

ESTUDOS DE USUÁRIOS: PESQUISAS APRESENTADAS NOS ENANCIB NO PERÍODO DE 2005 A 2023

USER STUDIES: RESEARCH PRESENTED AT ENANCIB FROM 2005 TO 2023

Augusto Júnior Macucule^a
Marta Lígia Pomim Valentim^b
Rui Manuel Cherene^c

RESUMO

Objetivo: Buscou-se mapear as pesquisas sobre estudos de usuários nos diferentes grupos de trabalho do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, mais especificamente no que tange à recuperação e uso da informação. O objetivo geral refere-se a verificar de que maneira os estudos de usuários estão sendo distribuídos nos vários grupos de trabalho do referido evento. **Metodologia:** A pesquisa apresenta uma abordagem qualquantitativa. Para tanto, analisou-se as pesquisas indexadas no repositório denominado de BENANCIB, abrangendo o período entre 2005 e 2023 (dezoito anos), visando conhecer os enfoques sobre os estudos de usuários, em especial enfocando aspectos relacionados à recuperação e ao uso da informação. **Resultados:** A partir da análise realizada evidenciou-se que os estudos de usuários, no que se refere à recuperação e uso da informação, deve ser compreendida de maneira integrada, uma vez que já se acumulou um conjunto de conhecimentos por parte dos pesquisadores dos diferentes grupos de trabalho. Os desafios que se apresentam na investigação relativa aos estudos de usuários são significativos e, por essa razão, devem ser feitos de modo inter-relacionado e não compartimentado como ocorre no referido Evento. A fragmentação dessa temática pode consolidar o engajamento intelectual de diferentes segmentos de pesquisadores e instituições. **Conclusão:** Como considerações finais, ressalta-se a emancipação do usuário, em especial no que tange aos processos que envolvem a recuperação e o uso da informação nos âmbitos da atuação profissional, social, cultural e intelectual, em distintos tipos de instituições: econômicas, empresariais, sociais, educacionais, políticas, culturais, bem como na sociedade em geral. Nessa perspectiva, faz-se necessário o diálogo entre diferentes pesquisadores da temática, independentemente do grupo de trabalho que frequenta. Mormente aos estudos de usuários nos diferentes grupos de trabalho do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, conclui-se que há dispersão dos

^a Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente da Escola Superior de Jornalismo, Maputo, Moçambique. E-mail: augusto.j.macucule@unesp.br.

^b Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP). Professora Titular da Universidade Estadual Paulista (UNESP), São Paulo, Brasil. E-mail: marta.valentim@unesp.br.

^c Mestre em Ética pela Universidade São Tomás de Moçambique (USTM), Maputo, Moçambique. E-mail: r.cherene@unesp.br.

estudos de usuários, fator que pode enfraquecer o diálogo intelectual entre pesquisadores seniores e juniores que pesquisam essa temática no campo científico da Ciência da Informação no Brasil. Por outro lado, enxerga-se uma oportunidade para que se promovam eventos direcionados a temática ‘estudos de usuários’, em que os diferentes intervenientes de diferentes subáreas de conhecimento possam dialogar e cooperar em projetos de pesquisa, grupos de pesquisa, trabalhos conjuntos que versem sobre a referida temática.

Descritores: Estudos de Usuários. ENANCIB. Grupos de Trabalho. Recuperação da Informação. Uso da Informação. BENANCIB.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos voltados às necessidades de acesso, recuperação e uso da informação por parte dos usuários, no campo da Ciência da Informação, são de interesse de pesquisa para distintos interessados pela área, cujos enfoques também são diversos. Nessa perspectiva, objetiva-se mapear as pesquisas apresentadas sobre estudos de usuários nos diferentes Grupos de Trabalho (GT) do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), organizado pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação (ANCIB), abrangendo período entre 2005 a 2023 (dezoito anos), indexadas no repositório denominado ‘BENANCIB’, no intuito de analisar o enfoque abordado em cada GT no que tange aos estudos de usuários, mais especificamente no que se refere à recuperação e uso da informação.

Em meados da Década de 1940, Bush (1945) publicou um artigo seminal no final da Segunda Guerra Mundial, em que os Estados envolvidos pretendiam disponibilizar informações classificadas como secretas e/ou sigilosas. O excesso de informação gerado no contexto da Ciência e Tecnologia (C&T) se constituía em parte dos interesses intelectuais de Bush (1945). A ideia da utilização de dispositivos eletrônicos para buscar e recuperar informação teve sua gênese com os trabalhos de Otlet (1934; 2018) e, posteriormente, com Bush (1945) (Ferneda, 2021).

Dervin e Nilan (1986 *apud* Oliveira, 2010) a partir de uma revisão de literatura sobre estudos de usuários estabelecem seis categorias em dois paradigmas (Quadro 1):

Quadro 1: Paradigma tradicional e paradigma alternativo referente aos estudos de usuários

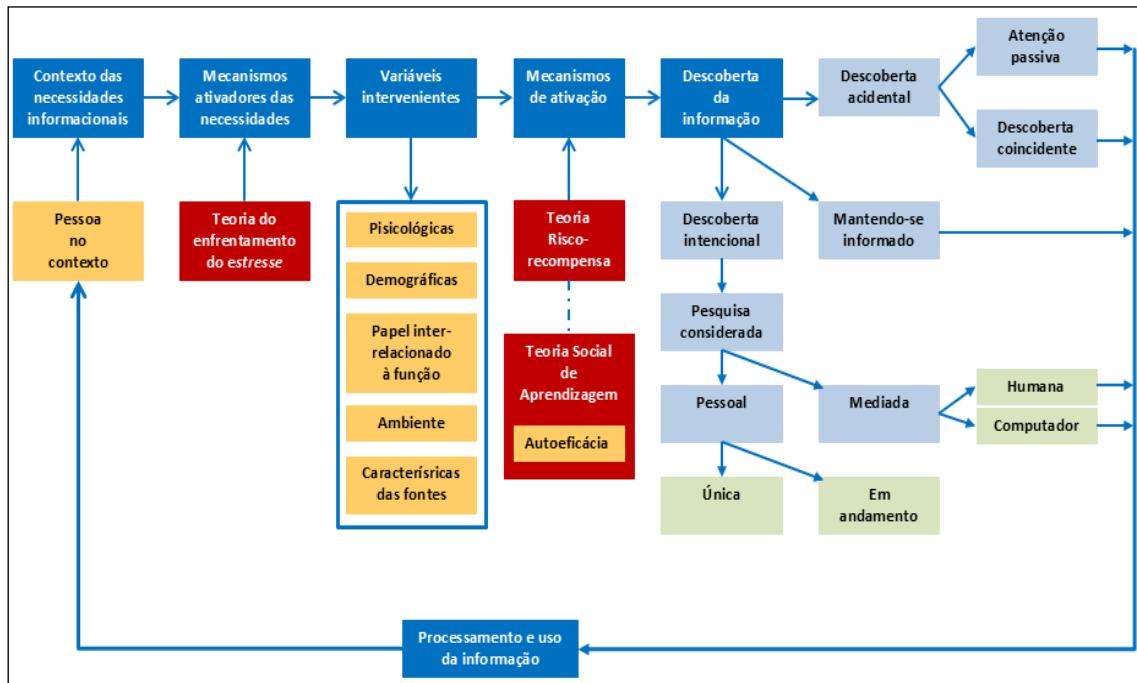
CATEGORIA	PARADIGMA TRADICIONAL	PARADIGMA ALTERNATIVO
Natureza da informação	Objetiva	Objetiva, subjetiva
Comportamento do usuário	Mecanicista, passivo	Construtivista, ativo
Predição do comportamento	Descreve o comportamento do usuário para aplicar em várias situações	Orientação situacional. Para cada situação um tipo de comportamento diferente é esperado
Visualização do contexto	Atômico, específico	Holístico, global
Avaliação do comportamento do usuário	Comportamento externalizado que pode ser mais facilmente medido e acompanhado	Comportamento cognitivo
Produto da observação	Individualidade sistemática, comportamento pode ser previsto.	Individualidade caótica, o comportamento individual não pode ser previsto.

Fonte: Dervin; Nilan (1986) *apud* Oliveira, 2008, p.45).

Wilson (1999) comprehende que há uma inter-relação entre os comportamentos de busca e uso da informação, contudo, estabelece três níveis distintos, sendo o primeiro mais abrangente: 1. comportamento informacional [*information behavior*]; 2. comportamento de busca da informação [*information seeking behavior*]; 3. comportamento de busca em sistemas de informação [*information searching behavior*].

Wilson (1981, 1994, 1997, 1999, 2000, 2007, 2022) realizou vários estudos sobre a temática e desenvolveu vários modelos de comportamento informacional relacionado ao acesso, busca e uso da informação. Apresenta-se o modelo revisado pelo autor em 2022 (Figura 1):

Figura 1: Modelo de comportamento de busca e uso da informação



Fonte: Wilson (2022, p.44).

A recuperação da informação é um tema fundamental no que se refere aos estudos de usuários. O desenvolvimento da Internet possibilitou que quantidades significativas de conteúdos informacionais fossem digitalizados, bem como facilitou o armazenamento, a organização, a recuperação, a disseminação, a acessibilidade e a usabilidade de distintos acervos que compõem os sistemas de informação, tanto de acesso aberto quanto fechado.

A recuperação da informação ocorre a partir da combinação de diferentes fatores, desde o surgimento de uma necessidade informacional por parte do usuário, a escolha de fontes de informação, até à formulação da expressão de busca e sua inter-relação com a representação atribuída aos documentos, por parte da fonte que os indexou. Por um lado, encontra-se o usuário que pretende satisfazer as suas necessidades informacionais e, por outro lado, o sistema de informação que armazena as informações contidas em documentos, cuja inter-relação ocorre a partir da representação dos documentos indexados em seu sistema.

Os estudos de usuários voltados à recuperação da informação têm sido apresentados em distintos GT do ENANCIB. A dispersão dos estudos sobre esta

temática no campo de pesquisa da Ciência da Informação, fundamentalmente no que tange aos GT do ENANCIB, pode influenciar a consolidação do tema em alguns GT, bem como em linhas e grupos de pesquisa no âmbito da pós-graduação em Ciência da Informação no País.

A presente pesquisa defende o seguinte pressuposto: para que os estudos de usuários consigam responder aos problemas de pesquisa centrais é essencial que exista a cooperação entre os vários pesquisadores da temática, em especial, no âmbito dos GT da ANCIB, bem como no contexto dos programas de pós-graduação em Ciência da Informação, linhas de pesquisa e grupos de pesquisa, que têm interesse na temática. O objetivo geral refere-se a verificar de que maneira os estudos de usuários estão sendo distribuídos nos vários grupos de trabalho do ENANCIB.

Atualmente, a ANCIB possui 12 (doze) GT, nomeadamente: GT-1 - Estudos Históricos e Epistemológicos da Ciência da Informação; GT-2 - Organização e Representação do Conhecimento; GT-3 - Mediação, Circulação e Apropriação da Informação; GT-4 - Gestão da Informação e do Conhecimento; GT-5 - Política e Economia da Informação; GT-6 - Informação, Educação e Trabalho; GT-7 - Produção e Comunicação da Informação em Ciência, Tecnologia & Inovação; GT-8 - Dados, Informação e Tecnologia; GT-9 - Museu, Patrimônio e Informação; GT-10 - Informação e Memória; GT-11 - Informação & Saúde; GT-12 - Informação, Estudos Étnico Raciais, Gênero e Diversidades.

O panorama de pesquisa sobre estudos de usuários vem demonstrando que apesar de o GT-3 ‘Mediação, Circulação e Apropriação da Informação’ conter mais estudos sobre o tema (Araújo; Rocha, 2017), evidenciou-se que esta temática está distribuída em outros GT, o que sugere uma tendência de dispersão de esforços teóricos, metodológicos e aplicados em relação aos problemas de pesquisa centrais. Esta dispersão pode gerar aprofundamento de aspectos isolados e não possibilitar a consolidação dos estudos de maneira integrada.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é de natureza qualquantitativa. Para tanto, realizou-

se uma revisão de literatura sobre o tema ‘estudos de usuários’ no repositório denominado BENANCIB (<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/2>). A estratégia de busca aplicou a expressão “estudos de usuários” no campo palavras-chave, abrangendo período entre 2005 e 2023 (dezoito anos), por entender que a expressão abrange as dinâmicas de pesquisa e temas correlacionados no campo da Ciência da Informação e, também, porque os pesquisadores brasileiros fazem uso de teorias, conceitos, métodos e modelos de outros continentes produtores de conhecimento como, por exemplo, a América do Norte, Europa e América Latina.

Conforme destacam Araújo e Valentim (2019, p. 233)

[...] a área foi desenvolvendo ao longo dos anos toda uma agenda própria de pesquisas. Essa agenda tem, evidentemente, relação com a pesquisa que se faz no cenário internacional (sobretudo nos Estados Unidos, na Europa e na América Latina, embora um pouco também com outras regiões do planeta). Pesquisadores brasileiros utilizam-se de teorias, conceitos e métodos de pesquisa criados e usados nestes países, os aplicando, os misturando, mas também os reelaborando em face dos problemas de pesquisa nacionais. Ao mesmo tempo, o Brasil tem sido fértil na criação de modelos, teorias e conceitos próprios, alguns dos quais também apresentados e discutidos internacionalmente.

Recuperou-se 56 (cinquenta e seis) trabalhos, os quais estavam distribuídos em diversos GT, nomeadamente: GT1; GT2; GT3; GT4; GT5; GT6; GT7; GT8; GT9 e GT11. A designação dos GT indicados nos trabalhos recuperados apresenta-se de forma diferente, uma vez que boa parte dos GT alterou sua designação e/ou surgiram novos GT ao longo do tempo. Ressalta-se que dos 56 (cinquenta e seis) trabalhos recuperados na base de dados do BENANCIB, 2 (dois) não estavam disponíveis para *download*. Sendo assim, após a realização dos *downloads* dos documentos, recuperou-se 54 (cinquenta e quatro) para a análise da aderência de seus conteúdos ao objetivo da pesquisa. Nesse intuito, realizou-se a leitura dos resumos dos documentos e, assim, exclui-se 3 (três) destes, por não se alinharem ao objetivo da pesquisa. Desse modo, a presente pesquisa analisou 51 (cinquenta e um) documentos sobre a temática ‘estudos de usuários’.

Um tema pode ser consolidado a partir das pesquisas desenvolvidas e

apresentadas por autores no maior evento brasileiro do campo da Ciência da Informação. Porquanto, é possível compreender as principais teorias, conceitos, métodos e modelos que embasam os estudos, bem como de que maneira podem ser aplicados em diferentes contextos.

O ENANCIB fomenta as discussões teóricas, metodológicas e aplicadas de temas emergentes e consolidados do campo da Ciência da Informação, cuja interação entre os pesquisadores inseridos em distintos GT é fundamental e, portanto, evidencia-se que os estudos de usuários têm proporcionado uma amálgama de teorias, conceitos e métodos que atesta sua inserção na área de Ciência da Informação.

3 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O conceito de ‘recuperação da informação’ proposto por Cesarino (1985) surge como força motivadora para o presente trabalho, uma vez que apresenta um caráter didático e pragmático: “Os sistemas de recuperação da informação podem ser definidos como um conjunto de operações consecutivas executadas para localizar, dentro da totalidade de informações disponíveis, aquelas realmente relevantes” (Cesarino, 1985, p.157).

Lesk (1998) em seu artigo ‘*The Seven Ages of Information Retrieval*’ estabelece o que nominou de “fases da recuperação da informação”: 1. Infância (1945); 2. Idade escolar (Década de 1960); 3. Idade adulta (Década de 1970); 4. Maturidade (Década de 1980); 5. Crise da meia idade (Década de 1990); 6. Realização (Década de 2000); 7. Aposentadoria (Década de 2010). A publicação deste artigo coincide com o surgimento da Internet, em que Barreto (2013) a define como sendo a “Era do Ciberespaço”.

A centralidade do artigo de Bush (1945) é de grande importância para o desenvolvimento do trabalho de Lesk (1998) e de Barreto (2013). “O último tempo estaria 65 anos após o artigo de Bush, quando todo o trabalho de conversão para texto digital teria acabado e existiria uma superlinguagem multimídia na qual a informação poderia ser recuperada e consultada por uma variedade de meios eletrônicos” (Lesk, 1998 *apud* Barreto, 2013, p.131). Esta perspectiva é coerente com a perspectiva de Sant’Ana (2019, p. 5):

Elementos emergentes são selecionados de um campo produzido pelas interfaces entre elementos maquínicos e entre estes e ambientes ou usuários, exigindo, assim, como resultado destes procedimentos abstrativos e, por consequência, simplificação obrigatória, pela própria natureza contínua e analógica dos conteúdos em uma transdução para conteúdos discretos e digitais.

As necessidades informacionais do usuário podem ser satisfeitas quando existe o equilíbrio entre a representação dos documentos armazenados e organizados por um determinado sistema e a representação das necessidades do usuário apresentada por meio de uma ou mais expressões de busca. Um usuário recorre aos acervos de dados e informações, seja em uma Intranet ou seja na Internet, quando precisa preencher uma lacuna de conhecimento, ou seja, a necessidade de uma informação que não possui o motiva a buscar em diferentes sistemas.

A recuperação da informação armazenada em um sistema/repositório depende dos critérios de relevância estabelecidos pela instituição responsável, bem como da competência em informação do usuário, no que se refere a: reconhecer sua necessidade informacional; elaborar corretamente a(s) estratégia(s) de busca; avaliar e selecionar a informação relevante de que necessita. A partir dessas ações poderá, de fato, responder eficientemente às suas necessidades de informação. “O processo de recuperação da informação envolve duas instâncias de representação: a representação de cada item de informação de um determinado acervo e a representação da necessidade de informação do usuário, por meio de uma expressão de busca (consulta)” (Ferneda, 2021, p.201).

Mooers (1951) é considerado o criador da expressão “recuperação da informação” [*information retrieval*] e a define como:

Recuperação de informação é o nome para o processo ou método pelo qual um potencial usuário de informação é capaz de converter a sua necessidade de informação em uma lista de citações a documentos armazenados contendo informações úteis a ele [...]. Recuperação da informação abrange os aspectos intelectuais da descrição das informações e sua especificação para a busca, e também qualquer sistema, técnica ou máquinas que são utilizadas para realizar esta operação. Recuperação da informação é crucial para documentação e organização do conhecimento (Mooers, 1951, p. 25, tradução nossa).

A definição de Mooers (1951) representa um marco histórico epistemológico do subcampo ‘recuperação da informação’ nas áreas de Ciência da Computação e Ciência da Informação. De acordo com Cesarino (1985, p.161) os subsistemas da recuperação da informação podem ser estudados da seguinte maneira: 1) A seleção e aquisição de documentos; 2) A indexação, incluindo o processo de análise conceitual dos documentos e a tradução do resultado dessa análise para o vocabulário do sistema; 3) Organização e manutenção dos arquivos; 4) Estratégia de busca, que também envolve o processo de análise conceitual das questões propostas pelo usuário e a sua tradução para a linguagem do sistema; 5) A interação usuário versus sistema de recuperação da informação.

Com o desenvolvimento da rede Internet na Década de 1990, os usuários de informação passaram a interagir com distintos mecanismos de buscas disponíveis. No ambiente Web o usuário precisa identificar o motor de busca adequado para atender às suas necessidades de informação, expressar a sua necessidade em uma expressão de busca, contendo um ou mais descritores que, por sua vez, coincidam com os termos utilizados na indexação dos documentos armazenados no repositório ou banco/base de dados.

Os modelos de recuperação da informação no ambiente Web são: booleano, vetorial e probabilístico. Existe uma relação de causa e efeito, entre a expressão de busca do usuário e o sistema de informação em que os documentos estão armazenados. No ambiente Web, por exemplo, o critério de relevância é definido pelo usuário, mas com base nos referenciais automatizados pelo mecanismo de busca, no caso de um artigo científico que versa sobre Ciência da Informação, o critério de relevância vai cingir-se nas alternativas estabelecidas pelo mecanismo de busca, pode ser o número de citações, ano de publicação e ou a reputação do autor ou autores do artigo. O buscador Google utiliza o modelo de recuperação *PageRank* para ordenar a posição dos seus resultados, sendo que o critério de ranqueamento utilizado pelo mecanismo de busca do Google é o mais consumido pelos usuários da Internet.

4 NECESSIDADES E USOS DA INFORMAÇÃO

Os estudos de usuários contemplam, em geral, o acesso, as necessidades e o uso da informação. Na perspectiva de Choo (2003) que procura desenvolver um modelo geral de busca e uso da informação, sintetiza décadas de pesquisa sobre necessidades e usos da informação, tendo como foco os principais estudos desenvolvidos por estudiosos da área de Ciência da Informação e as tendências históricas sobre a temática (Figura 2). Os temas que se encontram na coluna da esquerda representam os estudos orientados para os sistemas de informação e os temas da coluna da direita representam os estudos com enfoque nos usuários da informação.

Figura 2: Mapa dos estudos sobre necessidades e usos da informação

	Temas Orientados aos Sistemas de Informação	Temas Orientados aos Estudos de Usuários	
	Sistema	Orientação da Pesquisa	Usuário
↓	<ol style="list-style-type: none">1. Busca e armazenamento da informação2. Modelo STI de busca de informação3. Serviços sociais4. Médicos & profissionais da saúde5. Necessidades de informação dos cidadãos6. Cientistas sociais (Infrross)7. Cientistas & Tecnólogos	<ol style="list-style-type: none">1. Modelo de criação de significado2. Processo de busca da informação3. Ambiente do uso da informação4. Modelos do usuário da informação5. Estado de conhecimento anônomo6. Modelo comportamental de recuperação da informação7. Funcionários do governo8. Engenheiros R&D (Estudos MIT)9. Comunicação científica	
			→

Fonte: Adaptado de Choo (2003)¹.

Na Figura 2 o eixo vertical indica a finalidade da pesquisa. Sendo assim, os estudos podem ser integrativos ou orientados para as tarefas. “Ao contrário da pesquisa orientada para tarefas, que focaliza determinadas atividades de informação, a pesquisa integrativa abrange todo o processo de busca e utilização da informação” (Choo, 2003, p. 70). Os estudos apresentados na Figura 2, listados em temáticas, englobam pesquisas desenvolvidas por teóricos interessados no tema ‘estudos de usuários’, concretamente, no que se refere à necessidade e ao uso da informação.

¹ O conteúdo apresentado no Quadro 3 não corresponde à estratégia adoptada por Choo (2003), para efeitos deste estudo e por razões de simplificação, não indicamos as referências bibliográficas que fazem parte do esquema original, porque entendemos que os temas por si só são carregados de significados históricos da evolução dos estudos do usuário ao longo da sua história e permitem explorar as temáticas do subcampo de pesquisa. No eixo vertical – as primeiras duas colunas de 1 a 9 representam o enfoque integrativo enquanto as colunas de 10 a 16 representam o enfoque de tarefas ou atividades.

Nesse sentido, Choo (2003) considerou que os estudos fossem organizados da seguinte maneira: 1. Estudos centrados em sistemas e orientados para tarefas; 2. Estudos integrativos e centrados em sistemas; 3. Estudos centrados no usuário e orientados para tarefas; 4. Estudos integrativos e centrados no usuário.

No contexto brasileiro os estudos de usuários são sintetizados por Araújo (2007; 2008; 2009; 2012; 2015; 2017) consolidando o aprofundamento da temática, tendo em vista os estudos tanto nacionais, quanto internacionais sobre a temática. Destaca-se o estudo de Araújo (2009) em que realiza um mapeamento sobre a temática ‘estudos de usuários’ no Brasil, no período que compreende os anos de 1998 a 2007, com enfoque na análise dos seguintes periódicos: Ciência da Informação; Perspectivas em Ciência da Informação; DataGramZero; Transinformação; Informação & Sociedade: Estudos; Encontros Bibli; e Em Questão. A pesquisa identificou 114 (cento e quatorze) artigos publicados nestes periódicos, cuja análise procurou identificar:

[...] 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 (Araújo, 2009, p. 13).

Discorrer sobre a contribuição de Araújo sobre a temática ‘estudos de usuários’ no Brasil, não se esgota nos trabalhos arrolados, é importante, empreender uma cartografia dos trabalhos que abordam os panoramas de pesquisa, tais como: 1. “[...] aproximar a discussão de Rafael Capurro (2003) sobre o “paradigma social” da Ciência da Informação com os avanços recentes no campo dos estudos de usuários da informação” (Araújo, 2012, p. 145); 2. “[...] um panorama das comunicações orais apresentadas no Grupo de Trabalho 3 – ‘Mediação, Circulação e Apropriação da Informação’ - da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil (ANCIB), durante o período de 2005 a 2016” (Araújo; Rocha, 2017, p. 1).

Dessa maneira, descrever os estudos de usuários sob a perspectiva de Araújo possibilita compreender as bases fundacionais da temática, principais autores, teorias, conceitos, métodos e tendências de pesquisas que geram

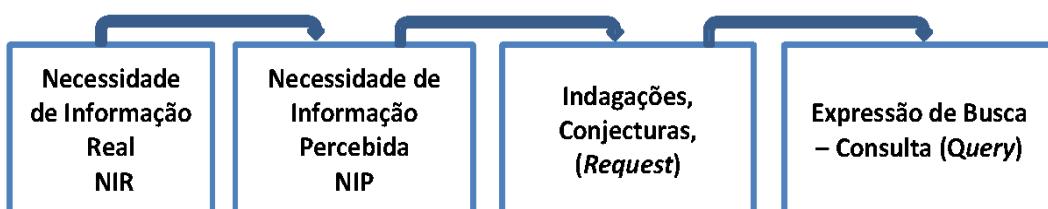
rupturas e consolidação da temática, tanto no Brasil, quanto internacionalmente.

Saracevic *et al.* (1988 *apud* Choo, 2003) propuseram um modelo de busca e armazenamento da informação em sete principais etapas, nomeadamente: 1) O usuário tem um problema a resolver (características do usuário, declaração do problema); 2) O usuário procura resolver o problema formulando uma pergunta e iniciando uma interação com um sistema de informação (declaração da pergunta, características da pergunta); 3) Intereração de pré-investigação com um pesquisador intermediário, humano ou computador (características do pesquisador, análise da pergunta); 4) Formulação de uma busca (estratégia de busca, características da busca); 5) Atividade de busca e interações (busca); 6) Entrega das respostas ao usuário (itens armazenados, formatos despachados); 7) Avaliação das respostas pelo usuário (relevância, utilidade). O modelo de Saracevic *et al.* se enquadra nos “Estudos integrativos e centrados em sistemas”.

Os modelos de busca e armazenamento da informação se tornam mais eficientes, na medida em que os usuários possuem competência em informação no que se refere à formulação linguística dos termos-chave que, por sua vez, coincidem com os termos pelos quais a instituição responsável pelo acervo representou os conteúdos dos documentos.

É comumente aceite que nenhuma representação é completa, faz-se necessário que tanto os proprietários do acervo, quanto o usuário sejam capazes de reformular a maneira como representam os documentos e a maneira como o usuário formula os termos de busca. Na contemporaneidade, os documentos armazenados em repositórios, bancos e bases de dados são de extrema importância, tanto para os usuários especialistas, quanto para os não especialistas.

Figura 3: Representação do processo de busca por informação



Fonte: Adaptado de Mizzaro (1998 *apud* Ferneda, 2021).

A representação do processo de busca por informação resulta da necessidade de o usuário responder a uma lacuna, *gap* ou inquietação de conhecimento, no que concerne à resolução de problemas, construção de novo conhecimento, tomada de decisão e ou conhecimento de uma nova realidade que precisa ser compreendida ou, ainda, por questões pessoais. Os componentes da representação do processo de busca por informação (Figura 3) possibilitam entender que, a primeira variável: a Necessidade de Informação Real (NIR) refere-se a quando o usuário percebe que possui uma necessidade real; a segunda variável: o usuário constrói sua Necessidade de Informação Percebida (NIP) que não é completa ou mesmo correta; a terceira, *Request* é uma representação da NIP elaborada a partir de uma linguagem natural (do próprio usuário); na última etapa do processo a *Request* é convertida em uma expressão de busca (*Query*), utilizando a linguagem documentária empregada pelo sistema de informação (Mizzaro, 1998 *apud* Ferneda, 2021).

5 PANORAMA DA PESQUISA SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ENANCIB (2005-2023)

As teorias, conceitos, métodos e modelos acompanham a evolução das disciplinas científicas. A institucionalização de uma disciplina compreende a existência de cursos formativos em âmbito de graduação e de pós-graduação; linhas de pesquisa; grupos de pesquisa; associações profissionais, científicas e acadêmicas; eventos científicos nacionais, regionais e internacionais; periódicos científicos e editores científicos, bem como uma comunidade comprometida com os problemas evidenciados na realidade e relacionados ao campo de pesquisa, visando sua solução e/ou melhoria.

A produção intelectual sobre ‘estudos de usuários’ no contexto do ENANCIB pode representar de modo parcial a dinâmica de pesquisa e as metamorfoses ocorridas no Brasil sobre esta temática. Além disso, propicia o desenvolvimento de novos projetos, cujas problemáticas interessam a investigadores, docentes e discentes do campo de pesquisa em Ciência da Informação. Ademais, entende-se que o ENANCIB como espaço de diálogo da comunidade científica da área, comprehende o primeiro estágio do ciclo de

produção de conhecimento científico, uma vez que há a avaliação por pares dos trabalhos submetidos no evento, bem como a apresentação dos trabalhos nos distintos GT, pressupondo discussões críticas sobre as teorias, conceitos, métodos, modelos e problemas de pesquisa que se interessam pelas temáticas em discussão; e, por fim, a publicação nos anais do evento, após a revisão e validação da comunidade científica, consolida o conhecimento elaborado.

A produção científica publicada nos anais do ENANCIB e, posteriormente, armazenadas no repositório BENANCIB, conferem estatuto às pesquisas em curso, uma vez que boa parte dos trabalhos apresentados no Evento são oriundos de teses, dissertações e projetos de pesquisas de pesquisadores seniores. As regras de participação no Evento, possibilitam a submissão de trabalhos de autoria única representada, em geral, pelas produções de pesquisadores seniores; de autoria dupla, tanto podem ser de pesquisadores seniores, quanto de discentes e respectivos orientadores, neste caso consiste de apresentações de trabalhos oriundos de teses e dissertações em andamento ou finalizadas. Ressalta-se que poucas vezes há a submissão de trabalhos de grupos de pesquisa ou de disciplinas. Quando de autoria tripla ou mais pesquisadores, em geral, trata-se de trabalhos de cooperação acadêmica, entre docentes e/ou discentes de um mesmo programa ou de programas de diferentes instituições, em que os cooperantes têm uma relação de afinidade epistemológica ou institucional.

Os trabalhos selecionados para análise nesta pesquisa resultaram da convergência temática sobre ‘estudos de usuários’, bem como de temáticas correlacionadas ao engajamento intelectual de pesquisadores e discentes da área de Ciência da Informação, que desenvolveram pesquisa sobre o tema.

Dos 51 (cinquenta e um) documentos selecionados do repositório BENANCIB, 2 (dois) foram apresentados no GT-1; 2 (dois) no GT-2; 21 (vinte e um) no GT-3; 15 (quinze) no GT-4; 2 (dois) no GT-5; 4 (quatro) no GT-6; 1 (um) no GT-7; 3 (três) no GT-8; 1 (um) no GT-9; 0 (zero) no GT-10; 1 (um) no GT-11; 0 (zero) no GT-12 (Quadro 2).

Quadro 2: Produção científica sobre ‘estudos de usuários’ armazenados no BENANCIB (2005-2023)

GT	Títulos	Autores
GT-1	A fundamentação teórico-metodológica da grounded theory nas pesquisas da ciência da informação. XXIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2023.	GAMA, M. C. F.; ZANINELLI, T. B.; SANTOS NETO, J. A.
	Perspectiva dialética do comportamento informacional nas organizações. XIX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2018.	SOUZA, L. P. P.; MORAES, C. R. B.
GT-2	A fenomenologia, o protocolo verbal e usuários da informação no contexto arquivístico: relatos de pesquisa. XVI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2015.	ANDRADE, W. O.; NEVES, D. A. B.
	Organização da informação jurídica: o arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB), usos e usuários. XV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2014.	ANDRADE, W. O.; NEVES, D. A. B.
GT-3	Práticas informacionais e a formação do conhecimento. XXII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2022.	BERTI, I. C. L. W.
	Sociologia praxiológica do conhecimento e práticas informacionais. XXII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2022.	ITABORAHY, A. L. C.; MUOZ, I. K.; KAFURE, I.
	Estudo de usuários de arquivos: resultados preliminares de pesquisa. XXII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2022.	SANTOS, L. L.; PAIVA, E. B.
GT-3	Sujeitos e práticas informacionais de uso e compartilhamento de imagens: em tempos de mídias sociais. XIX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2018.	WEBER, C.; FERREIRA, S. M. S. P.
	Panorama da produção do GT-3 da ANCIB: autores, referências e temáticas (2005-2016). XVIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2017.	ARAÚJO, C. A. A.; ROCHA, E. C. F.
	Estudos de usuários: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB). XVII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2016.	LEITE, M. M.; NEVES, D. A. B.

GT	Títulos	Autores
	Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para o estudo de usuários da informação. XVI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2015.	ARAUJO, C. A. A.
	A competência informacional do docente frente à lacuna da formação inicial didático-pedagógica. XV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2014.	SANTANA, J. F.; SIEBRA, S. A.
	Abordagens de usuários por bibliotecários e analistas de sistemas. XV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2014.	ROCHA, E. C. F.; DUARTE, A. B. S.
	Interlocuções entre a análise de domínio e os estudos de usuários da informação: contribuições para uma abordagem sociocognitiva. XIV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2013.	GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S.
	Interação humano computador na ciência da informação. XIV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2013.	ALBERGARIA, E. T.; BAX, M. P.; PRATES, R. O.
	Estudos de usuários pela perspectiva de profissionais bibliotecários. XIV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2013.	ROCHA, E. C. F.; DUARTE, A. B. S.
	Necessidades e usos de informação na prática docente. XIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.	OLIVEIRA, G. L. C.; RAMALHO, F. A.
	Comportamento informacional na recuperação da informação: um foco no uso da informação. XIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.	FRANCA, F. S.; et al.
	Informação e inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socio informacionais dos universitários cegos do Campus I da UFPB. XIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.	SILVA, A. M.
	Estudos de usuários na prática profissional de bibliotecários. XII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2011.	SEPULVEDA, M. I. M.; ARAUJO, C. A. A.

GT	Títulos	Autores
GT-4	Mediação, usos e usuários: reflexões e análise de caso. XII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2011.	DUARTE, A. B. S.
	Redes Sociais Virtuais de Informação sobre Amor. XII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2011.	CRUZ, R. C.; SILVEIRA, J. G.
	As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte: descrição do objeto de pesquisa e apresentação dos resultados. XI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2010.	SILVA, R. A.
	Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. IX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2008.	ARAUJO, C. A. A.
	O caminhar faz a trilha: o comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada. VII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2006.	VENANCIO, L. S.; BORGES, M. E. N.
	Estudos de usuários da informação na perspectiva de gestão: em foco a biblioteca universitária. XIX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2018.	SILVA, G. N. F.; COSTA, M. F. O.
	Perfil de universitários indígenas: um estudo de usuários da informação. XIX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2018.	QUEIROZ, K.R.S.; PAIVA, E.B.
	Estudos de usuários e estudos de usabilidade em sistemas de informação: uma abordagem dialógica. XVIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2017.	VIEIRA, T. T.; TORRES, V. A.; MAIA, L. C. G.
	A abordagem clínica da informação e o paradigma indiciário: contribuições metodológicas de um diálogo para a pesquisa em gestão da informação e do conhecimento. XVIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2017.	PAULA, C. P. A.
	Iniciativas para a organização da informação musical brasileira. XVII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2016.	SILVA, J. R. F.; et al.
	Estudo de usuários e necessidades de informação em projeto de pesquisa internacional: participação da Universidade de Brasília. XVII Encontro Nacional de	AMARAL, S. A.; BRITO, M.

GT	Títulos	Autores
	Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2016.	
	Estudo de usuário e marketing da informação. XIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.	AMARAL, S. A.
	Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo uma abordagem clínica da informação. XIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.	PAULA, C. P. A.
	Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do departamento de psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. XII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2011.	PAULA, C. P. A.
	Impactos da tecnologia móvel e sem fio em sistema de informação de vendas: um estudo de caso. XI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2010.	SANTOS, A. P.; BARBOSA, R. R.
	Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. IX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2008.	PEREIRA, F. C. M.
	Informação e discussão para melhoria da qualidade dos processos em organizações de saúde. IX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2008.	LIMA, C. R. M.; MARTINS, J. A.; IMANIME, R.
	Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação. IX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2008.	CARVALHO, F. C.; AMARAL, S. A.
	Comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico. VIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2007.	VENANCIO, L. S.; BORGES, M. E. N.

GT	Títulos	Autores
	Biblioteca digital: um estudo sobre a disponibilização e uso de conteúdos digitais. VI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2005.	RAMALHO, F. A.; PAIVA, E. B.; FRANCA, F. S.
GT-5	Comportamento informacional em assessorias parlamentares de instituições políticas. XVII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2016.	SANTOS, J. C. S.
GT-6	Diferenças de gênero no uso das tecnologias da informação e da comunicação: um estudo na Biblioteca Parque de Manguinhos. XVI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2015.	SILVA, A. G.; OLINTO, G.
	Educação de usuários e o desenvolvimento de competências em informação nas bibliotecas universitárias das Instituições Federais de Ensino Superior. XIV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2013.	GOMES, M. A.; DUMONT, L. M. M.
GT-6	Inserção de conteúdo de competência informacional e de formação pedagógica nos currículos dos cursos de biblioteconomia do Brasil: uma análise por meio dos sites institucionais. XIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.	MATA, M. L.; CASARIN, H. C. S.
	Aportes da pós-graduação à formação de docentes na área da ciência da informação: o tirocínio docente do PPGCI/UFBA em foco. XI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2010.	VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; ANJOS, B. B.
GT-7	Bases teóricas dos estudos sobre o portal de periódicos Capes. XIV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2013.	ROLIM, E. A.; CENDON, B. V.
GT-8	Avaliação da satisfação dos usuários com o acesso e uso do serviço de e-books do Portal de Periódicos da Capes. XVII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2016.	SILVA, S. F.; CENDON, B. V.
	Avaliação de usabilidade no repositório institucional da universidade de Brasília. XVII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2016.	CAFE, L.; KAFURE, I.
	Arquitetura da informação e usabilidade: avaliação da intranet da Unicred João Pessoa. XIII Encontro Nacional de	SOUSA, E. A. A.; SOUZA, M. R. F.

GT	Títulos	Autores
	Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.	
GT-9	Práticas informacionais em museus de Belo Horizonte. XV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2014.	GANDRA, T. K.; ARAÚJO, C. A. A.
GT-10	-	
GT-11	O cidadão e a informação em saúde coletiva: um estudo de usuários sobre dengue. XV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2014.	VILLELA, E. F. M.; ALMEIDA, M. A.
GT-12	-	

Fonte: Elaboração própria a partir da coleta de dados no BENANCIB (2025).

A produção de conhecimento sobre estudos de usuários armazenadas no repositório do BENANCIB não pode ser apresentada sem a convocação de alguns trabalhos elencados no (Quadro 2). Para um diálogo historicamente fundamentado, preferiu-se recorrer aos trabalhos que abordam sobre o panorama da pesquisa e o estado da arte da temática no contexto brasileiro e internacional. Assim sendo, o destaque recaiu nos trabalhos de Araújo (2008).

Araújo (2008) discute resultados de dissertações e teses que versam sobre estudos de usuários da informação do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI/UFMG), em que discorre sobre um programa de pesquisa iniciado em 2006, com objetivo de verificar aspectos relacionados aos modelos teóricos e instrumentos de coleta de dados utilizados nestes estudos. Assim sendo, com base nesta análise, o autor entende que:

O PPGCI/UFMG se estrutura em três linhas de pesquisa: Gestão da informação e do conhecimento (GIC), Organização e uso da informação (OUI), Informação, cultura e sociedade (ICS). Os estudos de usuários estão presentes, com forte incidência, nas três, com desenhos temáticos e teóricos bastante distintos em cada uma delas (Araújo, 2008, p.11).

A constatação supracitada reforça o pressuposto defendido neste

trabalho, qual seja: para que os estudos de usuários consigam responder aos problemas centrais de pesquisa é essencial que exista a cooperação entre diversos pesquisadores, em especial no âmbito dos GT da ANCIB, bem como no contexto dos programas de pós-graduação em Ciência da Informação. Nessa perspectiva, a dispersão de trabalhos e esforços intelectuais em diferentes GT, pode comprometer a consolidação e o aprofundamento dos estudos de usuários, uma vez que o diálogo, entre os pesquisadores da temática seria mais profícuo.

De qualquer maneira, mesmo compreendendo que a dispersão pode prejudicar o aprofundamento e o avanço desta temática, os dados recolhidos e sistematizados no Quadro 2 demonstram que há uma concentração das pesquisas sobre o tema no GT-3, com 21 (vinte e um) trabalhos contabilizados, seguido por 15 (quinze) trabalhos do GT-4, que somados se constituem em 36 (trinta e seis) trabalhos.

Figura 4 - Nuvem de palavras dos títulos sobre ‘estudos de usuários’ - BENANCIB (2005-2023)



Fonte: Elaborada a partir do World Cloud.oline (2025).

Araújo (2008, p.11) confirma a tendência verificada nesta pesquisa, ao afirmar que os “[...] estudos de usuários da informação, [...] constituem tema recorrente do GT3”. Ademais, importa referir que a cooperação entre docentes, discentes e profissionais bibliotecários em grupos de pesquisa e associados aos GT da ANCIB pode avolumar o engajamento intelectual dos participantes no que

concerne ao aprofundamento de pesquisas.

Exemplo disso, refere-se à formação do ‘Grupo de Pesquisa Estudos em Práticas Informacionais e Cultura’, uma vez que “[...] a possibilidade de trabalhar em conjunto, compartilhar ideias e leituras, construir conjuntamente nossa perspectiva, aproveitando as singularidades e competências de cada um” (Araújo, 2019, p. 130).

Além da interação com integrantes institucionais, os grupos de pesquisa podem congregar pesquisadores e estudantes de outras instituições, tanto nacionais quanto internacionais, enriquecendo ainda mais o diálogo e, assim, proporcionando conhecer outros contextos e compreensões.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se mapear as pesquisas sobre estudos de usuários, nos diferentes grupos de trabalho do ENANCIB, mais especificamente no que tange à recuperação e uso da informação. Objetivou-se verificar de que maneira os estudos de usuários estão sendo distribuídos nos vários grupos de trabalho, visando perceber o enfoque dado por cada GT sobre o tema estudos de usuários.

A diversidade de perspectivas encontradas nos estudos de usuários parece comprometer uma compreensão mais aprofundada dos seus fundamentos e finalidades. Os estudos de usuário da informação quando analisados a partir da literatura especializada, enfocando mais especificamente: recuperação da informação, necessidades e usos da informação, no campo científico da Ciência da Informação, observa-se uma dispersão de esforços teóricos no aprofundamento do tema.

Os dados apresentados no Quadro 2 confirmam que há dispersão de conteúdos nos diversos GT da ANCIB e publicados no repositório do BENANCIB. Por um lado, constata-se a densidade de trabalhos sobre a temática em 2 (dois) GT, nomeadamente: GT-3 ‘Mediação, Circulação e Apropriação da Informação’ e GT-4 ‘Gestão da Informação e do Conhecimento’, totalizando 36 (trinta e seis) trabalhos. Do total de 51 (cinquenta e um) documentos analisados, 15 (quinze) foram distribuídos em 9 (nove) GT. Este fenômeno pode representar os

interesses de pesquisa de docentes e discentes oriundos de diversas subáreas de pesquisa do campo da Ciência da Informação, que apesar de trabalharem com o tema ‘estudos de usuários’ atribuem maior ênfase em suas respectivas subáreas de interesse intelectual.

Uma das problemáticas da Ciência da Informação refere-se aos processos que envolvem o acesso, a busca, a recuperação e o uso da informação. Desse modo, é necessário que a atual dispersão, em relação à pesquisa teórica, metodológica e aplicada seja repensada, pois quando se mapeia os programas de pós-graduação em Ciência da Informação, as linhas de pesquisa, os grupos de pesquisa e as associações profissionais, científicas e acadêmicas do campo, verifica-se uma tendência de segregação dos estudos, em que se estabelecem fronteiras e quadros normativos de análise dos mesmos fenômenos e, assim, a dispersão gera incompREENSões sobre todo o processo.

Os pesquisadores que orientam suas pesquisas voltadas aos estudos de usuários devem trabalhar conjuntamente, trazendo os diferentes paradigmas: físico, cognitivo e social, promovendo o diálogo interdisciplinar, fator que propiciaria o enriquecimento da temática e o aprofundamento necessário para sua evolução teórica, metodológica e aplicada.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á.; ROCHA, E. C. F. Panorama da produção do GT-3 da ANCIB: autores, referências e temáticas (2005-2016). In: Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 18., 2017. **Anais** [...]. Marília: UNESP, ANCIB, 2017. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XVIII_ENANCIB/ENANCIB/paper/view/72/587. Acesso em: 15 jan. 2025.

ARAÚJO, C. A. Á. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v.4, n. especial, p.121-136, maio 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41209/pdf>. Acesso em: 15 jan. 2025.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais Eletrônico** [...] São Paulo:

PPGCI/USP; ANCIB, 2008. Disponível em:
<https://cip.brappci.inf.br//download/179052>. Acesso em: 15 jan. 2025.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, A.; CABRAL, A. M. (Orgs). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p.81-100.

ARAÚJO, C. A. Á. Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para o estudo de usuários da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2015. **Anais Eletrônico** [...] João Pessoa: PPGCI/UFPB; ANCIB, 2015. Disponível em: <https://cip.brappci.inf.br//download/187363>. Acesso em: 15 jan. 2025.

ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**: Estudos, v.22, n.1, p.145-159, jan./abr. 2012. Disponível em:
<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/7372>. Acesso em: 15 jan. 2025.

ARAÚJO, C. A. Á. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v.15, n.1, p.11-26, jan./jun. 2009. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/9317/5802>. Acesso em: 15 jan. 2025.

ARAÚJO, C. A. Á.; ROCHA, E. C. F. Panorama da produção do GT-3 da Ancib: autores, referências e temáticas (2005-2016). In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017. **Anais Eletrônico** [...] Marília: PPGCI/Unesp; ANCIB, 2017. Disponível em: <https://cip.brappci.inf.br//download/104150>. Acesso em: 15 jan. 2025.

ARAÚJO, C. A. Á.; VALENTIM, M. L. P. A Ciência da Informação no Brasil: mapeamento da pesquisa e cenário institucional. Bibliotecas. **Anales de Investigación**, v.15, n.2, p.232-259, 2019. Disponível em:
<http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/131/130>. Acesso em: 15 jan. 2025.

BARRETO, A. A. Uma análise sobre a importância e a urgência de controle dos conteúdos em formato digital na Internet. ALBAGLI, S. (Org.). **Fronteiras da Ciência da Informação**. Brasília: IBICT, 2013.

BUSH, V. As we may think. **Atlantic Monthly**, Washington, v.176, n.1, p.101-108, 1945. Disponível em:
<https://cdn.theatlantic.com/media/archives/1945/07/176-1/132407932.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2025.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003. **Anais Eletrônico**... Belo Horizonte: PPGCI/UFMG; ANCIB, 2003. p.1-21. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 15 jan. 2025.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003.

CESARINO, M. A. D. N. Sistemas de recuperação da informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.157-168, set. 1985. Disponível em:
<https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36507/28553>. Acesso em: 15 jan. 2025.

FERNEDA, E. Recuperação de Informação: a representação do subjetivo. In: JORENTE, M. J. V.; SAN-SEGUNDO, R.; FRÍAS-MONTOYA, J. A.; MARTÍNEZ-ÁVILA, D.; NAKANO, N. (Orgs.). **Curadoria digital e gênero na Ciência da Informação**: acesso e preservação. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2021. DOI: <https://doi.org/10.36311/2021.978-65-5954-142-3>. Acesso em: 15 jan. 2025.

LESK, M. The seven ages of information retrieval. **IFLA UDT Occasional Papers**, [S.I.], n.5, p.1-18, Mar. 1998. Disponível em:
<https://acasearch.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/lesson2-thesevenagesofinformationretrieval.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2025.

MOOERS, C. N. Zatocoding applied to mechanical organization of knowledge. **American Documentation**, v.2, n.1, p.20-32, 1951. DOI:
<https://doi.org/10.1002/asi.5090020107>. Acesso em: 15 jan. 2025.

OLIVEIRA, F. D. **Busca e uso da informação para o desenvolvimento regional sustentável nos níveis estratégico, tático e operacional no Banco do Brasil**. 213f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília (UnB), Brasília, 2008. Disponível em:
https://repositorio.unb.br/jspui/bitstream/10482/4796/1/2008_FranciscoDajlmad eOliveira.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

OTLET, P. **Traité de documentation**: le livre sur le libre: théorie et pratique. Bruxelles: Mundaneum, 1934.

OTLET, P. **Tratado de documentação**: o livro sobre o livro: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2018.

SANT'ANA, R. C. G. Transdução Informacional: impactos do controle sobre os dados. In: MARTÍNEZ-ÁVILA, D.; SOUZA, E. A.; GONZALEZ, M. E. Q. (Orgs.). **Informação, conhecimento, ação autônoma e big data**: continuidade ou revolução? Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica; FiloCzar, 2019. p.117-128. Disponível em:
<https://books.scielo.org/id/gfrbh/pdf/martinez-9788572490559.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2025.

WILSON, T. D. Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. In: FISHER, S.; MCKECHNIE, E. L. (Eds.). **Theories of information behavior**.

Medford (NJ): Information Today, 2007. Disponível em:
<http://InformationR.net/tdw/publ/papers/2005SIGUSE.html>. Acesso em: 15 jan. 2025. P.31-36.

WILSON, T. D. Exploring information behaviour: An introduction. London: Designs and Patents Act, 2022. Disponível em:
<https://informationr.net/ir/Exploring%20information%20behaviour.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2025.

WILSON, T. D. Information behavior: An interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v.33, n.4, p.551-572, Jul. 1997. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9). Acesso em: 15 jan. 2025.

WILSON, T. D. Information needs and uses: Fifty years of progress. In: **VICKERY, B. C. Fifty years of information progress:** A Journal of Documentation review. London: ASLIB, 1994. p.15-51. Disponível em: <https://informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html>. Acesso em: 15 jan. 2025.

WILSON. Human information behavior. **Information Science Research: Informing Science**, v.3, n.2, Special Issue, p.49-55, 2000. Disponível em: <https://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2025.

WILSON, T. D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p.249-270, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>. Acesso em: 14 Jan. 2025.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.37, n.1, p.3-15, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/eb026702>. Acesso em: 15 jan. 2025.

USER STUDIES: RESEARCH PRESENTED AT ENANCIB FROM 2005 TO 2023

ABSTRACT

Objective: The aim of this study was to map research on user studies in the different working groups of the *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, more specifically regarding information retrieval and use. The general objective is to verify how user studies are being distributed across the various working groups of the Event.

Methodology: The research presents a qualitative and quantitative approach. To this end, the research indexed in the repository called BENANCIB was analyzed, covering the period between 2005 and 2023 (eighteen years), aiming to understand the approaches to user studies, especially focusing on aspects related to information retrieval and use. **Results:** From the analysis carried out, it became evident that user studies regarding information retrieval and use must be understood in an integrated manner, since a set of knowledge has already been accumulated by researchers from the different working groups. The challenges that arise in research related to user studies

are significant and, for this reason, they must be conducted in an interrelated manner and not in a compartmentalized manner, as is the case in the Event. The fragmentation of this theme can consolidate the intellectual engagement of different segments of researchers and institutions. **Conclusions:** As final considerations, we highlight the emancipation of the user, especially regarding the processes that involve the recovery and use of information in the spheres of professional, social, cultural and intellectual activity, in different types of institutions: economic, business, social, educational, political, cultural, as well as in society in general. From this perspective, dialogue between different researchers on the subject is necessary, regardless of the working group they attend. Especially regarding the user studies in the different working groups of the *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, we conclude that there is a dispersion of user studies, a factor that can weaken the intellectual dialogue between seniors' and juniors' researchers who research this subject in the scientific field of Information Science in Brazil. On the other hand, an opportunity is seen to promote events focused on the theme of 'user studies', in which different stakeholders from different sub-areas of knowledge can dialogue and cooperate in research projects, research groups, and joint work that addresses the theme.

Descriptors: User Studies. ENANCIB. Work Groups. Information Retrieval. Information Use. BENANCIB.

ESTUDIOS DE USUARIO: INVESTIGACIONES PRESENTADAS EN ENANCIB DE 2005 A 2023

RESUMEN

Objetivo: Buscamos mapear la investigación sobre estudios de usuarios en los diferentes grupos de trabajo del *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, más específicamente en lo que respecta a la recuperación y uso de la información. El objetivo general es verificar cómo se están distribuyendo los estudios de usuarios en los distintos grupos de trabajo del evento en cuestión. **Metodología:** La investigación presenta un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para ello, se analizó las investigaciones indexadas en el repositorio denominado BENANCIB, abarcando el período comprendido entre 2005 y 2023 (dieciocho años), con el objetivo de comprender los enfoques de los estudios de usuarios, centrándose especialmente en los aspectos relacionados con la recuperación y uso de la información. **Resultados:** Del análisis realizado se evidenció que los estudios de usuarios respecto a la recuperación y uso de la información deben entenderse de manera integrada, pues ya existe un conjunto de conocimientos acumulados por investigadores de diferentes grupos de trabajo. Los retos que se plantean en la investigación relacionada con los estudios de usuarios son significativos y, por ello, deben realizarse de forma interrelacionada y no de forma compartimentada, como ocurre en el citado Evento. La fragmentación de este tema puede consolidar el compromiso intelectual de diferentes segmentos de investigadores e instituciones. **Conclusiones:** Como consideraciones finales, destacamos la emancipación del usuario, especialmente en lo que se refiere a los procesos de recuperación y utilización de la información en los ámbitos de la actividad profesional, social, cultural e intelectual, en diferentes tipos de instituciones: económicas, empresariales, sociales, educativas, políticas, culturales y en la sociedad en general. Desde esta perspectiva, es necesario el diálogo entre diferentes investigadores sobre el tema, independientemente del grupo de trabajo al que pertenezcan. Particularmente en lo que respecta a los estudios de usuarios en los diferentes grupos de trabajo del

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, se concluye que existe una dispersión de los estudios de usuarios, factor que puede debilitar el diálogo intelectual entre investigadores seniors y juniors que investigan este tema en el campo científico de la Ciencia de la Información en Brasil. Por otra parte, se ve una oportunidad para promover eventos enfocados en la temática de 'estudios de usuarios', en los que diferentes actores de distintas subáreas del conocimiento puedan dialogar y cooperar en proyectos de investigación, grupos de investigación, trabajos conjuntos que aborden sobre el tema mencionado anteriormente.

Descriptores: Estudios de Usuario. ENANCIB. Grupos de Trabajo. Recuperación de Información. Uso de la Información. BENANCIB.

Recebido em: 17.01.2025

Aceito em: 08.09.2025