

Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil

Carlos Alberto Ávila Araújo

RESUMO

Apresentam-se os resultados de uma pesquisa que buscou mapear os estudos de usuários da informação publicados em sete periódicos brasileiros entre os anos de 1998 e 2007. Os periódicos analisados são: *Ciência da Informação*, *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Datagrama zero*, *Informação & sociedade: estudos*, *Transinformação*, *Encontros Bibli* e *Em Questão*. Foram identificados 190 artigos relacionados com estudos de usuários, dos quais 114 representam pesquisas empíricas realizadas com usuários da informação. Estes 114 artigos foram analisados em termos de: tipo de usuário estudado; tipo de fonte, sistema ou serviço de informação estudado; técnica de coleta de dados utilizada; procedência institucional dos autores dos artigos, autores citados.

PALAVRAS-CHAVE: Usuários da informação. Mapeamento temático. Ciência da Informação.

1 Introdução

Este texto apresenta os resultados de uma pesquisa¹ envolvendo o mapeamento temático da área de estudos de usuários da informação no Brasil. A pesquisa incluiu a análise de todos os artigos publicados em sete periódicos nacionais da área de Ciência da Informação, entre os anos de 1998 e 2007. Os periódicos escolhidos para a análise, todos presentes na lista de periódicos Qualis da Capes, com classificação “nacional”, são: *Ciência da Informação* (IBICT), *Perspectivas em Ciência da Informação* (UFMG), *Datagramazero* (IASI/RJ), *Transinformação* (PUCCamp), *Informação & sociedade: estudos* (UFPb), *Encontros Bibli* (UFSC) e *Em Questão* (UFRGS).

Para a realização da pesquisa, foram analisados previamente todos os artigos publicados nos referidos periódicos. A partir da indicação das palavras-chave, dos títulos e dos resumos (e, eventualmente, da consulta ao texto do artigo) foram selecionados aqueles que possuíam algum tipo de relação com a temática relativa aos estudos de usuários da informação. Nesse primeiro levantamento foram identificados 190 artigos. Porém, percebeu-se que vários deles apenas tratavam da temática “usuários da informação”, sem, contudo, se constituírem em estudos de usuários. Tratavam-se de artigos que faziam discussões teóricas e/ou conceituais tanto sobre a área de usuários (que foi o caso de poucos) como sobre a área de Ciência da Informação em geral, ou sobre outras subáreas ou subcampos (área de fontes de informação, discussões sobre a sociedade da informação, enfoques cognitivos para o estudo da informação, etc). Esses artigos foram excluídos da pesquisa. Com isso, chegou-se a um conjunto de 114 artigos, todos eles representando estudos de usuários efetivamente realizados, isto é, estudos empíricos com usuários da informação se relacionando com algum tipo de fonte, serviço ou sistema de informação.

Para fins desta pesquisa, foram considerados estudos de usuários os artigos que apresentassem resultado de alguma pesquisa empírica realizada com algum grupo de sujeitos, sujeitos esses tomados a partir de sua relação (de necessidade, de busca, de uso) com a informação (seja a informação presente em fontes formais ou informais, sejam serviços, sistemas ou instituições de informação). Para tanto, essas pesquisas teriam que se utilizar de algum tipo de referencial teórico e também de alguma técnica ou instrumento de coleta de dados empíricos.

Os artigos selecionados a partir deste critério passaram a compor uma base de dados, sobre a qual se efetivou o trabalho. O objetivo da análise destes 114 foi compor um mapa dos estudos empíricos realizados com usuários da informação no Brasil: o que se estuda, como se estuda, quem estuda, a partir de que referencial. Para tanto, buscou-se identificar:

¹ Este artigo traz os resultados de uma pesquisa financiada com recursos do programa de auxílio à pesquisa dos doutores recém-contratados da Pró-Reitoria de Pesquisa da UFMG.

- a) os tipos de usuários estudados, a partir de sua caracterização, ambiente ou atividade;
- b) os tipos de fontes, sistemas ou serviços de informação estudados;
- c) as técnicas de coleta de dados utilizadas no estudo;
- d) a procedência institucional dos autores dos artigos;
- e) as referências bibliográficas dos artigos, analisadas a partir de uma contagem bibliométrica.

Para a concretização dessas análises, foram executadas duas tarefas: a primeira, de levantamento de frequência de cada item (tipo de usuário, de fonte de informação, etc.) da forma como foram encontrados nos artigos; e, depois, para a contagem geral, a criação de categorias que uniformizassem os itens e permitissem a contagem para o mapeamento da pesquisa na área.

2 Presença dos artigos sobre usuários nos periódicos analisados

A maior dificuldade desta pesquisa consistiu exatamente em definir quando um artigo representa ou não a concretização de um estudo de usuários da informação. Afinal, “o âmbito dos estudos de usuários da informação não é bem delimitado e abrange desde os levantamentos de empréstimos em bibliotecas até pesquisas sobre o comportamento do usuário” (PINHEIRO, 1982, p.1). Existem diferentes critérios para se considerar o que é e o que não é estudo de usuários da informação.

Muitos artigos possuíam a expressão **usuários** ou **estudos de usuários** nas suas palavras-chave, mas se tratavam de estudos de discussão teórica ou revisão de literatura sobre usuários ou sobre algum tópico relacionado. Outros artigos apenas versavam sobre os estudos de usuários da informação, sem, contudo, proceder à realização de um estudo de usuários. Ao mesmo tempo, vários artigos efetivamente faziam estudos de usuários, embora não utilizassem essa terminologia.

A primeira organização dos dados revela a presença dos estudos de usuários nos sete periódicos analisados em relação à sua distribuição no tempo e em relação a cada um dos periódicos estudados. Os dados são apresentados a seguir, na Tabela 1:

ANO DE PUBLICAÇÃO	CI	PCI	DAT	TRA	I&S	EBI	EMQ	TOTAL
2007	0	5	1	1	1	4	1	13
2006	4	2	0	0	3	6	1	16
2005	2	1	1	2	2	1	1	10
2004	6	4	0	0	2	1	3	16
2003	12	0	1	1	7	0	2	23
2002	6	2	0	0	1	1	0	10
2001	4	1	1	0	2	0	0	8
2000	4	2	0	0	3	0	0	9
1999	3	2	0	0	2	0	0	7
1998	0	0	0	0	2	0	0	2
Total	41	19	4	4	25	13	8	114

Tabela 1: Somatório dos artigos, por ano

Constata-se uma relativa irregularidade no volume da produção ao longo dos anos, embora seja também possível identificar um substancial aumento no decorrer dos anos. Por um lado, pois, o pico dos estudos foi o ano de 2003, que está na zona intermediária do período estudado – ano em que se verificou a publicação de 23 estudos de usuários. Por outro lado, o conjunto de estudos publicado na segunda metade do período (78 artigos) representa um volume muito maior (mais do que o dobro) do que a quantidade publicada na primeira metade (36 artigos). Ou seja, embora não tenha havido um crescimento progressivo e linear, pode-se dizer que, no período de dez anos estudado, os estudos de usuários tenderam a aumentar de volume com o passar dos anos.

Já em relação à presença desses estudos nos periódicos, deve-se ressaltar que eles não possuem o mesmo tempo de vida. Alguns surgiram após o ano de 1998 – portanto, possuem menores volumes publicados do que os demais. Além disso, nem todos apresentam a mesma quantidade de artigos por volume ou de volumes por ano. Assim, uma comparação em termos absolutos da quantidade de artigos em cada um não é adequada – seria preciso contabilizar o total de artigos publicados em cada um para se ter uma idéia da contribuição efetiva de cada periódico com a área de usuários da informação.

Outro dado significativo diz respeito à quantidade de artigos que trazem resultados de pesquisas empíricas com usuários da informação em relação às pesquisas que discutem aspectos teóricos, conceituais, metodológicos ou temáticos (vinculados a questões como novas tecnologias, cidadania, sociedade da informação, etc.) relativos à área de usuários da informação. Foram encontrados 76 artigos nessa situação, em relação aos 114 artigos que consistem em estudos empíricos com usuários. Tal fato corrobora apenas em

parte a percepção mais geral do campo de estudos de usuários, de que há muito mais pesquisa empírica do que reflexão teórica (FIGUEIREDO, 1994, p. 18; LIMA, 1994, p. 82; RABELLO, 1980, p. 51).

3 Tipos de usuários

Uma das preocupações da análise foi caracterizar o tipo de usuário estudado nas pesquisas empreendidas. Para isso, um desafio foi encontrar uma forma padronizada de caracterizar esses usuários. Afinal, a lista inicial de tipos de usuários, utilizando-se a designação apresentada nos próprios artigos, tornou impossível a contagem de frequência, uma vez que cada artigo apresenta uma descrição particular dos usuários analisados (professores de tal instituição, funcionários de tal setor de tal empresa, usuários de determinada biblioteca, etc). Para tanto buscou-se na literatura da área suporte para a criação de categorias de caracterização dos usuários.

Pinheiro (1982, p. 1) constata que estes estudos estiveram voltados prioritariamente para a comunidade envolvida com o fluxo de informação científica e técnica. Na mesma linha, Figueiredo apresenta que:

[...] de maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60 a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como os educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais, e dos altos escalões da administração governamental (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

A mesma autora, contudo, levanta também a existência de vários “estudos de comunidade” (1994, p. 65), que seriam estudos com uma população servida por determinada biblioteca e/ou serviço de informação. Lima (1994, p. 80) argumenta que, frequentemente, nos estudos de usuários, os usuários são tipologizados a partir de suas funções e/ou vinculações institucionais, a partir, por exemplo, de categorias profissionais, ou de suas atribuições nos ambientes de trabalho em que atuam. Visão semelhante pode ser encontrada no conceito de usuário apresentado por Dias e Pires (2004, p.7), bem como nas categorias de usuários apresentadas também por estas autoras, uma das quais se relaciona com os “objetivos por categorias socioprofissionais” (2004, p. 9).

Esses foram os aspectos considerados para a análise dos tipos de usuários estudados nos vários artigos analisados. Utilizou-se, como critério, os contextos de inserção ou as atividades dos usuários para o estabelecimento de categorias. Os usuários foram identificados, pois, a partir de sua vinculação aos contextos:

- a) acadêmicos (ensino superior e pesquisa);
- b) técnicos e profissionais;
- c) empresariais e comerciais;
- d) escolares;
- e) comunitários;
- f) rurais;
- g) de atividade política institucionalizada;
- h) dos movimentos sociais;
- i) propriamente organizacionais (vinculados às rotinas e tarefas no âmbito de alguma instituição).

No início da pesquisa, trabalhou-se com outras categorias de âmbito de atuação dos usuários (por exemplo, sindical) que foram abandonadas em função da baixa frequência e agrupadas em outra categoria já criada. O contexto acadêmico, por exemplo, estava sendo contabilizado de forma separada para atividade de pesquisa e ensino, contudo foi agrupado depois, uma vez que vários usuários que atuam no nível superior desempenhavam atividades tanto de ensino como de pesquisa, e os estudos de usuários contemplavam as duas atividades.

No contexto denominado profissional apareceram usuários de informação atuando em vários setores, como saúde, jurídico, jornalístico. Pensou-se em separar os vários contextos profissionais, mas haveria uma frequência muito pequena para cada um.

Optou-se ainda por uma categoria denominada geral. Nela estão agrupados estudos em que os usuários não estão vinculados nem a uma atividade particular, nem a um contexto institucional ou fazer profissional, e nem chegam a se constituir como uma comunidade territorialmente identificada. São estudos com idosos, portadores de necessidades especiais, pacientes de determinado serviço de saúde, entre outros.

Cumprir destacar também que alguns estudos não definiam um tipo específico de usuários, mas vários, tomados em contextos ou atividades diferentes. Isso se deu em muitos casos em que o foco da análise esteve voltado para uma fonte ou sistema de informação específico. Neste caso, os estudos tenderam a contemplar os vários tipos de usuários que buscavam ou usavam essa fonte ou sistema de informação. Para categorizá-los, foi criada a categoria “vários”.

O resultado da aplicação desta “grade de leitura” sobre os tipos de usuários da informação aos dados encontrados é apresentado a seguir, na Tabela 2:

Tipo de usuário	Freqüência absoluta	Freqüência relativa (N= 114)
Acadêmico	38	33,33%
Profissional / técnico	16	14,03%
Geral	14	12,28%
Empresarial / comercial	13	11,40%
Escolar	9	7,89%
Organizacional / sindical	7	6,14%
Comunitário	6	5,26%
Vários	5	4,38%
Rural	2	1,75%
Político	2	1,75%
Movimentos sociais	2	1,75%

Tabela 2: Freqüência dos tipos de usuários estudados

Os dados encontrados evidenciam que o ambiente acadêmico (educacional, mas, principalmente, de pesquisa) ainda é o setor privilegiado no âmbito dos estudos de usuários da informação, respondendo por 33,33% dos estudos, ou seja, um terço. Em seguida, também em conformidade com as tendências da área, estão os estudos com usuários estudados a partir de sua atuação técnica ou profissional, com 14,03%. Em terceiro aparece a categoria geral, com 12,28%, mostrando que usuários tradicionalmente não contemplados na pesquisa da área (GUINCHAT; MENO, 1994) vêm tendo, no Brasil, uma atenção importante dos estudos empreendidos. E, em quarto lugar, aparecem os estudos com usuários vinculados a atividades empresariais ou comerciais, com 11,40%. Os dois primeiros, diretamente vinculados à origem da área de usuários (a área de ciência e tecnologia) respondem, juntos, por 47,36% dos estudos, ou seja, quase a metade.

4 Tipos de fonte de informação buscada

Outra questão estudada na presente pesquisa refere-se ao tipo de fonte, serviço ou sistema de informação buscada pelos usuários estudados. Aqui, percebeu-se a existência de três fatores que tornaram difícil o trabalho de categorização. O primeiro diz respeito à verificação de uma certa confusão conceitual quanto aos tipos de fonte de informação. Adotam-se critérios diferenciados para considerar o que é fonte de informação. Algumas vezes consideram-se os suportes informacionais (impresso, audiovisual, digital, etc). Outras vezes, adota-se a conhecida divisão entre fontes primárias, secundárias e terciárias presentes em várias obras que apresentam as várias fontes de informação (CUNHA, 2001; CAMPOS, CAMPELLO, 1988). Consideram-se, ainda, quadros analíticos propostos por diferentes autores, como a visão de Choo (2003) que as divide em quatro

tipos a partir de dois critérios: fontes internas e externas (a uma instituição ou organização); fontes pessoais e impessoais.

O segundo fator relaciona-se com o fato de diversas vezes se estudar os usuários de informação se relacionando com fontes específicas de informação (por exemplo, enciclopédias, o site de uma instituição, uma determinada base de dados, um periódico científico), com unidades de informação (bibliotecas, centros de documentação, etc) ou, então, com outras pessoas (canais informais) ou mesmo instituições que não sejam instituições de informação. Além disso, há uma pluralidade terminológica imensa em relação às fontes em meio digital (site, portal, biblioteca digital, intranet, etc). É comum, por exemplo, ver a utilização do termo “Internet” abrangendo um leque muito amplo de fontes, sem especificações que poderiam ser utilizadas, como site institucional ou biblioteca digital.

E ainda há o terceiro fator. Há muitos estudos que estudam usuários se relacionando com várias fontes ou sistemas de informação. Além de contemplar essa pluralidade, frequentemente dá-se peso diferente, no estudo, para o uso de uma ou de algumas dessas fontes. Tudo isso dificulta um trabalho de categorização como o realizado nesta pesquisa.

Apesar disso, e considerando-se a frequência do que foi encontrado, trabalhou-se com uma listagem que previa a ocorrência de certo conjunto de tipos de fontes. Optou-se por separar biblioteca de outras unidades de informação (arquivos, centros de documentação, etc) e ainda de instituição (considerando-se todos os outros tipos de instituições que não aquelas que trabalham especificamente com informação). Optou-se por contabilizar a frequência de tipos específicos de fontes, quando indicadas (periódicos científicos, enciclopédias, obras de referência) ou deixar de forma geral, quando não houve especificação (fontes impressas, por exemplo). No caso dos meios digitais, sempre que possível, buscou-se a especificação. Quando os estudos consideravam mais de um tipo de fonte, optou-se pela marcação da opção “várias”. O somatório geral é apresentado a seguir, na Tabela 3:

FONTE	FREQÜÊNCIA	FREQÜÊNCIA RELATIVA (N=114)
Várias	28	24,56%
Instituição	21	18,42%
Biblioteca	20	17,54%
Pessoas / canais informais	11	9,64%
Site	7	6,14%
Internet	6	5,26%
Bases de dados	5	4,38%
Outros	5	4,38%
Periódicos	4	3,50%
Outras unidades de informação	3	2,63%
Documentos	2	1,75%
Fontes em meio digital	2	1,75%

Tabela 3: Freqüência dos tipos de fontes de informação estudadas

O dado mais importante dessa tabela diz respeito à freqüência obtida pela categoria **várias**, correspondendo a praticamente um quarto dos artigos (24,56%). Historicamente, a área de usuários da informação se constituiu como estudo de uso de determinada fonte ou sistema - daí a designação comum “estudos centrados nos sistemas” (DERVIN; NILAN, 1986; FERREIRA, 1995). Porém, os artigos analisados nesta pesquisa tenderam a contemplar usuários se relacionando com várias fontes de informação – em alguns casos, tentou-se estudar **todas** as fontes de informação utilizadas por um grupo particular de usuários.

Já a fonte de informação mais estudada nos artigos analisados foi **instituição**, com 18,42%, o que mostra uma ampliação do leque original dos estudos de usuários, que privilegiavam o estudo de uso de bibliotecas (FIGUEIREDO, 1994, p. 7) – estas alcançaram uma freqüência de 17,54%, ficando em terceiro lugar.

O estudo de usuários buscando informação por meio dos **canais informais**, temática originada com os estudos em produção e comunicação científica (MUELLER; PASSOS, 2000) representou 9,64%, indicando ainda ser uma temática bastante presente nos estudos. E ainda, confirmando a crescente tendência de se estudar as fontes de informação em meio digital (BAPTISTA; CUNHA, 2007), site obteve a quinta maior freqüência, com 6,14%, seguida de **internet**, que obteve a sexta, com 5,26%.

Uma análise geral dos dados permite perceber que os estudos estão prioritariamente voltados para as instituições, tanto aquelas destinadas ao trabalho com a informação com as que não estão. Fontes de informação específicas e serviços de informação são bem menos estudadas nos artigos analisados.

5 Técnicas de coleta de dados

Outro dado analisado nos estudos de usuários foi a técnica de coleta de dados utilizada. Os principais métodos utilizados nos estudos de usuários da informação, conforme Figueiredo, são: questionário, entrevista, diário, observação direta, controle da interação do usuário com o sistema computadorizado, análise de tarefas, uso de dados quantitativos e técnica do incidente crítico (1994, p. 10-13). Já Batista e Cunha (2007) apontam quatro métodos como os principais instrumentos de coleta de dados em estudos de usuários: questionário, entrevista, observação e análise de conteúdo. Os autores identificam o questionário como o método primordial em pesquisas de natureza quantitativa, e a entrevista e a observação como os principais métodos em pesquisas qualitativas (2007, p. 177). E avaliam que, entre as décadas de 1960 e 1980, predominaram os estudos de natureza quantitativa, caracterizando-se, “[...] tanto na fase de coleta de dados quanto no seu tratamento, pela utilização de técnicas estatísticas” (BATISTA; CUNHA, 2007, p. 170). Continuando a avaliação, os autores apontam a segunda metade da década de 1980 em diante como um período de maior incidência de estudos qualitativos, “[...] quando os estudiosos do comportamento de busca da informação perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173).

Essa categorização dos estudos, como aqueles que se utilizam de abordagens quantitativas e qualitativas, encontra expressão na divisão do campo proposta por Dervin e Nilan (1986), para quem o campo de estudos de usuários é dividido em dois paradigmas, o tradicional, orientado para os sistemas (e que tende a escolher técnicas de coleta de dados quantitativas) e o alternativo, orientado para os usuários (e que tende para o uso de técnicas qualitativas). Os autores também apontam que os primeiros (inseridos no paradigma tradicional), que privilegiavam o uso de questionários, tiveram maior incidência nas décadas de 1960 e 1970, enquanto os últimos (paradigma alternativo), voltados para o uso de entrevistas e observação, tornaram-se mais significativos a partir do final da década de 1970.

Por fim, Lima, analisando sete dissertações que consistem em estudos de usuários, identificou que “a maioria das dissertações utiliza questionários enquanto uma parte menor alterna questionários e entrevistas” (1994, p. 58).

Para a categorização dos instrumentos de coleta de dados encontrados nos artigos, usou-se como referência principal a categorização de Figueiredo, com algumas modificações.

Inseriram-se as categorias de análise documental (incluindo o uso de dados quantitativos, como denomina Figueiredo, ou análise de conteúdo, como preferem Baptista e Cunha), análise de log (na verdade, equivalente ao controle da interação com o computador), intervenção (implicando ações como realização de oficinas, ensino, etc, por parte do pesquisador) e grupo focal, perfazendo um total de nove métodos. Em alguns casos, não foi possível uma identificação segura do método de coleta de dados pelos dados apresentados no artigo, o que gerou a categoria outros. Os resultados são apresentados na Tabela 4:

Classificação da coleta	Freqüência	Freq. Relativa (N= 114)
Questionário	44	38,59%
Entrevista	29	25,43%
Análise documental	10	8,77%
Observação	8	7,01%
Intervenção	7	6,14%
Análise de log	6	5,26%
Vários	6	5,26%
Testes	2	1,75%
Grupo focal	2	1,75%

Tabela 4: Freqüência das técnicas de coleta de dados utilizadas nos estudos

Confirma-se a tendência observada por vários autores, como citado acima, de predominância do questionário como principal técnica de coleta de dados em estudos de usuários, com uso em mais de um terço dos estudos analisados (38,59%). Em segundo lugar está a entrevista, com 25,43%, também confirmando a avaliação dos autores citados anteriormente. A análise documental aparece em terceiro, com 8,77%. Embora Baptista e Cunha avaliem que os testes de usabilidade estejam sendo cada vez mais freqüentes (2007, p. 176), percebe-se ainda uma incidência pequena nos artigos analisados (apenas 1,75%). A observação, sempre citada como importante método de estudo, foi utilizada em apenas 7,01% dos artigos analisados.

Conclui-se que, guardadas suas especificidades, os estudos de usuários da informação, no que diz respeito aos procedimentos de busca de dados empíricos para a condução das pesquisas, mostram-se semelhantes ao padrão geral das pesquisas nas ciências sociais e humanas, que têm, como principais instrumentos, os questionários, entrevistas, observação e análise documental (LAVILLE; DIONNE, 1999). Verifica-se, por outro lado, que não são utilizados instrumentos como a coleta de histórias de vida, a etnografia, enquetes, história oral, entre outros. Ao mesmo tempo, técnicas de amostragem e definição sistemática de variáveis (MARCONI; LAKATOS, 2004) também são procedimentos ainda subutilizados nas pesquisas com usuários da informação.

6 Vinculação institucional dos autores

Buscou-se identificar também a vinculação institucional dos autores dos artigos, como forma de tentar identificar pesquisadores e instituições com maior incidência de realização de estudos de usuários. Essa tarefa esbarrou na dificuldade de se lidar com os dois tipos comuns de vinculação institucional: a vinculação acadêmica (formação principalmente no nível de pós-graduação) e vinculação profissional. Alguns autores apresentavam apenas a primeira; outros, apenas a segunda; outros, ainda, apresentavam as duas. Para trabalhar adequadamente com os dados, trabalhou-se separadamente com os dois tipos de vínculos.

Uma variável importante nessa contagem foi o hábito diferenciado de realização de trabalhos em equipe em algumas instituições. Há artigos de autoria múltipla (até de 11 autores) que poderiam incidir fortemente sobre a contagem de determinadas instituições, aumentando seu “peso” no total da produção de cada instituição. Para tentar equilibrar possíveis distorções, optou-se por trabalhar atribuindo-se apenas uma frequência para cada artigo, independentemente do número de autores – de forma a se calcular a **produtividade** das instituições de vinculação, em termos da quantidade de artigos (e não de autores) produzida. No caso de artigos com autores de duas instituições diferentes, pontuou-se com 0,5 cada uma das instituições. No caso de mais de duas instituições envolvidas na produção do artigo, contabilizou-se o artigo na categoria **outros**. O somatório é apresentado a seguir:

FONTE	FREQÜÊNCIA	FREQÜÊNCIA RELATIVA (N=114)
Outros	29	25,43%
UFMG	18,5	16,22%
UFRGS	13,5	11,84%
UFPA	10,5	9,21%
UFSC	8,5	7,45%
USP	8	7,01%
IBICT/UFRJ	7,5	6,57%
Udesc	6,5	5,70%
UnB	3	2,63%
Puccamp	3	2,63%
Unesp	2	1,75%
UFBA	2	1,75%
UFC	2	1,75%

Tabela 5: Vinculação institucional dos autores

A instituição que alcançou o maior valor na produção de artigos de usuários da informação no universo estudado foi a UFMG, com 16,22% da produção. A seguir, aparecem a UFRGS

com 11,84%, a UFPb com 9,21%, a UFSC com 7,45%, a USP com 7,01% e, em sexto, o IBICT, com seu convênio com a UFRJ, com 6,57%. Todas essas instituições possuem programas de pós-graduação em Ciência da Informação. A exceção é a UDESC que, ainda assim, alcançou a importante marca de 5,70%. No total, 12 instituições tiveram mais de dois artigos publicados. Dez delas com programas de pós-graduação em Ciência da Informação e duas não (UDESC e UFC).

Autores vinculados a outras instituições que não as 12 primeiras somaram 25,43% da produção. São autores vinculados tanto a instituições de ensino superior (UFPE, UFES, UFMA), quanto a instituições de pesquisa (Fiocruz, Embrapa) e, ainda, a empresas, bibliotecas de prefeituras, escritório de advocacia, órgãos legislativos, entre outros. Percebe-se, pois, uma relativa concentração dos pesquisadores da área de usuários nas instituições de formação em nível de pós-graduação mas, ao mesmo tempo, a prática de realização de estudos de usuários em contextos profissionais e técnicos, no âmbito de instituições de informação e até mesmo em instituições que não são instituições propriamente de informação.

7 Autores mais citados nos artigos

Por fim, foram contabilizadas ainda as referências bibliográficas de todos os artigos analisados. Foram encontradas 2110 referências bibliográficas nos artigos coletados, assim distribuídas: 758 em *Ciência da Informação*, 347 em *Perspectivas em Ciência da Informação*, 33 em *Transinformação*, 70 em *Datagramazero*, 300 em *Encontros Bibli*, 162 em *Em Questão* e 440 em *Informação & sociedade: estudos*. Identificou-se uma imensa dispersão de autores citados, sendo que 65 deles obtiveram mais de quatro citações. Os autores mais citados são listados no Quadro 1:

AUTOR	CITAÇÕES RECEBIDAS
R. Marteleto	20
N. Figueiredo	18
A. Barreto	14
C. Choo	14
I. Freire	14
R. Barbosa	13
P. Bourdieu	13
B. Dervin	12
T. Saracevic	12
M. Nilan	11
T. Davenport	11
S. Ferreira	10
V. Araújo	10

Quadro 1: Autores mais citados nos artigos

Destacam-se, como os autores mais citados, os pesquisadores brasileiros Regina Marteleto, com 20 citações, Nice Maria Figueiredo, com 18, Aldo Barreto e Isa Maria Freire, ambos com 14 citações, Ricardo Barbosa, com 13 citações, e Sueli Mara Ferreira e Vânia Hermes Araújo, ambas com 10 citações. Entre os pesquisadores estrangeiros, o mais citado foi Chun Wei Choo, com 14 citações, autor que trabalha no Canadá e que já esteve no Brasil. Curiosamente, entre os autores mais citados, três não trabalham com usuários da informação. Dois sequer são da área de Ciência da Informação: Pierre Bourdieu e Thomas Davenport. Merece destaque também o conjunto de citações recebidas pelos autores Brenda Dervin e Michael Nilan, autores de um trabalho **clássico** da área publicado em 1986.

8 Considerações finais

Os resultados apresentados neste texto apresentam um amplo panorama de como está a pesquisa brasileira na área de usuários da informação. Muitos dos resultados encontrados confirmam as tendências apontadas na literatura. Muitos outros, contudo, são discrepantes, e esse fato pode estar envolvido, por um lado, com características específicas da pesquisa brasileira e, por outro, com tendências mais contemporâneas das pesquisas, não contempladas ainda nas revisões de literatura do campo.

De um lado, não causou surpresa a maior ênfase em estudos com usuários do ambiente acadêmico universitário (de ensino e pesquisa). Por outro lado, perceber que instituições em geral, isto é, instituições que não constituem instituições de informação (empresas, indústrias, escritórios, etc) são mais focalizadas nos estudos do que instituições que lidam especificamente com informação (tais como bibliotecas, centros de documentação, arquivos) foi uma grande surpresa. A maior utilização de questionários também não representou uma novidade, mas o alto índice de produção de pesquisa por parte de autores vinculados a empresas, órgãos públicos e bibliotecas (para além da grande incidência de produtividade entre pesquisadores vinculados a programas de pós-graduação em Ciência da Informação) também foi um achado inovador desta pesquisa.

Mais do que isso, contudo, vários resultados são inéditos, porque problematizaram questões que ainda não haviam sido estudadas ou analisadas pelos teóricos da área – como, por exemplo, os autores mais citados. Evidenciou-se um peso maior dos autores brasileiros em relação aos estrangeiros. Contudo, as práticas de auto-citação não foram eliminadas do estudo – talvez, se tivessem sido, os resultados teriam sido outros.

Para além dos resultados específicos atingidos com esse estudo, deve-se apontar para a necessidade de novos estudos que considerem outros tipos de produção bibliográfica (livros, relatórios de pesquisa, teses e dissertações) para um quadro mais completo da pesquisa da área. A inconsistência teórica do campo também contribui para a fragilidade das categorias construídas para a análise, desde a própria definição do que são estudos de usuários quanto as categorizações de tipos de usuários, tipos de fontes de informação, etc. Espera-se que esse estudo tenha contribuído para a tentativa de consolidação destas categorias e que se some a outros estudos do gênero.

Enfim, os dados aqui apresentados permitem visualizar um perfil do que se tem feito no campo de estudos de usuários no Brasil, e acredita-se que principalmente a prática de pesquisa e a prática de ensino nas disciplinas de usuários da informação, nas várias instâncias em que ocorrem (cursos de graduação em Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia, Sistemas de Informação; cursos de pós-graduação em Ciência da Informação, entre outras) possam ser enriquecidas com os resultados aqui encontrados.

A map of the information user studies in Brazil

ABSTRACT

This article presents the results of a research made to map studies on information users published in seven Brazilian journals from 1998 to 2007. The journals analyzed are: *Ciência da Informação*, *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Datagramazero*, *Informação & sociedade: estudos*, *Transinformação*, *Encontros Bibli* and *Em Questão*. We identified 190 articles related to information users, of which 114 represent empirical researches done with information users. This 114 articles were analyzed in terms of: kind of user studied; kind of information resource, system or service studied; instrument of research used; institutional origin of the authors; authors cited.

KEYWORDS: Information users. Thematic mapping. Information Science.

Un mapa de los estudios sobre los usuarios de la información en Brasil

RESUMEN

Presenta los resultados de una investigación para trazar un mapa de los estudios de usuarios de la información a partir del análisis de siete revistas brasileñas entre los años 1998 y 2007. Las revistas analizadas son: *Ciência da Informação*, *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Datagramazero*, *Informação & sociedade: estudos*, *Transinformação*, *Encontros Bibli* y *Em Questão*. Se identificaron 190 artículos relacionados con los estudios de los usuarios, de los cuales 114 representan la investigación empírica realizada con los usuarios de la información. Estos 114 artículos fueron analizados en términos de: tipo de estudio de usuarios; el tipo de fuente, sistema o servicio de información de estudio; técnicas de recolección de datos utilizados; origen institucional de los autores de los artículos; los autores citados.

PALABRAS CLAVE: Usuarios de la información. Trazado temático. Ciencia de la información.

Referências

- BAPTISTA, Sofia; CUNHA, Murilo. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
- CAMPOS, Carlita; CAMPELLO, Bernadete. **Fontes de informação especializada**. Belo Horizonte: UFMG, 1988.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac São Paulo, 2003.
- CUNHA, Murilo. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha E. (ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, Chicago, Ill., v. 21, p. 3-33, 1986.
- DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.
- FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. Os usuários. In: _____. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. P. 481-492.
- LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia de pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.
- LIMA, Ademir. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPSo, 1994.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MUELLER, Suzana; PASSOS, Edilenice (Orgs). **Comunicação científica**. Brasília: Depto. de Ciência da Informação da UnB, 2000.
- PINHEIRO, Lena. **Usuários – informação**: o contexto da ciência e tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982.
- RABELLO, Odília. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. 1980. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

Carlos Alberto Ávila Araújo

Doutor em Ciência da Informação / UFMG

Professor adjunto da Escola de Ciência da

Informação / UFMG

E-mail: casalavila@yahoo.com.br

ou casal@eci.ufmg.br

Recebido: 19/04/2009

Aceito: 05/07/2009