESUMO: O tema usuário da informação perpassa vários domínios, áreas, caminhos científicos e tecnológicos, visto que esse fenômeno apresenta diversidade de definições, teorias e métodos. Nesse contexto, insere-se a pesquisa realizada, que tem como objetivo mapear a produção científica sobre Usuários da Informação, publicada nos periódicos de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, qualificados como A1, A2 e B1 - Qualis/CAPES no período de 2011 a 2016. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa se apoia na literatura da área, com foco nos conceitos de

usuário da informação. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, centrada em uma abordagem quanti-qualitativa, cujos resultados indicaram que, no intervalo estudado, os periódicos publicaram 99 artigos que enfocam subcategorias da temática 'Usuários da Informação', entre elas: uso da informação, comportamento informacional, necessidades de informação, dentre outros. Concluiu-se que, em termos quantitativos, a produção estudada sobre usuários da informação ainda é, incipiente, mas relevante e de boa qualidade e apresenta um significativo número de estudos teóricos, que revelam o estado da arte e as tendências da área, com produções resultantes de pesquisas, de experiências e de eventos científicos nacionais.

PALAVRAS-CHAVE: Usuário da informação. Produção científica. Periódico científico.

ABSTRACT: The topic of information users permeates several domains, areas, scientific and technological paths, since this phenomenon presents a diversity of definitions, theories and methods. In this context, the research carried out, which aims to map the scientific production on Information Users, published in the Librarianship and Information Science journals, qualified as A1, A2 and B1 - Qualis / CAPES in the period of 2011 to 2016. From the methodological point of view, the research is based on the literature of the area, focusing on the concepts of information user. It is an exploratory and descriptive research, centered on a quantitative-qualitative approach, whose results indicated that in the interval studied, the periodicals published 99 articles that focus on subcategories of the theme 'Information Users', among them: information use, informational behavior, information needs, among others. It was concluded that, in quantitative terms, the production studied on information users is still incipient, but relevant and of good quality and presents a significant number of theoretical studies that reveal the state of the art and trends of the area, with productions resulting from national scientific research, experiments and events.

KEYWORDS: Information User. Scientific production. Scientific journal.

1 Introdução

Na Biblioteconomia, na Arquivologia e na Ciência da Informação (CI), o tema 'usuários da informação' tem sido assunto crescente. Muito se tem falado, todavia muito ainda se tem a dizer sobre o assunto. O fato é que esse tema tem sido objeto de várias revisões de literatura, como as incluídas no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST, 1996). Em seu artigo, Baptista e Cunha (2007) rela-

tam dezesseis revisões que foram publicadas no ARIST, no período de 1966 a 2007.

Vale ressaltar que os estudos de usuários sinalizam como marcos centrais para as reflexões e as aplicações inerentes às necessidades, à busca e aos usos de informação, além do processo de satisfação dos usuários como fundamentos para a construção de sentidos. Essas construções podem ser focadas a partir da apreciação dos paradigmas físico, cognitivo e social da informação (CAPURRO, 2003). Esse é um fato significativo para consolidar o paradigma, segundo o qual o usuário não deve ser visto apenas como ponto central/cognitivista, mas também como ponto central no âmbito das interações que conduzem ao paradigma social que contempla uma perspectiva de trazer unidade aos contextos do pensamento e da construção de sentidos.

Assim, considerando o exposto, atualmente, pesquisas cujo foco envolve os usuários da informação estão voltadas para o mapeamento das produções inerentes a esse tema, nos periódicos da área da Biblioteconomia e da CI, bem como nos anais de eventos internacionais e nacionais das áreas em destaque.

A realização da pesquisa se justifica devido à necessidade de atualizar a linha do tempo das pesquisas existentes na literatura sobre a área, especificamente, nos periódicos nacionais, QUALIS/CAPES¹, A1, A2 e B1, haja vista que já foram realizados estudos anteriores (ARAÚJO, 2009; NASCIMENTO; CRUZ; LUCAS, 2005) ao recorte assinalado nesta pesquisa (2011-2016). Outro motivo, não menos importante, foi o interesse que o tema tem despertado nos pesquisadores da CI, constatado pelo crescimento exponencial da literatura mundial nos últimos anos.

Nessa linha de ação, nasceu esta pesquisa, com o **objetivo** de mapear a produção científica sobre usuário da informação, nos periódicos brasileiros, especificamente das áreas de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, classificadas pelo QUALIS/CAPES como A1, A2 e B1. Nesse viés, surgiu a questão problematizadora da pesquisa: Como se configura a produção científica sobre usuários da

¹ Qualis/CAPES 2016.

informação, nos periódicos de Biblioteconomia e CI, qualificados como A1, A2 e B1 - QUALIS/CAPES? O que podemos destacar nessa produção sobre usuário da informação, a partir dos enfoques e dos contextos emitidos por seus autores?

A relevância do problema supracitado é visível, por causa da intensidade do debate que aponta para a importância do tema na área de desenvolvimento e pesquisa para a Biblioteconomia e a CI.

2 Sobre produção científica, periódicos e usuários da informação

A história da análise da produção científica é longa, mas esparsa. No exterior, a sistematização dessa área iniciou-se na década de 1960 (WITTER, 2001). Segundo Moreira, Vilan Filho e Mueller (2015), no Brasil, os estudos sobre a produção científica das áreas de informação despontaram na década de 1970. Entretanto, a partir dos anos 90, houve um crescimento desses estudos, fato concebido por Oliveira (2004) como um indicador de maturidade da área.

Santos e Oliveira (2017, p. 37) referem que “[...] a publicação científica é uma forma de reconhecer e de legitimar autores e seus artigos”. Toda produção científica precisa ser comunicada para que possa ser avaliada e reconhecida por seus pares, pois é por meio da disseminação do conhecimento registrado que se realimenta o ciclo de geração do conhecimento. “A produção científica possibilita o compartilhamento de novos conhecimentos resultantes das pesquisas realizadas, proporcionando interação, visibilidade, credibilidade, reconhecimento e prestígio nas comunidades científicas” (MOREIRA; VILAN FILHO; MUELLER, 2015, p. 96).

O periódico é a expressão máxima do sistema formal de comunicação da ciência (VALÉRIO; PINHEIRO, 2008). Além de divulgar os resultados de pesquisa, ele serve para legitimar o conhecimento registrado e se constitui como um importante veículo para disseminar a informação científica. Mueller (2003, p. 75-76)

informa que, segundo a *Royal Society*, são quatro as funções do periódico científico na atualidade: a) comunicação formal dos resultados da pesquisa original para a comunidade científica e demais interessados; b) preservação do conhecimento registrado; c) estabelecimento da propriedade intelectual; e d) manutenção do padrão de qualidade na ciência.

Nesta revisão, o interesse é voltado para os periódicos pertinentes ao tema ‘Usuários da Informação’. O usuário da informação é o indivíduo que necessita de informação para desenvolver suas atividades (SANZ CASADO, 1994). O usuário é o ator principal, a razão de ser das unidades de informação. É ele quem demanda, recebe e utiliza a informação. Assim, as unidades de informação realizam os processos de seleção, organização, gerenciamento e disseminação da informação, com o fim de atender às necessidades informacionais de seus usuários.

Os Estudos de Usuários da Informação fazem parte de uma subárea da Ciência da Informação. Inicialmente, esses estudos buscaram padrões de uso da informação por meio da medição do acesso físico a documentos ou sistemas de informação. Posteriormente, desenvolveram-se os estudos de comportamento informacional e, mais recentemente, vêm sendo desenvolvidos estudos sobre as práticas informacionais voltados para “[...] o estudo da ligação entre aspectos informacionais socioculturais (formas coletivas de se relacionar com a informação, critérios coletivos de relevância, necessidade etc.) e os comportamentos informacionais individuais” (ARAÚJO, 2014, p.13).

No tocante à produção científica sobre Estudos de Usuários da Informação, a literatura brasileira registra o estudo de Araújo (2009), que mapeou os Estudos de Usuários da Informação publicados em sete periódicos brasileiros, entre os anos de 1998 e 2007, e o estudo de Nascimento, de Cruz e de Lucas (2015), que analisaram os artigos sobre Estudos de Usuários da Informação publicados em 13 revistas científicas brasileiras das áreas de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, durante 13 anos, entre 2001 e 2013.

Martiliano (2014) desenvolveu um estudo cujo objetivo foi o de analisar a

produção científica sobre o tema ‘Estudo de Usuários’, publicada em seis periódicos eletrônicos de Ciência de Informação referente ao período de 2009 a 2013. A literatura também conta com o estudo de Nascimento (2011), que descreveu a origem, o histórico e o desenvolvimento dos Estudos de Usuários no Brasil, na década de 1970, e a

disciplina no currículo de Biblioteconomia desde 1980. O estudo também levantou a literatura em algumas fontes secundárias nacionais e analisou os conteúdos dos planos de ensino ministrados em universidades brasileiras entre 2005 e 2009, com o objetivo de saber quais eram as metodologias adotadas nesses estudos.

3 Procedimentos metodológicos

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. “As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (GIL, 1999, p. 43), e as descritivas objetivam descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis. Assim, realizou-se um levantamento da produção científica sobre a temática ‘Usuários da Informação’ em 13 periódicos, no período de 2011 a 2016, o que corresponde a 22 fascículos, dentre eles, oito são números especiais.

Para clarificar os resultados da pesquisa, adotou-se uma abordagem quanti-qualitativa. Inicialmente, levantou-se a produção publicada nos periódicos, período de 2011 a 2016, para identificação da produção sobre a temática “Usuários da Informação”, o que totaliza 99 produções. A seguir, procedeu-se à sua coleta e, posteriormente, a leitura dessa produção para extrair as informações pertinentes às categorias de análise. Buscou-se na literatura da área e nas produções de Araújo (2009) e de Nascimento, Cruz e Lucas (2015), as bases das categorias de análise extraíndo-se para a pesquisa as seguintes categorias gerais de análise:

- a) Tipologia da produção científica: identificação dos tipos de produção

publicados no período de 2011 a 2016;

- b) Revistas mais produtivas;
- c) Anos mais produtivos;
- d) Assuntos mais estudados
- e) Número de produções individuais e em colaboração;
- f) Origem geográfica: identificação da origem geográfica da produção;
- g) Idioma da produção científica: identificação dos idiomas das produções, visando estabelecer os grupos linguísticos da produção publicada.

Para analisar os dados, adotou-se a Análise de Conteúdo, por ser uma técnica de análise das comunicações por meio da qual se visam obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores quantitativos e qualitativos que possibilitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção dessas mensagens (BARDIN, 2011).

4 Resultados da pesquisa

O *corpus* da pesquisa é composto de 13 periódicos classificados pelo **Qualis/CAPES** como: **A1**: Informação & Sociedade: estudos, Perspectivas em Ciência da Informação e Transinformação; **A2**: Em Questão, Encontros Bibli e Informação & Informação; e **B1**: Ciência da Informação, InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ponto de Acesso, Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Liinc em Revista e Perspectivas em Gestão & Conhecimento.

Das 99 produções publicadas nesses periódicos, a maioria foi elaborada em colaboração (74%), e as demais são publicações individuais (26%). No tocante ao idioma das publicações, 97% estão em língua portuguesa, 2%, em língua espanhola, e 1%, em inglês. Das produções em língua espanhola, uma é de autores que procedem da *Universidad de Salamanca*, na Espanha, e a outra, de um autor da *Universidad Nacional Autónoma de México*. A produção em língua inglesa é de um autor da *University College London*, Inglaterra.

4.1 Tipologia da produção publica sobre usuários da informação

A distribuição da produção científica sobre Usuários da Informação publicada nos referidos periódicos pode ser visualizada na Tabela 1 a seguir:

Legenda: Q = Qualis. R= Região PG= Produção geral. PUI = Produção sobre Usuários da Informação

Tabela 1 - Tipologia da produção

Nº	PERIÓDICO	Q	R	PG	PUI	
					Nº	%
1	Informação & Informação	A2	S	218	13	13,1
2	Perspectivas em Gestão & Conhecimento	B1	NE	259	12	12,1
3	Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação	B1	SE	135	11	11,1
4	Informação & Sociedade: estudos	A1	NE	266	11	11,1
5	Encontros Bibli	A2	S	202	10	10,1
6	Perspectivas em Ciência da Informação	A1	SE	274	9	9,1
7	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	B1	CO	214	8	8,1
8	InCID: revista de Ciência da Informação e Documentação	B1	CO	163	8	8,1
9	Transinformação.	A1	SE	142	5	5,1
10	Em Questão	A2	S	235	4	4,0
11	Ponto de Acesso	B1	NE	154	4	4,0
12	Ciência da Informação	B1	CO	212	3	3,0
13	Liinc em Revista	B1	CO	252	1	1,0
	TOTAL			2543	99	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2016/2017

As noventa e nove produções sobre o tema ‘usuário da informação’ foram publicadas em 13 periódicos, que estão assim distribuídos: quatro, na Região Centro-oeste, e três, nas Regiões Nordeste, Sul e Sudeste, respectivamente. A maioria foi publicada em periódicos Qualis B1 (54%), e as demais, em periódicos A1 e A2, com 23%, respectivamente, grande parte, no periódico **Informação & Informação** (13,1%). O periódico que publicou a menor produção foi o **Liinc em revista** (1%). A produção sobre ‘usuário da informação’ corresponde a 3,9 % da produção total, publicada nos periódicos estudados.

Quanto ao ano de publicação da produção, a Tabela 2 apresenta a distribuição dessa produção.

Tabela 2 - Ano de publicação da produção

ANO	PRODUÇÃO	
	Nº	%
2011	13	13,1
2012	20	20,2
2013	19	19,2
2014	16	16,2
2015	23	23,2
2016	08	8,1
TOTAL	99	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2016/2017

A Tabela 2 demonstra que, a partir de 2011, a produção passou por um processo de ascensão, porquanto o ano de 2015 foi o mais produtivo (23,2%). Entretanto, em 2016, declinou significativamente para 8,1%.

A tipologia da produção publicada sobre Usuários da Informação, no período de 2011 a 2016 encontra-se na Tabela 3. Os nove tipos de produção apresentados

nessa tabela têm como base a terminologia utilizada nos periódicos estudados.

Tabela 3 - Tipologia da produção

Nº	TIPO DE PRODUÇÃO	N	%
1	Artigo	58	58,6
2	Relato de pesquisa	13	13,1
3	Originais	5	5,1
4	Memória de evento científico-profissional	4	4,1
5	Artigo de revisão	3	3,0
6	Artigo de pesquisa	3	3,0
7	Relato de experiência	3	3,0
8	Resenha	3	3,0
9	Trabalho de evento científico nacional	3	3,0
10	Memória científica original	1	1,0
11	Ensaio	1	1,0
12	Revisão da literatura	1	1,0
13	Artigos internacionais	1	1,0
	TOTAL	99	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2016/2017

A produção em forma de artigo atingiu o maior percentual (58,6%), seguido dos relatos de pesquisa (13,1%) e de originais (5,1%). Os demais tipos de produção apresentam percentuais que variam de 4,1% a 1%.

A terminologia **Originais**² só é utilizada pela revista Transinformação. Analisando as produções denominadas de originais, verificamos que três delas são do tipo relatos de pesquisa, e duas, artigos.

Conforme consta da homepage do periódico Transinformação, os originais são "investigações baseadas em dados empíricos utilizando metodologias científicas destinadas a divulgar resultados inéditos". Disponível em: < <http://www.scielo.br/revistas/tinf/pinstruc.htm> >

Na categoria **Trabalho de evento científico nacional** (TECN), encontramos trabalhos apresentados no XXVI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD), em 2015, e no VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Braille (SENABRILLE), em 2014. A terminologia **Trabalho de evento científico nacional** (TECN) só é empregada na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação.

A terminologia **Memória de evento científico-profissional** (MECP) só é utilizada no periódico *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*. É uma seção do periódico que objetiva publicar “coletânea de conferências, palestras e artigos apresentados em eventos técnicos, científicos e/ou profissionais de interesse e contributo às diversas áreas relacionadas ao foco e escopo da revista”³.

3

Informação coletada no próprio periódico

No item seguinte, ‘Tipologia do tema usuários da informação’, apresentamos a distribuição por tipo de produção publicada nos periódicos estudados.

4.2 Tipologia do tema ‘Usuários da Informação’.

A seguir, detalhamos a produção sobre ‘**Usuários da informação**’. Esse tema, tomada como categoria geral de estudo, gerou 10 subcategorias de análise, que apresentamos na Tabela 4, a seguir:

Tabela 4 - Tipologia da temática “usuários da informação”.

Nº	TIPOS	N	%
1	Teoria sobre usuários da informação	26	26,3
2	Uso da informação	20	20,2
3	Usabilidade	16	16,2
4	Comportamento informacional	13	13,1
5	Necessidades de informação	6	6,1
6	Busca de informação	5	5,0
7	Satisfação dos usuários	5	5,0
8	Educação de usuários	4	4,0
9	Perfil do usuário	2	2,0
10	Acessibilidade	2	2,0
	TOTAL	99	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2016/2017

Na produção analisada, a tipologia do tema ‘usuários da informação’ é diversificada e abrange dez tipos. Uma parcela considerável da produção refere-se à Teoria sobre usuários da informação (26,3%), seguida dos estudos de Uso da informação (20,2%). Os estudos sobre Usabilidade (16,2%), Comportamento informacional (13,1%), Necessidades de informação (6,1%), Busca de informação e Satisfação dos usuários atingiram 5%, respectivamente, e Educação de usuários (4%), Perfil do usuário e Acessibilidade, 2%, respectivamente.

4.2.1 Teoria sobre usuários da informação (26⁴)

Os 26 **estudos teóricos** (26,3%) sobre usuários da informação (Tabela 4) se configuram como: a) estudos de usuários (16);

b) usuários da informação (8); c) usuários da informação nos currículos de Cursos de Biblioteconomia no Brasil (1); e d) Usuários da informação como produção científica (1).

4

Nos itens 4.2.1 a 4.2.10 o número indicado entre parênteses corresponde ao número absoluto de produções sobre a respectiva temática.

a) Estudos de usuários

Esses estudos teóricos têm como base a pesquisa científica com usuários da informação no campo da Biblioteconomia, da Arquivologia, da Museologia e da Ciência da Informação. São estudos que trazem excelentes contribuições para as abordagens de estudo, como a interacionista; para os sujeitos de pesquisa, como: estudantes, deficientes visuais e auditivos; para os modelos de mapeamento de estudos de usuário, como os de necessidades e usos; para a metodologia da pesquisa, como a fenomenologia e a morfologia, para representar as necessidades de informação gerencial; análise crítica da pesquisa em comportamento informacional; e para os modelos de estudos, como

os de Brenda Dervin, Wilson e Carol Kuhlthau.

b) Usuários da informação

Os estudos relacionados a usuários da informação trazem suas contribuições para a terminologia do termo Usuários da informação, os usuários e não usuários; os usuários na recuperação da informação, os usuários especiais e os desafios da inclusão; Usuários e a Lei de acesso à informação, entre outros trabalhos importantes sobre o tema. Dentre esses estudos, encontram-se alguns com títulos chamativos, como o artigo ‘A realidade dos usuários e não-usuários de bibliotecas brasileiras: problemas e propostas de melhorias’ (SILVA; SAMPAIO, 2013).

c) Usuários da informação nos currículos de Cursos de Biblioteconomia no Brasil – Trata da disciplina ‘Usuário da informação nos currículos de graduação em Biblioteconomia no Brasil’.

d) Usuários da informação como produção científica – É um artigo que trata do mapeamento da produção científica sobre usuários da informação em revistas brasileiras de Biblioteconomia e Documentação no período de 2001 a 2013.

Os estudos referentes às duas últimas alíneas ‘c’ e ‘d’ só apresentam um artigo cada.

4.2.2 Uso da informação (20)

Os vinte estudos sobre uso da informação são produções dos seguintes tipos: artigo (11), originais (2), relatos de pesquisa (2), memórias de evento científico profissional (2), relato de experiência (1), artigo de pesquisa (1) e artigo de revisão (1).

A maioria das produções foi elaborada em colaboração (16 = 80%) e publicada entre os anos de 2011 e 2015. Os anos mais produtivos foram 2012 e 2013, com seis e cinco produções, respectivamente. Nos demais anos, três produções em

cada um. O ano de 2016 não apresenta nenhuma produção sobre o tema ‘uso da informação’.

A produção sobre o uso da informação se encontra em dez revistas, três, com Qualis A1, duas, com Qualis A2, e cinco, com Qualis B1. As que mais publicaram esse tipo de estudo foram *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* (4), *Informação & Informação*, *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência de Informação*, três cada. Das demais revistas, três publicaram duas produções, e quatro, apenas uma.

Quanto aos subtemas abordados nas produções, temos:

- a) Uso da informação no âmbito organizacional (5) – uso da informação para a tomada de decisão; uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional; uso da informação por médicos residentes; e uso de documentos arquivísticos.
- b) Uso da informação no âmbito acadêmico (3) – enfoca o uso da informação de pós-graduandos da área de Educação; dimensões simbólicas do uso da informação das comunicações entre professores de um Departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira; e o uso da informação por mulheres gestoras da Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.
- c) Uso da informação na Internet (10) – uso do facebook pelas bibliotecas públicas do Ceará; uso do Portal de Periódicos da Capes e outro sobre uso de periódicos eletrônicos em Moçambique; uso da Biblioteca Virtual em saúde; uso do livro eletrônico; uso da web 2.0; uso de listas de discussão e blogs brasileiros em Biblioteconomia; uso das redes sociais em bibliotecas universitárias; e uso de rede social como fonte de informação para criação de significado;
- d) Uso do catálogo coletivo (1) - estudo desenvolvido no âmbito das bibliotecas universitárias na perspectiva sociognitiva do usuário;
- e) Uso de jornais (1) – estudo das cartas de leitores no *Jornal Bom Dia Bauru*.

4.2.3 Usabilidade (16)

A produção sobre usabilidade apresenta sua contribuição com a tendência obrigatória de buscar novos caminhos que coloquem, com mais facilidade, através de meios modernos, a informação ao alcance dos usuários, missão primordial de qualquer sistema de informação que objetiva permanecer em sintonia com a realidade atual, pois essa tendência é irreversível em relação à qualidade dos produtos e dos serviços eletrônicos. Os estudos nessa área são voltados para a:

- a) **Usabilidade de bibliotecas virtuais** - estudo sobre a eficácia, a eficiência e a satisfação do usuário da Biblioteca Virtual em Saúde;
- b) **Usabilidade de periódicos** – estudo com periódicos da Ciência da Informação;
- c) **Usabilidade de sites**- Usabilidade do *site* do Superior Tribunal de Justiça, do Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas (SEER), do LUME, repositório da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; do *site* do consórcio Antiferrugem da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA) Soja; do Portal do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da UFPB e um estudo no Laboratório de Inovações Tecnológicas para Ambientes de Experiência (ITAE).
- d) **Estatísticas sobre usabilidade no Brasil** – apresenta estatísticas das pesquisas desenvolvidas no país.
- e) **Usabilidade de produtos** – Trata-se de uma análise da prática e dos interesses dos profissionais que atuam na área de pesquisa sobre a usabilidade de produtos em empresas que participam de rede colaborativa.

A produção sobre usabilidade foi publicada em artigos (8), relatórios de pesquisa (4), relato de experiência, originais, revisão da literatura e resenha, cada um

com uma produção. A maioria dessa produção foi publicada em colaboração nos periódicos: Informação & Informação (4), Perspectivas em Gestão & Conhecimento (3), Informação & Sociedade: estudos, InCID: Revista de Ciência de Informação e Documentação e Ciência da Informação, cada um com duas produções. Os periódicos Perspectivas em Ciência da Informação, TransInformação e Liinc em Revista só publicaram uma produção cada. Os periódicos em que estão publicadas essas produções são: A1 e A2, cada uma com quatro produções, e B1, oito produções. Quanto ao ano de publicação, os anos mais produtivos foram os de 2015 e 2016, cada um com quatro produções. Em 2013, três produções, 2011 e 2014, duas produções cada, e 2012, uma.

4.2.4 Comportamento informacional (13)

A produção sobre comportamento informacional engloba 13 estudos e foi direcionada ao comportamento de usuários quando usam, buscam e acessam a informação. Essa produção tem como ambientes: universidades, a Internet, Mediateca, Telecentro, entre outros, e como sujeitos de estudo, universitários, pais de crianças com síndrome de Down, usuários de Telecentro, da *Web*, adolescentes e usuários cegos.

A produção sobre Comportamento informacional foi publicada em forma de artigos (9), relato de pesquisa (2), ensaio e artigo de revisão, um cada. A maioria dessa produção foi publicada em colaboração (12) nos periódicos: Encontros Bibli e Informação & Informação, três produções cada; Perspectivas em Gestão & Conhecimento (2), Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, InCID, Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Informação & Sociedade: estudos e Ponto de Acesso, uma produção cada. Esses periódicos têm Qualis A1 (1), A2 e B1, seis produções cada. Quanto aos anos das publicações - 2013, 2014 e 2015 – cada um registrou três produções; 2012, duas produções; e 2011 e 2016, uma produção.

4.2.5 Necessidades de informação (6)

Sobre necessidades de informação, encontramos seis estudos: quatro, sobre pesquisas com usuários da informação (necessidades de informação de pesquisadores; da mulher; de produtores de aves; e usuários internos), um, que faz uma análise sociocognitiva das necessidades de informação, e o outro, uma pesquisa documental sobre os estudos de necessidades de informação no periódico “Informação & Sociedade; estudos”.

Os estudos sobre ‘necessidades de informação’ são do tipo **artigos, artigo de pesquisa e memória científica original**, em número de três, dois e um, respectivamente. Essa produção foi publicada em quatro periódicos: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, com duas produções; Informação & Informação, Em Questão, Encontros Bibli e Informação & Sociedade: estudos, uma produção cada. Os periódicos são: Qualis A1, três produções, Qualis A2, uma produção e Qualis B1, duas produções.

O ano mais produtivo foi 2015, com quatro produções e, em segundo lugar, o de 2012, com duas. Os anos 2011, 2013 e 2016 não figuram na produção sobre necessidade de informação.

4.2.6 Busca de informação (5)

A produção sobre Busca de informação abrange diferentes enfoques: busca de informação na Internet por estudantes do Ensino Médio, busca de informação em arquivo, busca de informação em Catálogo Coletivo de Biblioteca universitária, busca de informação para qualificação e busca de informação para tomada de decisão de líderes nas organizações.

No que diz respeito ao tipo de fonte de informação, encontramos: dois ar-

tigos, um relato de pesquisa, uma memória de evento científico profissional e uma produção classificada como **originais**. Esses estudos foram publicados em quatro periódicos diferentes: *Perspectivas em Ciência da Informação* (2), *TransInformação*, *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* e *Informação & Sociedade: estudos*, em cada, três dos quais têm classificação Qualis A1, e um, B1. Três produções foram publicadas em colaboração. Os anos mais produtivos foram 2011 e 2013, cada um com duas produções, e 2014, uma produção. Nos anos de 2012, 2015 e 2016, não houve publicação sobre o tema ‘Busca de Informação’.

4.2.7 Satisfação dos usuários (5)

Das cinco produções sobre satisfação dos usuários, duas enfocam a satisfação dos usuários da informação jurídica – um, na Biblioteca da Ordem dos Advogados do Brasil/ SC (OAB/SC), e o outro, na Biblioteca Regional do Trabalho/PB. Das demais, uma se refere à satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES, outra, à satisfação dos usuários do Sistema ERP, em uma indústria farmacêutica, e a terceira, à satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina.

A produção sobre ‘Satisfação dos usuários’ se centra em três artigos e dois relatos de pesquisa. Quatro produções foram elaboradas em colaboração. As cinco produções foram publicadas em *Perspectivas em Ciência da Informação* (2), *Encontros Bibli*, *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* e *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, cada um com uma produção. Desses periódicos, dois são A1, um, A2, e dois, B1. Quanto aos anos de publicação, duas produções foram publicadas em 2014, e três, nos anos 2011, 2015 e 2016.

4.2.8 Educação de usuários (4)

Dos quatro estudos sobre a temática ‘Educação de usuários’, um enfoca usuários de biblioteca escolar privada, e o outro, usuários a distância de bibliotecas universitárias. A terceira produção, publicada em número especial, tem como foco usuários com deficiência visual na rede de bibliotecas da UNESP. A quarta produção trata da educação de usuários para a consulta de um catálogo bibliográfico. Dessa produção, duas são artigos, um internacional⁵ e um, um trabalho de evento científico nacional, que foi apresentado no VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Braille - SENABRAILLE⁶, realizado em São Paulo em abril de 2014, todos produzidos em colaboração.

5

No volume 7, número 1, de 2013, o periódico Ponto de Acesso inclui a seção Artigos Internacionais, em que constam produções oriundas de outros países.

6

O SENABRAILLE originou-se do idealismo de um grupo de bibliotecários com a proposta de propiciar um espaço para a troca de experiências, para divulgar projetos bem sucedidos e, principalmente, analisar a questão do acesso à informação pelos portadores de deficiências visuais.

A produção foi publicada nos periódicos: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (2) e Informação & Informação e Ponto de Acesso, cada uma com uma publicação. Três desses estudos foram publicados em periódico Qualis B1, e um, em periódico Qualis A2, entre os anos de 2011 e 2015. Nos anos de 2012 e 2016, não consta nenhuma publicação sobre Educação de Usuários.

4.2.9 Perfil do usuário (2)

Os estudos sobre perfil do usuário são dois artigos e foram publicados em revistas Qualis A2, que são os periódicos: “Em Questão” e “Informação & Informação”. Um estudo versa sobre o perfil de usuários do ‘Arquivo público do Estado do Rio Grande do Sul’ e o outro sobre perfil dos usuários da Biblioteca eletrônica da Embrapa Cerrados⁷. O primeiro, publicado em 2013, e o outro, em 2015, ambos em co-

7

A Embrapa Cerrados é uma das 47 Unidades da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) vinculada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. A Biblioteca Eletrônica da Embrapa Cerrados foi implantada em 2004 e organiza, armazena e disponibiliza na íntegra a produção técnico-científica da Empresa.

laboração.

4.2.10 Acessibilidade (2)

Sobre acessibilidade, encontramos dois estudos: um relato de pesquisa, que enfoca ‘A acessibilidade dos deficientes visuais e cegos às informações de bibliotecas universitárias na *web*’ (FERREIRA; CIANCONE, 2011), e ‘Aspectos que interferem no acesso à informação e interação dos usuários cegos com o OPAC em bibliotecas universitárias’. O estudo realizou-se na Biblioteca Central da UFPB, no Setor Braille (LAZZARIN; SOUSA, 2015). Apesar de o título do artigo se referir ao acesso à informação, a pesquisa trata da acessibilidade.

As duas produções foram realizadas em colaboração e publicadas em periódicos Qualis A1, *Informação & Sociedade: estudos e Perspectivas em Ciência da Informação*, publicados nos anos de 2011 e 2015, respectivamente. A primeira é um relato de pesquisa, e a segunda, um artigo.

5 Considerações finais

A produção científica de uma área do conhecimento é um termômetro que pode indicar os avanços, as tendências e como essa área está se consolidando assim como aponta para os tipos de profissionais e não profissionais que dão suas contribuições para ela. No caso da pesquisa, professores, bibliotecários, entre outros profissionais, estudantes de pós-graduação vêm contribuindo com a produção de uma literatura sobre usuários da informação, o que fortalece as correntes teóricas da Ciência da Informação, ‘Estudos de usuários’ e ‘Produção e comunicação científica’.

As 13 revistas analisadas têm prestígio na comunidade científica por terem Qualis/CAPES e englobam as pioneiras da área, como ‘*Perspectivas em Ciência da Informação*’ (UFMG) e ‘*Ciência da Informação*’ (IBICT).

Para o período estudado - de seis anos - os resultados da pesquisa indicaram uma média de produção de 16,5% por ano, o que marca a presença significativa da literatura sobre 'Usuários da Informação' nos periódicos estudados. A análise da produção sobre esse tema nos leva a destacar, além da preocupação com o papel da Internet como fonte de informação eletrônica, a carência da consolidação das metodologias adotadas nas pesquisas de campo e insipiência de Estudos de Usuários na abordagem sociocultural, que é muito importante por se tratar dos estudos das práticas informacionais.

Das dez subcategorias extraídas da categoria geral 'Usuário da Informação', três - **teoria sobre usuários da informação, uso da informação e usabilidade** - apresentam o maior número de produções (62,6%).

A grande maioria da produção, objeto de estudo, é de autores brasileiros. Isso significa que é preciso incentivar a publicação de trabalhos de autores estrangeiros, que figuram com pouquíssima representatividade nos periódicos estudados. A produção sobre usuários da informação mapeada na pesquisa é bastante significativa e traz importantes contribuições para as áreas de Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação. Com esse quadro animador, não se pode deixar de ressaltar a necessidade de realizar novas pesquisas que incluam outras variáveis de estudo, a fim de que se possam verificar os rumos teóricos da subárea 'Usuários da informação' e seu contributo para a Ciência da Informação.

Os dados e as informações obtidos na pesquisa descortinam um cenário sobre o que foi publicado a respeito do tema 'Usuários da informação' no período estudado. Nesse sentido, pode-se afirmar que os resultados da pesquisa contribuem para fortalecer esse campo e, como disciplina, para seu ensino em cursos de graduação e de pós-graduação em Ciência da Informação, entre outros. Também constatamos que os resultados da pesquisa são indicadores que podem nortear os rumos de novas produções.

Para fins de análise, estabelecemos categorias, entretanto, quando se trata de pesquisar e, até mesmo, de escrever sobre qualquer uma das subcategorias de

análise trabalhadas nesta pesquisa, verificamos que elas não são isoladas, mas que se inter-relacionam, como demonstram os modelos teóricos dos estudos de usuários como os de Brenda Dervin (1983), Kuhlthau (1991), Choo (2003), entre outros.

Não poderíamos encerrar nossas considerações finais sem nos referirmos à inconsistência terminológica apresentada para designar as seções dos periódicos estudados, o que nos dificulta entender a que tipo de produção se refere o periódico. Consideramos necessária uma padronização terminológica das seções dos periódicos para facilitar o trabalho dos pesquisadores.

Finalmente, entendemos que é preciso produzir, buscar novos conceitos, novas metodologias de estudo e novas teorias para que o campo teórico ‘Usuários da informação’ se consolide cada vez mais. Nesse sentido, o trabalho de Pinto e de Araújo (2012) é um exemplo, e seu título, bastante chamativo, ‘**Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais**’, é um convite para que sigamos o exemplo. Outra das produções analisadas também traz a sua mensagem ‘**Usuário, não! interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo**’ (CORRÊA, 2014).

Referências:

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

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, jan./abr. 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo; edições 70, 2011.

BAPTISTA, F. G.; CUNHA Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da informação**, Belo Horizonte. v.12, n.21 p.168-84, maio/ ago.,2007.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e**

tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. p. 63-120.

CORRÊA, Elisa C.D. Usuário, não! interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v.19, n. 41, p.23-40, 2014.

DERVIN, Brenda. An overview of Sense-Making research: concepts, methods and results to date. **International Communications Association Annual Meeting**, Dallas, May 1983.

FERREIRA, Gabriela Ayres; CIANCONI, Regina de Barros. Acessibilidade dos deficientes visuais e cegos às informações de bibliotecas universitárias na web. **Informação & Sociedade: Est.**, João Pessoa, v.21, n.2, p. 151-163, maio/ago. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LAZZARIN, Fabiana Aparecida; SOUSA, Marckson Roberto Ferreira de. Aspectos que interferem no acesso à informação e interação dos usuários cegos com o OPAC em bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.1, p.75-91, jan./mar. 2015.

MARTILIANO, Adriano Fernandes. **Estudos de usuários em periódicos de Ciência da Informação**: análise referente ao período 2009-2013. 2014. 71f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

MOREIRA, J.R.; VILAN FILHO, J.L.; MUELLER, S.P.M. Características e produção científica dos grupos de pesquisa do CNPq/DGP nas áreas de Ciência da Informação e Museologia (1992-2012). **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 4, p. 93-106, out./dez. 2015.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Orgs.) **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003, p. 21-34.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n. 2, p.41-71, jan./jun. 2011.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; CRUZ, Aline; LUCAS, Elaine Oliveira. Usuário da informação nas revistas brasileiras de Biblioteconomia e Ciência da Informação: mapeamento da produção científica de 2001 a 2013. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v.20, n. 42, p.44-62, 2015.

OLIVEIRA, Hamilton Vieira de. Fatores influentes na visibilidade internacional da comunicação científica de pesquisadores de instituições da Amazônia brasileira. **Revista de Cultura do Pará**, Belém, v. 15, n. 1, p. 61-141, 2004.

PINTO, Flávia Virgínia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **TransInformação**, Campinas, v.24, n.3, p.219-226, set./dez., 2012.

SANTOS, Simone Aparecida dos; OLIVEIRA, Marlene. A produção científica sobre Língua Brasileira de Sinais (Libras) presente nos currículos Lattes do CNPq. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.22, n. 4, p. 35-46, out./dez. 2017.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruypérez, 1994.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SAMPAIO, Débora Adriano. A realidade dos usuários e não-usuários de bibliotecas brasileiras: problemas e propostas de melhorias. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.7, n. 2, p. 132-157, 2013.

VALÉRIO, Palmira Moriconi; PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Da comunicação científica à divulgação. **TransInformação**, Campinas, v.20, n. 2, p.159-169, maio/ ago. 2008.

WITTER, G. P. Análise de produção científica. **Psicologia Escolar e Educacional**, Campinas, v. 5, n. 1, p. jun. 2001. Disponível em:

< <http://www.scielo.br/pdf/pee/v5n1/v5n1a11.pdf> > Acesso em: 18 dez. 2018.