



24° ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Perspectivas Contemporâneas na Ciência da Informação
• Vitória - ES • Ancib • PPGCI/UFES



XXIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXIV ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT Especial

INTERLOCUÇÃO ENTRE ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

INTERLOCUTION BETWEEN INFORMATION USER STUDIES AND KNOWLEDGE ORGANIZATION

Suellen Oliveira Milani – Universidade Federal Fluminense (UFF)
Isabella Henrique Lima Pereira – Universidade Federal Fluminense (UFF)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Essa pesquisa tem o objetivo de identificar a noção e as tendências de pesquisa na área de Estudos de Usuários da Informação, bem como identificar subsídios teóricos que possam caracterizar a presença de temas relacionados à Organização do Conhecimento neste contexto nacional e internacionalmente. Metodologia: Pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa, que se vale dos métodos de levantamento bibliográfico e documental. Para a análise dos textos extraídos das buscas realizadas nas bases de dados foi utilizada a técnica do close reading. Durante a leitura atenta, uma matriz de análise foi preenchida a partir de extratos dos textos em busca de regularidades e tendências teóricas no tocante às áreas de Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento. Resultados: Os trabalhos que abordam os temas Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento explicitamente foram classificados nos seguintes temas: premissas da Organização do Conhecimento e da Ciência da Informação; processos de representação e recuperação da informação; sistemas de organização do conhecimento; serviços de referência e interfaces; comunidades discursivas; qualidade da informação e da representação da informação na Web. Os resultados demonstram que os estudos de usuários da informação, enquanto conjunto de métodos e técnicas, geralmente não são explicitados e/ou descritos nos trabalhos sobre Organização do Conhecimento.

Palavras-chave: Organização do Conhecimento; estudos de usuários da informação; tendências de pesquisa.

Abstract: This research aims to investigate the notion and research trends in Information User Studies, as well as identify theoretical subsidies that can demonstrate their relations with the Knowledge Organization nationally and internationally. Methodology: Exploratory research, with a qualitative approach, which uses bibliographic and documentary methods. To analyze the texts extracted from searches carried out in the databases, the close reading technique was applied. During the close reading, an analysis matrix was filled in based on extracts from the texts highlighting the regularities and theoretical trends regarding the areas of Information User Studies and Knowledge Organization. Results: The works that explicitly address the themes of Information User Studies and Knowledge

Organization were classified into the following categories: premises of Knowledge Organization and Information Science; information representation and retrieval processes; knowledge organization systems; reference services and interfaces; discursive communities; quality of information and representation of information on Web. The results demonstrate that information user studies, as a set of methods and techniques, are generally not made explicit and/or described in research on Knowledge Organization.

Keywords: Knowledge Organization; information user studies; trends of research.

1 INTRODUÇÃO

A formação e o desenvolvimento de coleções, organizadas e disponibilizadas nos catálogos de bibliotecas, considera as comunidades de usuários e deve ser defensável. As políticas para a gestão desses catálogos demandam avaliação constante uma vez que, para além de dispor o conhecimento registrado como informação, são fundamentais para a promoção do seu acesso e democratização.

Dessa forma, a precisão e a rapidez no tempo de resposta, a sincronicidade, as habilidades de comunicação, a hospitalidade dos serviços e a postura compromissada e ética dos bibliotecários são fatores determinantes para que os usuários se sintam confiantes para solicitar diferentes tipos e trilhar diferentes caminhos para a informação.

As publicações e eventos da área de Organização do Conhecimento vêm sinalizando para a necessidade de um olhar atento às questões de democratização da informação, representatividade, combate a opressões, projetos de desinformação e, principalmente, acesso e transparência. Sendo assim, torna-se imprescindível mapear as demandas que essa área de estudos traz no tocante aos estudos de usuários e de que forma os debates atuais podem auxiliar na promoção de catálogos inclusivos a partir da perspectiva das diferentes comunidades de usuários. Tornar os catálogos inclusivos significa utilizar o poder que as instituições detêm, inclusive ao representar o conhecimento, para oferecer às comunidades de usuários, principalmente aquelas que não pertencem aos grupos dominantes, possibilidades de espaços, a partir da linguagem, no universo das bibliotecas.

Os subsídios teóricos trazidos por essa pesquisa podem compor reflexões sobre a criação ou manutenção de sistemas de organização do conhecimento, políticas de catalogação, programas de educação de usuários etc., contribuindo para a promoção de catálogos mais inclusivos, bem como para uma aproximação dos usuários com as formas pelas quais o conhecimento é formalmente organizado e representado em bibliotecas.

Desta forma, pergunta-se: Quais são as interlocuções contemporâneas entre as áreas de Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento?

Esse trabalho propõe-se a apresentar a noção e as tendências de pesquisa, bem como os subsídios teóricos que caracterizam a interlocução entre as áreas de Estudos de Usuários da Informação e da Organização do Conhecimento na literatura contemporânea de Biblioteconomia e de Ciência da Informação.

2 USOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: CARACTERIZAÇÃO, TENDÊNCIAS DE PESQUISA E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

Conhecer os usos e os usuários da informação é condição básica para a realização defensável dos processos de organização e representação do conhecimento.

Apesar das diferentes abordagens, há um consenso de que a representação do conhecimento tem uma função mediadora entre as necessidades informacionais das pessoas, sua apreensão da realidade, e o conhecimento registrado e disposto como informação e se dá por meio da materialização dessa necessidade e a comunicação com os sistemas de informação. San Segundo (2004, p. 109, tradução nossa, grifo do autor) explica que “[s]e o conhecimento é um processo de integração, a *representação do conhecimento* consiste em: conceitos, teorias, modelos, formatos, descrições e estruturas que tenham uma dimensão significativa de simbolização da informação”.

Essa simbolização da informação possui intencionalidade, a saber: promover o acesso e a apropriação da informação pelas comunidades de usuários e, para tanto, os profissionais que a realizam identificam, caracterizam e visam satisfazer as necessidades, desejos e demandas de informação dessas comunidades de usuários.

Para conhecer os usos que são feitos da informação e os usuários que se valem dos catálogos para acessarem documentos e informações para tomarem decisões ou gerarem novos conhecimentos, são conduzidos estudos de usuários, os quais vêm acompanhando os impactos das tecnologias de informação e comunicação nas identidades, comportamentos e competências dos usuários.

A partir de uma trajetória de pesquisa consolidada, Araújo (2016, p. 62) explica que

[...] é possível verificar, historicamente, a existência de três grandes modelos de estudos de usuários da informação: um primeiro, normalmente denominado “estudos de uso”, presente no campo desde suas origens nos anos de 1930, que teve maior presença nas décadas de 1960 e 1970, e que

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

continua sendo realizado contemporaneamente; um segundo, denominado estudos de “comportamento informacional”, que surgiu no final da década de 1970, teve seu auge nos anos 1980, e que também continua sendo muito utilizado; e um terceiro, surgido em meados da década de 1990 e voltado para o estudo das “práticas informacionais”.

O quadro a seguir apresenta uma síntese dos três diferentes tipos de estudo, a saber: estudo de uso, estudo de comportamento informacional e estudo de práticas informacionais demarcando os seus principais objetivos, foco e indicadores utilizados para sua realização.

Figura 1 – Síntese sobre estudos de uso, comportamento informacional e práticas informacionais

	Uso	Comportamento informacional	Práticas informacionais
Objetivo	<u>Identificar dados objetivos da realidade.</u> Caracterizar os usuários; identificar características de acesso físico às fontes e sistemas de informação; identificar barreiras e satisfação.	<u>Identificar dados subjetivos da realidade.</u> Observar como a pessoa identifica suas necessidades, pesquisa, usa ou dissemina a informação.	<u>Buscar uma dimensão intersubjetiva da informação.</u> Identificar a maneira como as identidades dos usuários, suas necessidades e usos são socialmente construídos e ligam-se diretamente aos contextos vivenciados.
Foco	<u>Aspectos físicos.</u> Interações entre os usuários e as fontes e os sistemas de informação.	<u>Aspectos cognitivos.</u> Interações entre os contextos cognitivos, (grau de abstração) social, cultural, organizacional, afetivo e fatores linguísticos. Processos de comunicação dos usuários. Atuação ativa.	<u>Aspectos sociais.</u> Contextos dos usuários.
Indicadores	Características sociodemográficas (sexo, idade, escolaridade); ações físicas (acesso, dificuldade, satisfação, frequência); tipologias de fontes de informação.	Necessidades informacionais; como se dá o processo de busca; motivação; obstáculos; satisfação (p. ex. impressões, julgamentos, avaliações, sentimentos).	Interpretações e significados construídos pelas pessoas; maneira como a pessoa se vê; como isso influencia outras pessoas; impacto que as ações das pessoas causam na busca por fontes de informação de outros (p. ex. gêneros literários); preferências; sociabilidade (relações sociais espontâneas).

Fonte: Elaborado a partir de Araújo (2016).

Os estudos de usuários são complementares e seus percursos conceituais e metodológicos indicam que as noções de *uso* e *usuário* passaram por mudanças significativas no decorrer da evolução da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Na literatura são demarcados dois paradigmas, sendo o tradicional mais voltado aos sistemas e às ações dos profissionais responsáveis por eles, quando a informação era entendida como objetiva, com um significado constante e com correspondência absoluta com a realidade, conforme explica Rabello (2013, p. 182), e o alternativo, em voga atualmente, quando o usuário “[...] deixa de

ser concebido estritamente como um sujeito passivo, um reservatório (*container*) de informação.” Segundo o autor, adota-se a noção de *usuário-produtor de conhecimento*.

Observa-se que a perspectiva construcionista e pragmatista dos estudos de práticas informacionais, como define Araújo (2016), oferece subsídios para a observação dos problemas informacionais enfrentados pelos usuários, pois o modelo das práticas informacionais “[...] está em busca de uma dimensão ‘intersubjetiva’ da informação, a maneira como as identidades dos usuários, suas necessidades e usos são socialmente construídos e ligam-se diretamente aos contextos vivenciados” (Araújo, 2016, p. 75).

Os estudos de comportamento informacional referem-se às ações de busca, uso e transferência de informação que o usuário executa perante as próprias necessidades de informação (Gasque; Costa, 2010). Já nos estudos de práticas informacionais, observa-se a dimensão das relações entre o individual e o social, assim como a natureza do processo de conhecimento humano (Araújo, 2017). O autor indica que a busca e o uso de informação se constituem como ações que sofrem influências dos elementos estruturantes da realidade social, assim como são também elementos conformadores desses elementos.

Esses estudos trazem subsídios que podem ser usados para potencializar as competências das pessoas, tornando-as competentes em informação, mas também subsídios teóricos. Esses subsídios teóricos advindos dos estudos de usuários, incluindo os estudos de práticas informacionais, podem colaborar para reflexões locais sobre a utilização do catálogo, inclusive como uma ferramenta pedagógica, como preconiza Drabinski (2013).

Tradicionalmente, programas de educação de usuários são desenvolvidos no bojo dos serviços de referência e informação. Macedo (1990) já alertava acerca da importância desses programas serem oferecidos de forma consistente e constante. Na época, a educação de usuários dizia respeito às orientações e instruções sobre o uso adequado da biblioteca e de seus recursos. Nessa perspectiva, a programação para educação de usuários inclui palestras, visitas orientadas, cursos de orientação, principalmente sobre o uso do catálogo da biblioteca.

Pensar a representação do conhecimento, nesse contexto, demanda ações e isso é possível a partir do mapeamento das necessidades das comunidades de usuários e conhecimento sobre as fontes de informação. Nesse sentido, motivar os estudantes a se comprometerem com as fontes de informação é uma parte importante do trabalho dos bibliotecários. Os usuários seriam convidados ao trabalho discursivo de usar os sistemas padronizados desenvolvendo a capacidade da reflexão sobre os sistemas de informação.

Os catálogos de bibliotecas e sistemas de informação usados como ferramentas pedagógicas permitem aos bibliotecários ensinarem sobre a representação do conhecimento e, ao sinalizar os vieses presentes nos sistemas de organização do conhecimento, poderia instigar os usuários a compreenderem melhor o domínio do conhecimento com o qual estão em contato, sugere Milani (2014). Afinal, com o advento do uso dos motores de busca para recuperação da informação e uso constante de ambientes colaborativos virtuais, os usuários passaram a desempenhar um papel mais ativo e crítico no que consomem, atuando “[...] na coordenação de ações de produção, organização e difusão de informações voltadas a públicos segmentados pela natureza das redes sociais aos quais pertencem” (Moura, 2009, p. 28-29).

Diante da dinamicidade e dos desafios impostos pelas tecnologias de comunicação e informação, e das redes, os estudos de usuários de informação seguem sendo utilizados para a construção, avaliação e manutenção de serviços e produtos em bibliotecas e sistemas de informação, porém indaga-se de que forma se dá a interlocução dos temas e abordagens nas áreas de Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa está inserida no contexto das Ciências Sociais Aplicadas, mais especificamente na subárea Ciência da Informação e configura-se como exploratória. Valendo-se de uma abordagem qualitativa, é classificada como bibliográfica e documental.

Para a realização do levantamento bibliográfico foram utilizadas as seguintes fontes de informação secundárias: Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI); Bases de dados Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text (LISTA); Bases de dados KO Literature Review (KO Lit Review); e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD).

Após a realização de testes iniciais, os filtros foram adaptados de acordo com as especificidades de cada base. No que diz respeito aos termos de busca, foram construídas estratégias, as quais são apresentadas na figura 2.

Os documentos recuperados passaram por uma triagem, na qual tiveram os seus títulos, resumos e palavras-chaves analisados para confirmar sua pertinência à pesquisa. Em seguida, realizou-se uma leitura dinâmica nos documentos observando, principalmente, se havia convergências teóricas com as premissas da pesquisa e se havia abordagem dos dois temas investigados: Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento.

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

Para a análise dos documentos selecionados, utilizou-se a técnica do *close reading*, de acordo com as orientações fornecidas por Kain (1998). Durante a leitura atenta, uma matriz de análise em Excel foi preenchida a partir de extratos dos textos em busca de regularidades e tendências teóricas no tocante às áreas investigadas.

Por fim, subsídios teóricos acerca da presença de temas relacionados às áreas de Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento foram identificados e discutidos.

4 RESULTADOS

As estratégias de busca empreendidas recuperaram 134 documentos. Após análise da pertinência dos documentos a partir da leitura dos seus títulos, resumos e palavras-chaves, 31 documentos, isto é, 23,13% dos documentos recuperados no levantamento bibliográfico foram selecionados para compor o *corpus* de análise. A figura abaixo ilustra a estratégia de busca adotada para cada fonte de informação, bem como os resultados obtidos.

Figura 2 – Estabelecimento do *corpus* de análise da pesquisa

Base	Delimitação de Tempo	Filtro	Estratégia de busca		Recuperação de documentos	Corpus selecionado
BRAPCI	(2012-2021)		"organização do conhecimento"	"estudo de usuári**"	43	10
				"comportamento informacional"		
				"práctic* informaciona**"		
			"organização da informação"	"estudo de usuário"		
				comportamento informacional		
				práticas informacionais		
			"sistemas de organização do conhecimento"	estudo de usuário		
				comportamento informacional		
				práticas informacionais		
LISTA			"knowledge organization"	"user stud**"	44	10
				"information behavio**"		
				"information practice"		
			"information organization"	"user stud**"		
				information behavio*		
				"information practice"		
			"knowledge organizaton systems"	"user stud**"		
				"information behavio**"		
				"information practice**"		
KO Literature Review	(2012-2021)	"982 users requirements"			29	7
BDTD		Resumo em Português	"organização do conhecimento"	"estudo de usuári**"	18	4
				"comportamento informacional"		
				"práctic* informaciona**"		
			"organização da informação"	"estudo de usuári**"		
				"comportamento informacional"		
				"práctic* informaciona**"		
			"sistemas de organização do conhecimento"	"estudo de usuári**"		
				"comportamento informacional"		
				"práctic* informaciona**"		

Fonte: Dados de pesquisa.

Os autores dos textos coletados por meio das fontes de informação nacionais abordaram, principalmente, fundamentos teóricos da Ciência da Informação, Organização da Informação e Representação do Conhecimento, além da representação da informação na Web. Já os autores dos textos coletados nas fontes de informação internacionais apresentaram estudos de usuários, gestão da informação e recuperação de informação, voltando-se para a interface do usuário, considerando aspectos como *design* visual e experiência do usuário no processo de busca e recuperação da informação.

Os trabalhos foram classificados a partir dos seguintes temas: 1. Premissas da Organização do Conhecimento e da Ciência da Informação; 2. Processos de representação e recuperação da informação; 3. Sistemas de organização do conhecimento; 4. Serviços de referência e interfaces; 5. Comunidades discursivas; 6. Qualidade da informação e da representação da informação na Web.

Os temas foram determinados a partir da análise dos principais conceitos, objetos de estudo e objetivos das pesquisas investigadas de forma a observar a interlocução entre os Estudos de Usuários da Informação e a Organização do Conhecimento, uma vez que, geralmente, os pesquisadores não explicitam se os métodos e técnicas de estudos de usuários da informação foram aplicados ou desenvolvidos para a realização da pesquisa. Apresentam-se, a seguir, alguns apontamentos observados nas análises dos documentos.

4.1 Pesquisas desenvolvidas nas áreas de Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento

A categoria “premissas da Organização do Conhecimento e da Ciência da Informação” representa discussões sobre os aportes teóricos e metodológicos sedimentados na área de Organização do Conhecimento e da Ciência da Informação. Os seguintes temas foram mapeados:

- relações entre a Filosofia e a Ciência da informação (Tomic, 2010);
- a organização do conhecimento na mediação digital de produtos culturais em bibliotecas físicas com sistemas digitais de recuperação e recomendação de informações (Tallerås; Pharo, 2017);
- processo de classificação e abordagem institucional com enfoque na realidade social dos sistemas, em contraposição aos processos cognitivos (Hansson, 2006);

XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024

- percepção dos usuários sobre a função comunicativa da catalogação no contexto da Ciência da Informação (Santa Anna, 2018);
- perfil profissional atual com base nas teorias de organização, recuperação da informação, usuário da informação e inclusão digital (Lelis *et al.*, 2021).

A categoria “processos de representação e recuperação da informação” abrigou, principalmente, reflexões sobre as abordagens epistemológicas dos processos de representação temática, conforme observado a seguir:

- limitações das abordagens centrada no usuário e cognitiva para a organização do conhecimento (Hjørland, 2013);
- inovações necessárias diante da presença de novas comunidades e métodos na organização do conhecimento (Broughton, 2010);
- práticas de indexação social e comportamento linguageiro de *spammers* e seus impactos na organização e recuperação da informação em ambientes colaborativos digitais (Mata, 2016);
- importância do contexto para os indexadores e os usuários na representação e recuperação da informação com foco nas reflexões parciais sobre seu impacto no processo de indexação sociocognitiva (Lima; Fujita; Redigolo, 2021);
- relações entre *tags* e representação de recursos informacionais visando identificar as preferências dos usuários (Chen; Ke, 2013);
- dinamicidade do uso de critérios de relevância pelos usuários durante o processo de busca de informações (Taylor, 2012);
- Capacitação pedagógica e tecnológica de educadores e o desenvolvimento de conteúdo local e preservação da identidade nacional (Paletta; Pelissaro, 2015).

A categoria “sistemas de organização do conhecimento” agrupou estudos com enfoque nas características destes instrumentos utilizados para a construção de catálogos e outras fontes de informação, principalmente no que diz respeito a avaliação de:

- taxonomias e sua importância na Arquitetura da informação (Lund; Ørnager, 2016);
- modelo de metadados com foco na perspectiva do usuário (Hert *et al.*, 2007);
- valor das *tags* fornecidas por usuários sobre escuta corporal e gestão da saúde (Chen; Carriere; Kaplan, 2017).

XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024

Já a categoria “serviços de referência e interfaces” contemplou os estudos que investigam a interação dos usuários com os sistemas de informação, suas interfaces e as tecnologias de informação e comunicação, conforme observado em:

- gestão do serviço de referência em bibliotecas universitárias e sua integração com outros serviços e necessidades da comunidade (Santa Anna; Dias; Maculan, 2020);
- relações entre a Semiótica e a Ciência da Informação visando a comunicação e interação com os usuários nos serviços de referência (Francisco, 2012);
- interfaces de usuários visuais enriquecidas por tesouros multilíngues para bibliotecas digitais (Shiri *et al.*, 2013);
- comportamento visual e foco dos usuários em interfaces durante o processo de busca (Kules; Capra, 2012).

A categoria “comunidades discursivas” inclui áreas do conhecimento ou comunidades de usuários ou grupos sociais, conforme observado em:

- organização e representação ética do conhecimento para usuários surdos de língua de sinais (Coneglian, 2008);
- proposta de inclusão da literatura indígena na classe 821, Literatura de diversas línguas, da Classificação Decimal Universal (Sousa *et al.*, 2021);
- interfaces de atenção à saúde e promoção de inovação e cooperação entre pacientes, familiares e profissionais (Bourret, 2018);
- *fanfiction*, mídias e cultura participativa (Sabbag; Silva, 2017);
- práticas informacionais na Governança da Água e produção de conhecimento nos grupos de pesquisa (Zattar, 2017);
- dimensões simbólicas e afetivas no uso da informação entre professores de psicologia (Paula, 2012);
- interface simples para recuperação da informação na área da saúde a partir da navegação via árvore MeSH (Mu; Lu; Ryu, 2014);
- percepção dos usuários acerca do MedlinePlus, que consiste em um ambiente informacional online sobre saúde (Zhang, 2012).

No âmbito dessas comunidades discursivas, termo muito utilizado nos estudos de Análise de Domínio, coexistem as dimensões culturais, sociais e históricas da sociedade.

A última categoria refere-se à “Qualidade da informação e da representação da informação na Web”, envolvendo os seguintes temas:

- práticas pedagógicas no contexto da Web Semântica e o uso de contribuições tecnológicas (Lima, 2020);
- modelagem de atributos das entidades a partir dos usuários e de suas percepções do ambiente de Web Semântica (Akhigbe; Afolabi; Adagunodo, 2015);
- autoria, histórico de revisões, tipos de editores, uso de categorias e links entre artigos na Wikipedia (Zazo Rodríguez; Figuerola; Alonso Berrocal, 2015);
- indicadores de qualidade da informação em ambientes digitais colaborativos (Pinto, 2011).

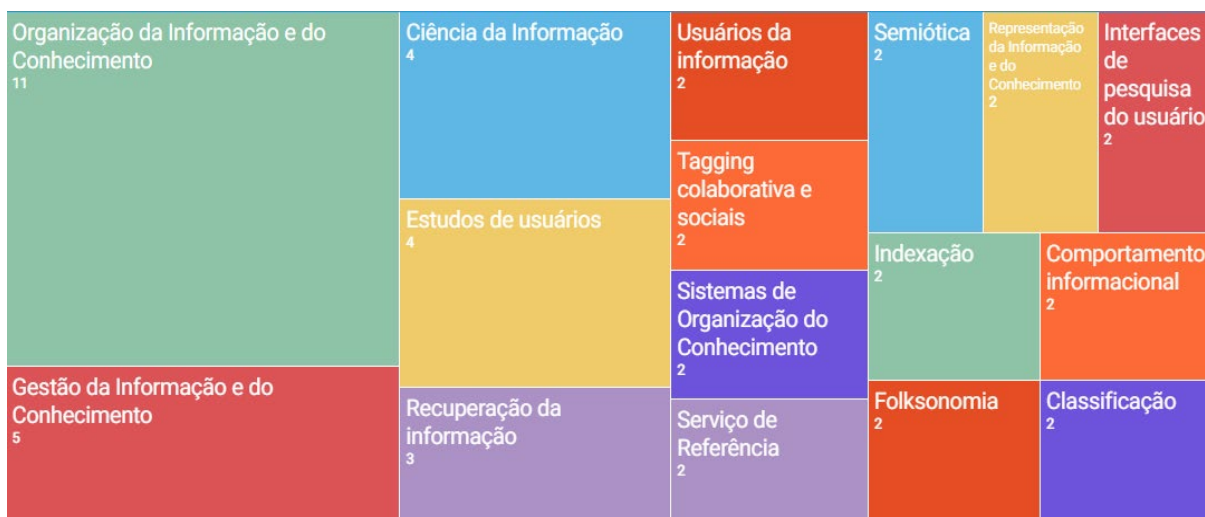
Uma vez apresentados os temas mapeados, serão demarcadas as principais interlocuções entre as áreas de Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento observadas no *corpus* analisado.

4.2 Principais interlocuções entre as áreas de Estudos de Usuários da Informação e Organização do Conhecimento

Com base na análise dos trabalhos, observa-se que os usuários da informação estão inseridos em contextos específicos e produzem conhecimentos a partir dos fluxos informacionais dos quais fazem parte, em um sistema de comunicação que se retroalimenta, e compreende os processos de produção, recuperação e uso da informação.

A partir do controle terminológico das palavras-chave e termos atribuídos aos três trabalhos que não as possuíam, tem-se a seguinte estrutura de palavras.

Figura 3 – Controle terminológico das palavras-chaves



Fonte: Dados de pesquisa.

As palavras-chave atribuídas aos trabalhos são mais gerais designando a própria Ciência da Informação e as grandes áreas nas quais os trabalhos se enquadram, tais como: “Organização da Informação e do Conhecimento”, “Representação da Informação e do Conhecimento”, “Recuperação da informação”, “Gestão da Informação e do Conhecimento” e “Estudos de usuários”. Em seguida, tem-se os processos mais voltados à atuação profissional, tais como: “Classificação”, “Indexação” e “Serviço de Referência”. Os termos “Usuários da informação” e “Comportamento informacional”, apesar de amplos, explicitam o enfoque dos trabalhos, enquanto os termos “Sistemas de Organização do Conhecimento”, “Interfaces de pesquisa do usuário”, “Folksonomia”, “Tagging colaborativa e sociais” e “Semiótica” caracterizam os objetos investigados.

Observa-se a substituição do uso de técnicas tradicionais de estudos de usuários, tais como elaboração de diagnóstico, aplicação de questionários, realização de entrevistas e grupos focais, pela aplicação do método de Análise de Domínio, nos moldes propostos por Birger Hjørland, para obtenção de subsídios para a formação e desenvolvimento de coleções e para a organização e representação da informação.

No que diz respeito aos processos de organização e representação da informação e do conhecimento, observa-se, no *corpus* analisado, que os processos de catalogação e indexação têm sido realizados cada vez menos a partir dos métodos tradicionais, e têm se valido das ferramentas tecnológicas e cooperativas, porém ainda são poucas as práticas desta natureza relatadas na literatura brasileira.

Áreas ligadas à Tecnologia da Informação têm se valido dos fundamentos teóricos e metodológicos dos Estudos de Usuários da Informação advindos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação e é importante investigar de que maneira os bibliotecários têm participado dessas pesquisas e ações ativamente.

Conclui-se que as pesquisas analisadas partem da premissa de que os estudos de usuários da informação são importantes, porém são poucas as pesquisas que descrevem de que forma esses estudos foram realizados ou deveriam ser realizados e quais indicadores foram ou poderiam ser extraídos dos dados coletados por meio deles.

Por fim, não há consenso acerca das contribuições dos estudos sobre comportamento informacional, isto é, estudos cognitivos ou centrados nos usuários, sendo este muitas vezes substituídos pela aplicação do método de Análise de Domínio.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados demonstram que os estudos de usuários da informação, enquanto conjunto de métodos e técnicas, geralmente não são explicitados e/ou descritos nos trabalhos sobre Organização do Conhecimento.

As pesquisas na área de Organização do Conhecimento, principalmente no contexto tecnológico, poderiam explicitar os subsídios que os estudos de usuários da informação trouxeram para o processo, instrumento ou produto construído ou investigado com o intuito de destacar a importância das teorias, métodos e técnicas que os perpassam, os quais vêm sendo aprimorados pela Biblioteconomia e pela Ciência da Informação ao longo do tempo, a partir das demandas advindas da ciência, da sociedade e das tecnologias da informação.

Uma forma de estimular os usuários a entenderem melhor o domínio do conhecimento com o qual interagem está na explicação de como se dá a construção, manutenção e uso de catálogos e outras fontes de informação no âmbito das bibliotecas e dos sistemas de informação, incluindo os sistemas de organização do conhecimento.

Assim, essas fontes de informação, além de instrumentos para recuperação da informação, serão usadas como ferramentas pedagógicas para que os usuários observem como o conhecimento referente àquele domínio ou comunidade discursiva foi selecionado e está organizado naquele contexto informacional e interagem com ele.

REFERÊNCIAS

AKHIGBE, B. I.; AFOLABI, B. S.; ADAGUNODO, E. R. Modelling user-centered attributes: the web search engine as a case. **Knowledge Organization**, Würzburg, v. 42, n. 1, p. 25-39, 2015.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, 2016.

ARAÚJO, C. A. A. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, p. 217-236, 2017.

BOURRET, C. New ways to produce shared knowledge to improve cooperation in overcoming societal challenges in healthcare: the lever of innovative interface organizations in France. *In*: RIBEIRO, F.; CERVEIRA, M. E. (ed.). **Challenges and opportunities for knowledge organization in the digital age**. Würzburg: Ergon, 2018. p. 871-879. (Advances in Knowledge Organization, 16).

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

BROUGHTON, V. The fall and rise of knowledge organization: new dimensions of subject description and retrieval. **Aslib Proceedings**, London, v. 62, n. 4/5, p. 349-354, 2010.

CHEN, A. T.; CARRIERE, R. M.; KAPLAN, S. J. The user knows what to call it: incorporating patient voice through user-contributed tags on a participatory platform about health management. **Journal of Medical Internet Research**, Toronto, v. 19, n. 9, p. 1-20, 2017.

CHEN, Y.-N.; KE, H.-R. An analysis of users' behaviour patterns in the organisation of information: a case study of CiteULike. **Online information review**, Bradford, v. 37, n. 4, p. 638-656, 2013.

CONEGLIAN, A. L. O. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos**: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento. 2008. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

DRABINSKI, E. Queering the catalog: queer theory and the politics of correction. **Library Quarterly**, Chicago, v. 83, n. 2, p. 94-111, 2013.

FRANCISCO, L. A. Comunicação e serviço de referência: aspectos semióticos e tecnológicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 2-16, 2012.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010.

HANSSON, J. Knowledge organization from an institutional point of view: Implications for Theoretical & Practical Development. **Progressive Librarian**, New York, n. 27, p. 31-43, 2006.

HERT, C. A. *et al.* Investigating and modeling metadata use to support information architecture development in the statistical knowledge network. **Journal of the American Society for Information Science & Technology**, New York, v. 58, n. 9, p. 1267-1284, 2007.

HJØRLAND, B. User-based and cognitive approaches to knowledge organization: a theoretical analysis of the research literature. **Knowledge Organization**, Würzburg, v. 40, n. 1, p. 11-27, 2013.

KAIN, P. **How to do a close reading**. 1998. Disponível em: writingcenter.fas.harvard.edu/pages/how-do-close-reading. Acesso em: 19 set. 2024.

KULES, B.; CAPRA, R. Influence of training and stage of search on gaze behavior in a library catalog faceted search interface. **Journal of the American Society for Information Science & Technology**, New York, v. 63, n. 1, p. 114-138, 2012.

LELIS, H. R. *et al.* As necessidades do usuário da informação e as habilidades e competências do moderno profissional da informação. **Revista conhecimento em ação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 101-121, 2021.

XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024

LIMA, G. A. de. Organização e representação do conhecimento e da informação na web: teorias e técnicas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 25, p. 57-97, 2020.

LIMA, G. A. de; FUJITA, M. S. L.; REDIGOLO, F. M. A importância do contexto para a indexação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 15, n. 3, p. 283-302, 2021.

LUND, H.; ØRNAGER, S. Company taxonomy development: the case of an international emergency response organization. **Aslib journal of information management**, Bingley, v. 68, n. 2, p. 193-211, 2016.

MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação: continua. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 9-37, 1990.

MATA, P. O. **Os spams e a polifonia informacional**: práticas de indexação social e o comportamento linguageiro dos spammers em sites de compartilhamento de vídeos. 2016. 209 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

MILANI, S. O. **Bias na representação de assunto**: uma discussão de oposições binárias nos Functional Requirements for Subject Authority Data (FRSAD). 2014. 134 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

MOURA, M. A. Folksonomias, redes sociais e a formação para o *tagging literacy*: desafios para a Organização da Informação em ambientes colaborativos virtuais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. esp, p. 25- 45, 2009.

MU, X.; LU, K.; RYU, H. Explicitly integrating MeSH thesaurus help into health information retrieval systems: an empirical user study. **Information processing & management**, New York, v. 50, n. 1, p. 24-40, 2014.

PALETTA, F. C.; PELISSARO, B. Estudo de usuários e modelos de busca da informação. **Revista digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 120-137, 2015.

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. **Perspectivas em gestão & conhecimento**, João Pessoa, v. 2, p. 118-132, 2012.

PINTO, J. H. A. **Indicadores de qualidade da informação em sistemas baseados em Folksonomia**: uma abordagem semiótica. 2011. 209 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

RABELLO, R. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 152-184, 2013.

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

SABBAG, D. M. A.; SILVA, B. D. de O. Organização do conhecimento na era da cultura de convergência: as fanfictions e a curadoria classificatória. **Revista analisando em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 47-64, 2017.

SAN SEGUNDO, Rosa. A new conception of Representation of Knowledge. **Knowledge Organization**, Würzburg, v. 31, n. 2, p. 106-111, 2004.

SANTA ANNA, J. Catalogação de registros bibliográficos do ponto de vista do usuário: catalogar e educar para bem comunicar. **Páginas a & b: arquivos e bibliotecas**, Lisboa, n. 10, p. 45-59, 2018.

SANTA ANNA, J.; DIAS, C. da C.; MACULAN, B. C. Gestão e organização do serviço de referência: perspectivas contemporâneas. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 25, n. 2, p. 305-324, 2020.

SHIRI, A. *et al.* User evaluation of Searchling and T-saurus: multilingual thesaurus-enhanced visual interfaces for digital libraries. **Canadian journal of Information & Library Sciences**, Ontario, v. 37, n. 2, p. 137-160, 2013.

SOUSA, R. J. P. L. de. *et al.* Classificação para literatura brasileira: ampliação da Classificação Decimal Universal (CDU) enquanto potencial educativo da ordenação do acervo. **Revista brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-25, 2021.

TALLERÅS, K.; PHARO, N. Mediation machines: how principles from traditional knowledge organization have evolved into digital mediation systems. **Information research**, Borås, v. 22, n. 1, p. 1-12, 2017.

TAYLOR, A. User relevance criteria choices and the information search process. **Information processing & management**, New York, v. 48, n. 1, p. 136-153, 2012.

TOMIC, T. The philosophy of information as an underlying and unifying theory of information science. **Information research**, Borås, v. 15, p. 2, 2010.

ZATTAR, M. **Prática informacional em redes no domínio da governança da água: um estudo sobre o processo de produção do conhecimento**. 2017. 159 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2017.

ZAZO RODRÍGUEZ, Á. F.; FIGUEROLA, C. G.; ALONSO BERROCAL, J. L. Edición de contenidos en un entorno colaborativo: el caso de la Wikipedia en español. **Scire: representación y organización del conocimiento**, Zaragoza, v. 21, n. 2, p. 57-67, 2015.

ZHANG, Y. The impact of task complexity on people's mental models of MedlinePlus. **Information processing & management**, New York, v. 48, n. 1, p. 107-119, 2012.