

# ESTUDOS DO USUÁRIO: MAPEANDO PESQUISAS NA COMUNICAÇÃO SOCIAL E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

## *USER STUDIES: MAPPING RESEARCH IN SOCIAL COMMUNICATION AND INFORMATION SCIENCE*

**Déborah Lins e Nóbrega<sup>1</sup>**

**Alberto Marques Silva<sup>2</sup>**

**Robson Dias<sup>3</sup>**

### **Resumo**

Revisão de literatura sobre Estudos de Usuários em Ciência da Informação (CI) e Comunicação Social (CS). Constitui-se em pesquisa quali-quantitativa, de caráter inventariante e histórico-cronológico. Utilizou a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) como fonte de dados. Ao total, foram identificadas 50 dissertações e cinco teses brasileiras produzidas entre 2009 e 2019. No referencial teórico, foram abordados estudos de usuários, de públicos e paradigmas que norteiam a CI e a CS, quais sejam: acesso e produção de sentido, respectivamente. Os resultados encontrados mostram que CI e CS pouco produzem sobre os temas mencionados, as publicações têm expressividade em instituições da

---

<sup>1</sup> Bibliotecária Documentalista pela Universidade de Brasília, (2012). Especialista em Gestão do Conhecimento, pela Signorelli (2016). Mestranda em Comunicação na linha de pesquisa Estratégia e Gestão Comunicacional na Universidade Católica de Brasília. Servidora pública federal no Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE). <http://lattes.cnpq.br/2832789262517833>. E-mail: [deborah.lins@ucb.br](mailto:deborah.lins@ucb.br). <http://orcid.org/0000-0002-6220-0724>.

<sup>2</sup> Professor no Mestrado em Inovação em Comunicação e Economia Criativa da Universidade Católica de Brasília (UCB). Doutor em comunicação pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília, com estágio de doutoramento no exterior (bolsa sanduíche Capes) no Departamento de comunicação da Universidade da Beira Interior (UBI - Portugal). Editor da Revista Comunicologia. <http://lattes.cnpq.br/9154539185076881>. E-mail: [alberto.silva@ucb.br](mailto:alberto.silva@ucb.br). <http://orcid.org/0000-0003-1861-2630>.

<sup>3</sup> Jornalista, mestre e doutor em Comunicação. Professor e pesquisador no mestrado em Comunicação da Universidade Católica de Brasília (PPGCOM/UCB), linha de pesquisa Processos Comunicacionais nas Organizações. Líder do grupo Prêmios, Indicadores e Estratégias em Comunicação. E-mail: [rbsn.dias@gmail.com](mailto:rbsn.dias@gmail.com). <http://orcid.org/0000-0003-1560-2058>.

Revisão de texto e Técnica: Gizelda Lyra Monteiro, Gizelda Lyra Monteiro.

região nordeste, com predominância pela metodologia que envolve pesquisa exploratória quali-quantitativa.

**Palavras-chave:** Estudos de usuário. Estudos de público. Ciência da Informação. Comunicação Social.

### Abstract

Literature review on User Studies in Information Science (CI) and Social Communication (CS). It is constituted by qualitative and quantitative research, with an inventory and historical-chronological character. It used the Brazilian Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD) of the Institute of Information in Science and Technology (Ibict) as a data source. In total, 50 dissertations and five Brazilian theses produced between 2009 and 2019 were identified. In the theoretical framework, studies of users, audiences and paradigms that guide CI and CS were addressed, namely: access and production of meaning, respectively. The results found show that CI and CS produce little on the aforementioned themes, publications are expressive in institutions in the Northeast, with a predominance of the methodology that involves qualitative and quantitative exploratory research.

**Keywords:** User Studies. Information Science. Social Communication.

## 1 INTRODUÇÃO

Dado, informação e conhecimento são adotados informalmente como semelhantes, mas possuem conceitos que os distinguem claramente. Considerando a Comunicação e a Biblioteconomia, Cunha e Cavalcanti (2008) definem dado como sendo uma combinação quantificável de letras, números, imagens que constituem uma etapa na construção da informação. Setzer (2015) compõe o conceito ao atribuir o caráter tão somente sintático ao dado; informação, por sua vez, reveste-se de semântica e significado para quem a detém; fechando a tríade, está o conhecimento, componente pessoal que envolve a transformação da informação em construção do saber. Pode ser explícito, quando se mostra disponível, ou tácito que, para Polanyi (1958 apud KUHN, 2011, p. 69), é aquele adquirido

através da prática e que não pode ser articulado explicitamente. Por isso, é difícil formalizá-lo, uma vez que, ao ser transmitido ou passado para um suporte, torna-se informação novamente.

Com conceitos aclarados, pode-se dizer que a sociedade da informação só se expande. Atualmente, a produção informacional ocorre em “[...] velocidades capazes de desestabilizar fronteiras, saberes, poderes, estruturas e campos científicos” (TANUS, 2014, p. 168) e, certamente, impossíveis de acompanhar. Há informação sobre tudo. No entanto, seja em que contexto for, a razão de ser da comunicação é o homem, é a pessoa que transmite, que recebe, que armazena, aprende, agrega informação e conhecimento.

É a partir desse contexto que este artigo busca mapear trabalhos acadêmicos da Ciência da Informação (CI) sobre estudos de usuários e da Comunicação Social (CS) sobre públicos. Cabe ressaltar que, apesar de as áreas adotarem terminologias próprias, ambas olham para o mesmo sujeito e por isso, neste momento, serão tratados como objetos iguais. Assim, a pesquisa fará uma análise documental com abordagem qualiquantitativa, cronológica, de cunho inventariante. O material empírico compreende teses e dissertações em um total de 55 trabalhos divididos entre 50 dissertações e cinco teses, coletados e analisados entre os meses de junho e julho de 2019. Os métodos utilizados para busca, coleta e extração de dados serão detalhados nos Resultados apresentados. O material da pesquisa é composto pelas produções acadêmicas de todas as regiões brasileiras produzidas entre 2009 e 2019, retirados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD, 2019) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), estruturados no Quadro 1 abaixo:

**Quadro 1** – Teses e dissertações no período considerado.

2009 - 2019	Ciência da Informação		Comunicação Social	
	Teses	Dissertações	Teses	Dissertações
	1	19	4	31

Fonte: elaborado pelos autores.

No âmbito desta pesquisa, a análise documental, como tratada por Duarte, muito mais que localizar, identificar, organizar e avaliar textos

[...] funciona como expediente eficaz para contextualizar fatos, situações, momentos. Consegue [...] introduzir novas perspectivas em outros ambientes, sem deixar de respeitar a substância original dos documentos (DUARTE, 2005, p. 276).

Assim, o levantamento aqui realizado visa responder à seguinte pergunta-problema: as áreas estão preocupadas em estudar seus usuários e públicos? E propõe ir além: aproximam seus paradigmas do estudo desse público/usuário?

## 2 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários tiveram início em 1930 e são marcados cronologicamente por três abordagens: tradicional, alternativa e sociocultural (FERREIRA, 1995; TANUS, 2014). A primeira delas evoca o usuário basicamente dissociado da informação, pois o foco estava na maneira **como** a necessidade informacional seria atendida. Já a abordagem alternativa, em evolução a partir da anterior, agrega aspectos qualitativos, vez que considera as necessidades, os comportamentos, conhecimentos já adquiridos, portanto, o componente cognitivo do usuário. Após um salto de complexidade, encontra-se a abordagem sociocultural, visão e aplicação preocupada com a interdisciplinaridade de teorias, de metodologias e, principalmente, de sujeitos. Tanus a descreve como sendo aquela que abriga

“[...] a Fenomenologia, Hermenêutica, Interacionismo Simbólico, Cognição Situada, Etnometodologia [...], o uso de diferentes métodos, como observação, entrevistas, história de vida, etnografia, história oral. [...] sujeitos pesquisados deixam de ser tradicionalmente aqueles pesquisados pelas outras abordagens, como os cientistas, técnicos, acadêmicos, em grupo ou isolados, para abarcar sujeitos antes impensados pelas pesquisas científicas de usuários, como presidiários, profissionais do sexo, deficientes visuais, portadores de necessidades especiais, idosos, adolescentes grávidas, desempregados, feministas, dependentes químicos, indivíduos marginalizados da sociedade, ou seja, qualquer sujeito inserido socialmente em um tempo e espaço” (TANUS, 2014, p. 158).

Tomando essa abordagem como a mais condizente aos

contextos informacionais criados por livros eletrônicos, plataformas como blogs, redes sociais e toda a Web, além de não poder deixar de considerar quaisquer ambientes onde isso pode ser consultado (biblioteca, restaurante, casa, avião, navio, universidade, etc.), é válido trazer visões que estruturam a abordagem sociocultural.

Nunes e Carneiro (2018, p. 157) colocam as práticas informacionais como importante componente para esse novo momento dos estudos de usuários. Para eles, estudá-las “[...] demarca uma concepção de informação que leva a uma perspectiva intersubjetiva [...] que passa a considerar tanto a relação entre os indivíduos, como entre estes e a informação em contextos socioculturais distintos”. Savolainen (1995) ilustra essa concepção com o modelo *Everyday Life Information Seeking* (ELIS), que consiste em empregar elementos informacionais (cognitivos e expressivos) para orientar-se na vida cotidiana ou resolver problemas não diretamente ligados a trabalho, pesquisa acadêmica ou institucional, por exemplo, “as formas pelas quais o indivíduo monitora eventos diários e busca informações para resolver problemas específicos são determinados por valores, atitudes e interesses próprios do seu modo de vida” (SAVOLAINEN, 1995, p. 267)<sup>4</sup>

As visões acima podem ser encontradas na Comunicação Social; no entanto, percebe-se que muito dizem respeito à Ciência da Informação, de modo que, para relacioná-las e compreender os paradigmas associados, faz-se necessário discorrer sobre mais alguns conceitos das áreas consideradas neste estudo.

### 3 USUÁRIO E PÚBLICO NA PERSPECTIVA DAS ÁREAS

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 373) definem usuário como “pessoa que se relaciona com a informação através dos diversos canais de acesso a esta informação”. No que diz respeito a esse acesso, deve-se considerá-lo como pressuposto básico da Ciência da Informação.

Por muito tempo e ao longo da evolução das teorias abordadas acima, o usuário foi passivo, recebedor e armazém de informações condizentes (ou não) com suas necessidades. A preocupação residia em atendê-lo e não havia uma questão real que envolvesse o momento posterior, mas a Internet, a tecnologia, os meios digitais,

<sup>4</sup> Tradução livre do original: “The ways by which the individual monitors daily events and seek information to solve specific problems are determined by values, attitudes, and interests characteristic of their way of life”.

os dispositivos, as novas formas de criação, geração e controle de informação e conhecimento mudaram essa realidade para um ser que agora é, nas palavras de Rabello (2013, p. 179), um ator cognitivo-social. Nessa visão, o usuário conecta-se, comunica-se, interage, contribui, e esses aspectos recebem destaque na Ciência da Informação.

Ao se falar em comunicação, deve-se considerar o público, o usuário, como protagonista no planejamento da ação. Há conceitos e definições como os trazidos por Carolina Frazon Terra, Sandra Portella Montardo e Axel Buns com Joanne Jacobs, mas, na perspectiva da Comunicação Social, e conforme consta em Melo (2010), públicos antes eram vistos como grupos e massas amorfas e passivas. Nesse momento, a visão está alinhada à da Ciência da Informação, mas o conceito evoluiu e Tarde (1992, p. 46) diz que “o público, apesar de emergir das multidões, pressupõe uma evolução mental e social muito mais avançada que a formação de uma multidão”. Assim, esse público ganhou foco, sendo visto hoje como ativo, com necessidades comunicacionais, protagonista do fluxo de informação e comunicação. França traz ainda que os públicos devem ser

[...] parceiros permanentes, que devem estar em sintonia com a organização a organização e superar as simples ligações de caráter instrumental e operacional para estabelecer uma **relação positiva e dialógica**, capaz de enriquecer os relacionamentos e o entendimento entre essas partes (FRANÇA, 2004 *apud* RODRIGUES, 2010, p. 75, grifo da autora).

Assim, é importante considerar como o público se comunica e o papel que assume, mas sobretudo entender o que o usuário/público faz e como ele se comporta como detentor de dados, informações e conhecimentos. Dessa forma, adiante serão discorridos paradigmas que auxiliarão na conexão entre esses contextos.

#### 4 PARADIGMAS

É certo que, na Ciência, cada área do conhecimento possui um norte que conduz estudos, produtos, serviços, inovações. Assim, toma-se como certa a abordagem de Kuhn sobre paradigma: “a investigação histórica cuidadosa de uma determinada especialidade

num determinado momento revela um conjunto de ilustrações recorrentes e quase padronizadas de diferentes teorias nas suas aplicações conceituais, instrumentais e **na observação**” (KUHN, 2011, p. 67, grifo nosso). Nele, não é preciso uma interpretação padronizada ou regras unânimes, indiscutíveis. E é com esse olhar que se tratará a Ciência da Informação e a Comunicação Social. Borko (1968, p. 5)<sup>5</sup> conceitua Ciência da Informação como sendo “uma disciplina interdisciplinar que investiga as propriedades e comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo e o uso, e as técnicas, tanto manuais como mecânicas, de processamento para o melhor armazenamento, recuperação e disseminação”. E Griffith (1980) reforça dizendo que essa Ciência tem por “[...] objeto a produção, seleção, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação”. Ambas as definições abrangem uma série de atividades que podem ser encadeadas em um processo informacional complexo e fundamental, que compõem os principais paradigmas dessa área e estão inevitavelmente relacionadas ao Acesso.

A Ciência da Informação tem sua origem na década de 40 do século XX, mas foi em 1962 que se cunhou o termo. Está associada ao surgimento da Sociedade da Informação, época em que o mundo passou a produzir e a consumir uma quantidade de informações nunca antes vista. Capurro (2003) aborda essa “nova ciência” sob três diferentes paradigmas: o físico, o cognitivo e o social e, em sua leitura, é possível perceber uma gradação de profundidade dessas abordagens no papel que o usuário desempenha diante da informação. No entanto, para os fins deste artigo, cabe definir melhor o paradigma social.

Esse, ainda na visão de Capurro (2003), parte da premissa de que o usuário, já mais maduro e ciente, tanto das suas necessidades informacionais quanto do valor da informação e do conhecimento que possui, está em um contexto com o qual pode contribuir. Nesse cenário, ele assume papel de protagonista e responsável por suas implicações informacionais, uma vez que a sociedade demanda

---

<sup>5</sup> Tradução livre do original: “It is an interdisciplinary science that investigates the properties and behavior of information, the forces that govern the flow and use of information, and techniques, both manual and mechanical, of processing information for optimal storage, retrieval, and dissemination”.



informação e conhecimento a todo momento.

Esse paradigma pode ser associado ao que é encontrado na Ciência da Comunicação, quando se fala na produção de significado e sentido/significação, conceitos que, assim como informação e conhecimento na CI, são próximos e podem ser confundidos, cabendo, portanto, esclarecê-los.

Na Comunicação Social, quando o usuário encontra ou recebe sua informação, ele se depara com dois conceitos: significante e significado. O primeiro diz respeito ao que é material, ao que está ali posto, visível, escrito, quantificável. O significado, necessariamente decorrente deste último, para Barthes (2006, p. 46), é a “representação psíquica da coisa”, envolvendo o mental, que então abre espaço para um mundo único tão somente daquele usuário, pois é quando ele relaciona os “como” e os “porquês” pertencentes à sua bagagem. Assim se dá a produção de sentido e o início das implicações no usuário: atender uma necessidade informacional, compor um pensamento encadeado, disseminar conhecimento específico, criar uma demanda na sociedade, compor com mais detalhes um cenário pré-existente.

Com esse referencial teórico é que se debruçou sobre o levantamento realizado neste artigo, procurando-se encontrar linhas convergentes de estudos na Ciência da Informação e na Ciência da Comunicação.

## 5 EXTRAÇÃO, ANÁLISE DE DADOS, PERCEPÇÕES

Após estudos de referencial teórico, e direcionando o levantamento à proposta deste artigo, a extração de dados foi feita a partir de duas buscas avançadas:

- A primeira utilizou os critérios de ocorrência de *ciência da informação* e *estudo de usuário* em todos os campos disponíveis: título, assunto, resumo. A partir do resultado, aplicou-se os filtros Ano de Defesa: 2009-2019, Idioma: português e Assunto: Ciência da Informação;
- A segunda utilizou os mesmos critérios. Ocorrência de *comunicação social* e *estudo de usuário* em todos os campos disponíveis: título, assunto, resumo. A partir



do resultado, aplicou-se os filtros Ano de Defesa: 2009-2019, Idioma: português e Assunto: Comunicação.

Cabe destacar que o filtro aplicado trouxe trabalhos que, apesar de serem na área, para análise qualitativa foram desconsiderados, após revisão detalhada que apurou o aspecto do distanciamento temático. A fuga ao tema pode ocorrer por um erro no preenchimento dos metadados do trabalho, na base de dados da BDTD ou, mais provavelmente, por má indexação/atribuição de termos pelo autor, no momento de formular um título, escolher palavras-chave e redigir o resumo, o que impacta diretamente na recuperação do documento, assunto que será pincelado mais à frente.

Diante da presença dos termos *ciência da informação*, *comunicação social* e *estudo de usuário*, nos resultados, buscou-se identificar a expressividade da produção acadêmica sobre estudos de usuários; produtividade por ano; instituições; metodologias aplicadas; identificar a presença do componente Acesso e do componente Sentido/Significação; e propor estudo de alinhamento entre paradigmas da Ciência da Informação e da Ciência da Comunicação.

Essa proposta de alinhamento é feita para captar a completude do processo informacional do sujeito, de forma transversal entre as áreas: entender como ele acessa, o que aquilo significa (ou ressignifica) no seu contexto, e se transmite e transforma dado, informação e conhecimento. Visa também identificar a possibilidade de aplicação, em diferentes cenários, para compreensão de situações nas quais o usuário/público é protagonista.

No momento de identificar a presença do termo *estudo de usuário*, nos trabalhos coletados na primeira busca, conforme identificados no Quadro 2 abaixo, percebeu-se que outras denominações foram empregadas para tratar do assunto. São elas: *comportamento informacional de usuários*, *estudos com usuários* e *comportamento do usuário da informação*. Os termos foram considerados pela sua relação semântica direta com a temática aqui abordada.

**Quadro 2** – Presença do termo *estudo de usuário* nos campos escolhidos, em Ciência da Informação.

	Estudo de usuário
Título	-
Assunto	6
Resumo	2
Mais de um campo simultaneamente	1
Nenhum campo	12

Fonte: elaborado pelos autores.

Deve-se destacar que a representação adequada das informações de um trabalho é essencial para que ele seja recuperado, e os termos de indexação, aqui considerados Título e Assunto, se aliados aos resumos, podem promover uma eficaz resposta ao consulente. No entanto, como pontua Gonçalves (2008), esses elementos não são adequadamente explorados pelas áreas das Ciências Sociais. Isso reforça a disparidade observada no número de termos encontrados nos campos em CI e CS.

Para a sondagem dos trabalhos em Comunicação, utilizou-se também o termo *estudo de usuário*, apesar de ser essa uma expressão muito própria da Ciência da Informação. O índice de ocorrência do termo exato foi bem baixo, ainda que, na leitura dos títulos e resumos, a temática geral tenha sido identificada. Ou seja, a Comunicação se vale, sim, de estudos de usuários e públicos, apenas não emprega a mesma denominação que a CI.

Assim, para fins de levantamento de dados, considerou-se a palavra *usuário* e, da mesma forma como ocorreu na primeira pesquisa, termos semelhantes foram encontrados: *leitor, paciente, aluno, eleitor, indivíduo, influenciador digital*. O registro da ocorrência nos campos encontra-se no Quadro 3, abaixo:

**Quadro 3** – Presença do termo *usuário* nos campos escolhidos em Comunicação Social.

	Usuário
Título	6
Assunto	4
Resumo	28
Mais de um campo simultaneamente	4
Nenhum campo	1

Fonte: elaborado pelos autores.

Percebe-se que, apesar da reconhecida importância dos campos escolhidos para extração de termos, a ocorrência em cada área foi muito diferente para cada campo, ensejando maiores análises, o que se seguiu.

Na Ciência da Informação, o levantamento apontou que os anos de 2011, 2013 e 2016 foram os de produção mais expressiva, embora não se tenha identificado nenhum fenômeno em comum aos períodos e às universidades. Foram três dissertações defendidas em cada data, como pode ser visto no Quadro 4 abaixo.

**Quadro 4** – Anos e instituições de produção mais intensa em CI.

	Ciência da Informação		
	Teses	Dissertações	Instituições
2009	-	-	-
2010	-	1	UFPB
2011	-	3	USP, UFPB, UFRJ
2012	-	1	UFPB
2013	-	3	UFPB, UFPB, UFRJ
2014	-	2	UFPB, UFPB
2015	1	1	UFPE, UFBA
2016	-	3	UFPE, UFPE, UNESP
2017	-	2	USP, UFRJ

2018	-	2	UFTM, UFRJ
2019	-	-	-

Fonte: elaborado pelos autores.

De acordo com esse levantamento, é possível apontar que a Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) lideraram a quantidade de produções, tendo sete e quatro trabalhos, respectivamente. De forma mais esparsa, figurou a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), com três publicações, a Universidade de São Paulo (USP), com duas publicações, a Universidade Estadual Paulista (UNESP), a Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) e a Universidade Federal da Bahia (UFBA), com uma cada. A partir disso, pode-se concluir que a região nordeste é a que se destaca nesta pesquisa.

Dos sete trabalhos desenvolvidos pela UFPB, dois foram orientados pela Professora Doutora Dulce Amelia de Brito Neves. Ela é docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, na linha Memória, organização, acesso e uso da informação, indicando relação direta com o paradigma central destacado neste artigo, e indicando também que a presença de um docente disposto a construir um pilar que norteie esses estudos oportuniza o desenvolvimento de mais trabalhos.

O Quadro 5, a seguir, sintetiza o mesmo levantamento feito acima, mas aplicado aos resultados da Comunicação Social.

**Quadro 5** – Anos e instituições de produção mais intensa em CI.

	Comunicação Social		
	Teses	Dissertações	Instituições
2009	-	2	USP, UFJF
2010	-	1	PUC-SP
2011	1	4	PUC-SP, PUC-SP, PUC-SP, UFPB, UFRN
2012	-	4	PUC-SP, UNESP, UFPB, USP
2013	2	5	FGV, UFSCar, PUC-SP, PUC-SP, UFBA, UFPE, UFPE
2014	-	4	UFS, PUC-SP, UFJF, UFJF

2015	-	4	PUC-SP, UNESP, UFRN, UNIFESP
2016	-	3	UFS, PUC-SP, PUC-SP
2017	-	1	UFS
2018	-	3	UFSCar, UFS, UFG
2019	-	-	-

*Fonte:* elaborado pelos autores.

Na Comunicação Social, o levantamento indicou que os anos de 2011 e 2013 foram os de produção mais expressiva, com cinco e sete trabalhos defendidos em cada um, como pode ser visto no Quadro 5, acima. Ainda, é possível apontar que a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e a Universidade Federal de Sergipe (UFS) lideraram a quantidade de produções, tendo 11 e quatro trabalhos, respectivamente. De forma mais esparsa, figurou a Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), com três publicações; USP, UNESP, Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), UFPB, Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e UFPE, com duas cada; e a Fundação Getúlio Vargas (FGV), UFBA, Universidade Federal de Goiás (UFG) e Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), com apenas uma. Ainda que a maior parte (22 em um total de 34) das instituições identificadas seja da região sudeste, a presença das instituições nordestinas é inegável também para a Comunicação Social.

O Professor Doutor Eugênio Rondini Trivinho orientou três dos 11 trabalhos da PUC-SP contidos neste levantamento. É docente do Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica e desenvolve atividades e estudos que envolvem fenômenos sociais e culturais, possibilitando relacionar sua produção acadêmica com o paradigma da significação/atribuição de sentido próprio da Comunicação Social.

Para uma análise mais detalhada de cada um dos 21 trabalhos em Ciência da Informação, buscou-se identificar as metodologias adotadas e se o conteúdo abordado tem relação com o paradigma do Acesso. Assim, considerou-se as linhas de pesquisas explicitadas,

o texto do resumo, introdução, objetivos (gerais e específicos) e, quando a leitura inicial não se mostrava frutuosa, foi feita uma busca pela palavra “acesso” em todo o documento. Dessa maneira, identificou-se que a maioria dos trabalhos (12/21) adotou a pesquisa exploratória quali quantitativa como metodologia, e que apenas dois não se aproximam do paradigma central da CI, por tratarem de Usabilidade, Processo Cultural/Cultura em Informação.

Já para a Comunicação Social, seguindo o mesmo raciocínio, os trabalhos adotam metodologias que não seguem um padrão e transitam entre análise de conteúdo, etnografia, estudo de caso, pesquisa bibliográfica e exploratória, as vezes compondo a pesquisa com mais de uma opção, e os autores no geral fazem análises qualitativas/teóricas.

Em 24 trabalhos, há relação de forma discreta com o paradigma, enquanto dez nada indicam nesse sentido, por estarem muito focados na temática própria. Encontraram-se, ainda, três trabalhos nos quais ambos os paradigmas estavam presentes e, além desses, um que trouxe relação direta com a Ciência da Informação. Para alcançar essa síntese, foi feita uma busca pelas palavras “sentido”, “significação”, “produção de sentido” e “atribuição de sentido” em todo o documento.

Considerando-se a proposta de análise acima, pode-se dizer que 50 dissertações e cinco teses, para um período de dez anos, envolvendo duas áreas do conhecimento, demonstra um baixo interesse acadêmico na temática; a região nordeste é protagonista neste estudo e os alunos têm predileção por pesquisas exploratórias de caráter quali quantitativo.

Constatou-se, ainda, que os paradigmas a que este artigo se propôs a identificar foram localizados com facilidade nos trabalhos da CI e superficialmente na Comunicação, fato que decerto se deve à amplitude da área. No entanto, como em três desses trabalhos estavam presentes o Acesso e o Sentido/Significação, considera-se possível integrar os paradigmas e desenvolver uma linha de estudos que contemple o comportamento dos usuários com essas duas abordagens.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como objetivo geral da pesquisa, pretendeu-se realizar a análise da produção acadêmica sobre estudos de usuário e público em Ciência da Informação e Comunicação Social, respectivamente, a partir de teses e dissertações brasileiras defendidas entre 2009 e 2019. Entre junho e julho de 2019, foram analisados os anos de maior expressividade, as instituições e regiões que mais publicaram, as metodologias adotadas e presença dos paradigmas no desenvolvimento de cada trabalho.

Os resultados inicialmente encontrados mostraram que não houve produção em 2019 e que instituições nordestinas (UFPB, UFRN, UFPE, UFBA) recebem destaque na quantidade de publicações. Fato notório é a adoção de pesquisa exploratória como orientação metodológica para a condução dos trabalhos. Quando se passa a considerar a análise mais aprofundada, percebe-se que o estudo do usuário é adotado igualmente como comportamento informacional de usuários, estudos com usuários e comportamento do usuário da informação. Além disso, o sujeito usuário/público é considerado na CS também como o leitor, paciente, aluno, eleitor, indivíduo, influenciador digital, pontos que não só diminuem o número de trabalhos desconsiderados como ampliam o leque de possibilidades para análise.

Nas minúcias do levantamento, pode-se perceber que os orientadores das duas áreas com mais alunos têm suas linhas de pesquisa direcionadas a uma questão importante para este trabalho: a associação da temática dos trabalhos com os paradigmas de Acesso para a CI e Sentido/Significação da CS.

Os aspectos estudados nas áreas e seus paradigmas apresentam complementaridade, o que torna possível alinhar e compor uma realidade mais complexa (e completa), a respeito dos estudos de usuários, apesar do baixo quantitativo de resultados encontrados para o período de 10 anos. Conseguir compreender isso e transformar tal ideia em propostas de pesquisa parece ser um desafio importante, colocado tanto para a Ciência da Informação quanto para a Comunicação Social.

Espera-se incitar estudos futuros que identifiquem a ponte que relacione Ciência da Informação e da Comunicação, no que



tange ao acesso e à produção de sentido/significação, paradigmas centrais dessas áreas, para que se entenda qual a postura que o usuário assume uma vez que detém informação e conhecimentos adequados à sua necessidade e contexto.

## REFERÊNCIAS

- BARTHES, Roland. *Elementos de Semiologia*. São Paulo: Cultrix, 2006.
- DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo Atlas, 2005.
- GRIFFITH, Belver C. (ed.). *Key papers in Information Science*. Nova Iorque: Knowledge Industry, 1980.
- KUHN, Thomas S. *A estrutura das revoluções científicas*. 10. ed. São Paulo: Perspectiva, 2011.
- SETZER, Valdemar W. *Dado, Informação, Conhecimento e Competência*. São Paulo: Depto. de Ciência da Computação, 2015. Disponível em: <http://bit.ly/2Xllzb7>. Acesso em: 13 jun. 2019.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do Trabalho Científico*. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- TARDE, Gabriel. *A Opinião e as Massas*. São Paulo: Martins Fontes, 1992.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.
- BONFADINI, Gerson José. *O relacionamento com públicos como estratégia de comunicação nas organizações*. 2007. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://bit.ly/31mOvH>. Acesso em: 6 jun. 2019.
- RODRIGUES, Marley de Almeida Tavares. *Proposta de dimensões de relacionamento em relações públicas com stakeholders internos*. 2010. Tese (Doutorado em Comunicação Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2010. Disponível em: <http://bit.ly/2KE87RG>. Acesso em: 6 jun. 2019.
- 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. Disponível em: <http://bit.ly/2IHqOSd>. Acesso em: 12 jun. 2019.

BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v. 19, p. 3-5, jan., 1968. Disponível em: <http://bit.ly/2IDHcmF>. Acesso em: 12 jun. 2019.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://bit.ly/3bzrj19>. Acesso em: 21 jun. 2019.

GONÇALVES, Aline Lima. Uso de resumos e palavras-chave em Ciências Sociais: uma avaliação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, Florianópolis, v. 13, n. 26, p. 78-93, out. 2008. Disponível em: <http://bit.ly/2INE2oB>. Acesso em: 16 jul. 2019.

NUNES, Jeffersib Veras; CARNEIRO, Bárbara Luisa Ferreira. Dos estudos de usuários à noção de práticas informacionais: contribuições da Teoria da Prática. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, Ribeirão Preto, v. 9, n. 2, p. 150-168, 2018. Disponível em: <http://bit.ly/2ICfVC7>. Acesso em: 30 jul. 2019.

RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 18, n. 4, p. 152-184, 2013. Disponível em: <http://bit.ly/2FncAoC>. Acesso em: 20 jun. 2019.

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. Disponível em: <http://bit.ly/2Nhr13l>. Acesso em: 23 jun. 2019.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://bit.ly/2lBYWpm>. Acesso em: 12 jun. 2019.

BIBLIOTECA Brasileira de Teses e Dissertações. Acesso e visibilidade às teses e dissertações brasileiras. *BDTD*, 2019. Disponível em: <http://bit.ly/31g5Jqp>. Acesso em: 9 jun. 2019.

MELO, José Marques de (ed.). *Enciclopédia INTERCOM de Comunicação*. São Paulo: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação – Intercom, 2010. Disponível em: <http://bit.ly/2lNxsyq>. Acesso em: 22 jul. 2019.