

Comunicação Oral

**INTERLOCUÇÕES ENTRE A ANÁLISE DE DOMÍNIO E OS ESTUDOS DE
USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: CONTRIBUIÇÕES PARA UMA ABORDAGEM
SOCIOCOGNITIVA**

Tatiane Krempser Gandra – UFMG
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte – UFMG

Resumo

O presente artigo propõe uma articulação entre os pressupostos da teoria de análise de domínio, de Birger Hjørland, e os estudos de usuários da informação, visando identificar elementos de tal teoria que podem contribuir para a abordagem social dos estudos de usuários. Buscamos verificar, também, se e como tais pressupostos são utilizados efetivamente em estudos empíricos de usuários. Através de revisão de literatura dos temas abordados e recuperação de estudos empíricos na literatura nacional e internacional, realizamos análise de conteúdo nos documentos selecionados e buscamos responder aos objetivos propostos. Como resultado identificamos e discutimos os seguintes pontos de articulação entre os temas: o entendimento de que o sujeito não é um ser cognoscente isolado de um contexto histórico e sociocultural; o entendimento de que a informação é socialmente produzida, organizada, disseminada e utilizada; a busca por uma concepção mais completa e holística do conceito de necessidade de informação; o reconhecimento da importância do conceito de relevância para os usuários; a compreensão de que se deve buscar um equilíbrio entre as pesquisas na CI. Concluimos que articulação da abordagem de análise de domínio para explicar práticas informacionais ainda são incipientes e que ainda são necessárias muitas pesquisas para que se consolide um modelo de investigação.

Palavras-chave: Usuários da Informação. Estudos de usuários. Análise de domínio. Abordagem sociocognitiva.

Abstract

This paper proposes a link between the assumptions of the theory domain analysis, of Birger Hjørland, and the information user studies, to identify elements of such a theory that can contribute to social approaches to user studies. We seek also check whether and how such assumptions are effectively used in empirical user studies. Through literature review of topics and recovery empirical studies in national and international literature, we conducted content analysis in the selected documents and seek to respond to the proposed objectives. As a result we have identified and discussed the following points of articulation between the themes: the understanding that the subject is not a knower be isolated from a sociocultural and historical context, the understanding that the information is socially produced, organized, disseminated and used, the search for a more comprehensive and holistic concept of information need, the recognition of the importance of the concept of relevance to users, understanding that we must seek a balance between research in CI. We conclude that the joint approach of domain analysis to explain informational practices are in their infancy and much research is still needed to be consolidated a research model.

Keywords: Information users. Information studies. Domain analysis. sociocognitive approach.

1 INTRODUÇÃO

Este ensaio integra uma pesquisa de doutorado, em andamento, que investiga como a abordagem social dos estudos de usuários se manifesta no cenário nacional e internacional.

No presente artigo propomos uma articulação entre os pressupostos da teoria de análise de domínio, de Birger Hjørland, e o campo de estudos de usuários da informação, visando identificar elementos de tal teoria que podem contribuir para a abordagem social dos estudos de usuários. Buscamos, também, verificar se e como tais pressupostos são utilizados efetivamente em estudos empíricos de usuários. Para alcançar os objetivos propostos realizamos uma revisão de literatura sobre as temáticas abordadas e buscamos estudos empíricos de usuários na literatura nacional e internacional. Após a seleção dos documentos realizamos análise de conteúdo nos mesmos.

2 PROBLEMATIZAÇÃO DO TEMA

No Brasil, no campo de estudos de usuários da informação, há predominância de investigações realizadas conforme as abordagens tradicional e cognitiva, sendo ainda incipientes as pesquisas realizadas conforme a abordagem social, o que faz com que esta perspectiva ainda não tenha uma representação muito nítida até o momento. A ausência de uma literatura específica e estudos concretos desta abordagem acabam por prejudicar o seu crescimento, pois, muitas vezes, os pesquisadores têm dificuldades de encontrar subsídios para desenvolver suas pesquisas conforme esta abordagem (ARAÚJO, 2010).

Na ausência de um quadro teórico específico, Araújo (2010) argumenta que podemos recorrer a áreas próximas, como o interacionismo simbólico, a etnometodologia e a antropologia semiótica. Em linhas gerais, uma noção que estas áreas têm em comum e que podem ajudar nos estudos do paradigma social é a visão de que os sujeitos interpretam e dão sentidos às coisas, aos objetos da realidade e às suas próprias ações.

Outra possibilidade é recorrer a autores do chamado paradigma social da Ciência da Informação, como Hjørland (2002) e sua abordagem de análise de domínio, que dá destaque para as dimensões social, histórica e cultural da informação. O próprio Hjørland lista os estudos de usuários entre as áreas que podem se beneficiar de sua teoria, pois a maioria dos estudos empíricos carece de teorias adequadas que norteiem seu desenvolvimento. Assim, partindo da ideia de comunidades de discurso, Hjørland demonstra como nossos critérios de realidade e julgamento, inclusive referentes à informação, são formados coletivamente, intersubjetivamente.

Alguns pressupostos assumidos pela análise de domínio também são partilhados pela abordagem social dos estudos de usuários. Tal abordagem lança um novo olhar para os usuários, entendendo que diferentes sujeitos e comunidades, que em parte são conformados pelo processo sócio-histórico, vão julgar a informação, determinando o que têm e o que não têm sentido para eles.

Assim, a partir da revisão de literatura, buscamos encontrar aportes da análise de domínio que contribuam para a consolidação e evolução da abordagem social dos estudos de usuários da informação.

3 A ANÁLISE DE DOMÍNIO DE BIRGER HJØRLAND

A análise de domínio é discutida de modo explícito na Ciência da Informação – CI, primeiramente, por Hjørland e Albrechtsen (1995). Segundo os autores esta abordagem não é totalmente nova, uma vez que é citada e trabalhada em outros campos do conhecimento e inclusive na própria CI, com Shera (1971), que já pensava nos fenômenos informacionais como determinados pela dimensão sociocultural.

Os autores definem a análise de domínio como

uma abordagem teórica de Ciência da Informação (CI), que afirma, que a melhor forma de compreender as informações na ciência da informação é estudar as áreas de conhecimento como comunidades de discurso, que são partes da divisão da sociedade do trabalho. Organização do conhecimento, estrutura, padrões de cooperação, linguagem e formas de comunicação, sistemas de informação e critérios de relevância são reflexões dos objetos do trabalho dessas comunidades e do seu papel na sociedade. A psicologia, o conhecimento, a necessidade de informação e critérios subjetivos de relevância devem ser vistos nesta perspectiva (HJØRLAND; ALBRECHTSEN, 1995, p. 400).

Assim, a análise de domínio surge como um contraponto às perspectivas física e cognitiva da CI, evidenciando as dimensões social, histórica e cultural da informação. Um influente trabalho para esta abordagem é *Understanding Computers and Cognition*, de Winograd e Flores (1986/1987), que se opõe ao chamado racionalismo e positivismo. Contra estas teorias do conhecimento os autores tentam encontrar uma nova base na hermenêutica. Para Hjørland e Albrechtsen (1995) este trabalho é um exemplo de como teorias e visões do conhecimento são questões que podem afetar o núcleo da CI, pois eles enfatizam a importância da dimensão social do projeto design de sistemas de informação: “para entender como o significado é compartilhado, é preciso olhar para o social e não a dimensão da mente” (WINOGRAD; FLORES, 1986/1987, p. 60 *apud* HJØRLAND ; ALBRECHTSEN, 1995).

Ao explanar sobre os diferentes pontos de vista sobre a Ciência e a formação do conhecimento Hjørland e Albrechtsen (1995) afirmam que nas visões positivista e racionalista

a linguagem não teria nenhum papel na construção da realidade, limitando-se à comunicação do conhecimento já estabelecido. Esta visão enfatiza uma única percepção sobre o conhecimento, livre das tradições culturais. Tal visão tradicional da epistemologia e da Ciência é substituída hoje por uma tendência mais holística, reconhecendo a importância da linguagem na percepção da realidade, introduzindo assim uma dimensão histórica, cultural, social e na teoria do conhecimento e da ciência. A realidade não pode ser ingenuamente vista e entendida por um sujeito isolado, mas é o sujeito cognoscente, que é formado pela história e cultura, em um domínio específico de conhecimento, que tem a possibilidade de perceber a realidade. Importantes teorias que adotam estes pressupostos são a hermenêutica, o construtivismo social e o realismo científico (HJØRLAND; ALBRECHTSEN, 1995).

Podemos perceber que na CI cada vez mais se tem procurado olhar para os estados mentais individuais como construções sociais, não sendo vistos de modo isolado de um contexto sociocultural como originalmente se acreditava. Os campos de estudo estão olhando para a linguagem e processos cognitivos em um contexto de desenvolvimento sociocultural. É o que Hjørland e Albrechtsen (1995) chamam de um possível alargamento da abordagem cognitiva com uma dimensão social. Assim, Hjørland (2002b) afirma que sua teoria de análise de domínio é uma abordagem sociocognitiva.

Tendo como pressuposto a noção de que os domínios de conhecimento, as disciplinas ou profissões não são individuais e que os sujeitos devem ser vistos como membros de grupos de trabalho, disciplinas, pensamento ou comunidades discursivas, em outras palavras, ser uma ciência social em vez de uma ciência cognitiva, Hjørland (2002a) aponta 11 abordagens para a análise de domínio:

- produção de guias de literatura;
- construção de classificações e tesouros especializados;
- indexação e recuperação de informação especializada;
- estudos empíricos de usuários;
- estudos bibliométricos;
- estudos históricos;
- estudos de documentos e gêneros;
- estudos epistemológicos e críticos;
- estudos terminológicos, linguagens para propósitos determinados, semântica de bases de dados e estudo dos discursos;
- estrutura e instituições da comunicação científica;

- cognição científica, conhecimento perito e inteligência artificial.

Os estudos empíricos de usuários apresentam-se como um dos campos sugeridos por Hjørland (2002a) que podem se beneficiar da análise de domínio. Assim, após breve explanação sobre os princípios da análise de domínio, fazemos uma revisão sobre os estudos de usuários da informação, seguido de uma interlocução entre os dois temas.

4 A ABORDAGEM SOCIAL DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A subárea Usuários da informação origina-se, aproximadamente, em 1930 com estudos que se preocupavam com os hábitos de leitura dos usuários de bibliotecas e tem o objetivo de aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas ou o desenvolvimento de novos serviços. Ao longo das décadas seguintes os estudos passam por modificações tanto em seus objetivos como no modo como são desenvolvidos. Uma importante evolução nos estudos ocorre a partir da década de 1980, quando se percebe uma mudança no foco dos estudos: deixa-se de fazer dos estudos um instrumento para melhoria dos sistemas de informação para priorizar o desenvolvimento de um marco teórico e metodológico para os estudos. Uma contribuição fundamental neste sentido é de Dervin e Nilan, em 1986, que realizam uma revisão na literatura dos estudos de usuários e perceberam a existência de duas linhas de investigações: os estudos centrados no sistema e os estudos centrados no usuário (FIGUEIREDO, 1994; FERREIRA, 1997; GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Os estudos centrados no sistema consideram o usuário um receptor passivo da informação; e desconsideram os aspectos que influenciam na conduta do usuário quando este busca a informação. O foco está em observar o modo como diferentes grupos de usuários com características semelhantes utilizam a informação. Já nos estudos centrados no usuário, este assume papel ativo no processo de busca, pois o valor da informação depende da percepção de cada sujeito. São considerados os aspectos que influenciam a conduta dos usuários na busca de informação, como as características sociodemográficas e mais do que ensinar o usuário a adaptar-se ao sistema, objetiva-se descobrir como o usuário busca a informação e, a partir daí, projetar os sistemas de informação segundo suas necessidades potenciais (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

As pesquisas desenvolvidas até este momento, ou seja, anteriores à década de 1980, correspondem aos estudos da **abordagem tradicional**. Em geral, são estudos quantitativos que buscam *medir* o comportamento dos usuários, seja no sentido de verificar qual a fonte mais utilizada em um sistema de informação ou saber qual o grau de satisfação com

determinado serviço. Preocupam-se em traçar um comportamento desejável para os usuários e eliminar o comportamento não desejável, com o objetivo de ajustar o usuário ao sistema de informação (LIMA, 1994, p. 53). Estes estudos se caracterizam por adotarem uma postura positivista. A terminologia mais apropriada para pesquisas desenvolvidas nesta fase seria *estudos de usos e usuários*.

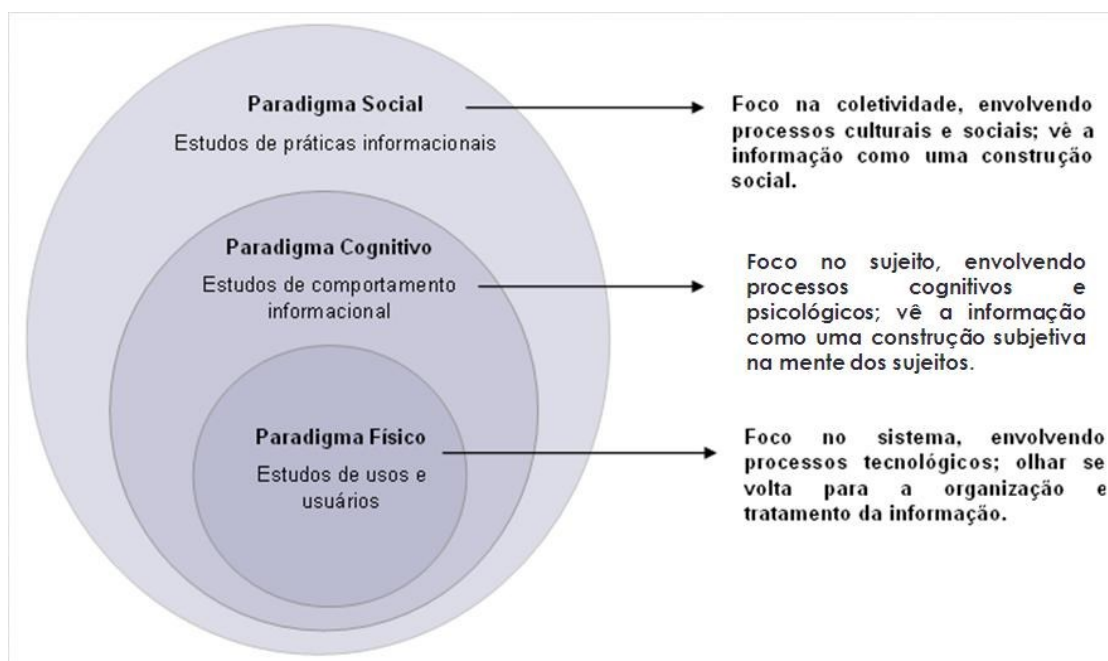
Na tentativa de responder às críticas quanto à ausência de uma base teórica e metodológica nos estudos de necessidades e usos da informação, a partir da década de 1980 vários investigadores se propõem a desenvolver modelos teóricos. Um aspecto fundamental destes estudos é que passam a considerar as dimensões cognitiva, emocional e situacional do sujeito, reconhecendo que tais aspectos influenciam na forma como a informação é interpretada e usada pelo usuário. Estes estudos integram uma nova concepção que surge: a **abordagem cognitiva**, na qual o usuário assume um papel ativo no processo de busca de informação. Esta abordagem é caracterizada por investigações de cunho qualitativo, que adotam uma visão holística da interação do sujeito com a informação, buscando compreender a necessidade de informação do sujeito a partir de suas perspectivas individuais, contextualizando a situação real que desencadeou tal necessidade e vendo a informação sendo construída subjetivamente na mente do usuário (MARTUCCI, 1997; CHOO, 2003; GONZÁLEZ TERUEL, 2005; BAPTISTA; CUNHA, 2007). Propõe-se adotar, para os estudos desenvolvidos nesta fase, a terminologia *estudos de comportamento informacional*.

A abordagem cognitiva sofre críticas por desconsiderar que o sujeito está envolto em uma série de outras dimensões, além da cognitiva, desconsiderando a influência das dimensões econômicas, políticas e socioculturais nas quais os sujeitos estão inseridos. Assim, a partir da década de 1990, começam a surgir estudos que adotam uma nova postura, um novo olhar sobre os sujeitos, buscando compreendê-los, bem como suas ações, indissociáveis de seu contexto histórico, político, econômico e sociocultural. São estudos característicos da **abordagem social**. Numa tentativa de superar as limitações das abordagens anteriores, os pesquisadores do campo de estudos de usuários dão cada vez mais importância ao contexto do usuário, reforçando a ideia de que as investigações devem considerar a influência da vida social, dos precedentes históricos e efeitos da comunidade, organizações e culturas no comportamento informacional dos sujeitos (GONZÁLEZ TERUEL, 2005; ARAÚJO, 2010). Para os estudos desta abordagem emergente propomos o uso da terminologia *estudos de práticas informacionais*.

Fazendo um paralelo entre a evolução da subárea com a discussão delineada por Capurro (2003) sobre o desenvolvimento da própria CI, em que ele apresenta os três

paradigmas da área – o físico, o cognitivo e o social – identificamos as fases dos estudos de usuários da informação: os estudos da chamada abordagem tradicional, predominantemente quantitativos e realizados a partir de uma visão funcionalista, corresponderiam ao paradigma físico; a abordagem alternativa ou cognitiva, que passa a considerar os aspectos cognitivos e emocionais dos usuários nos estudos, corresponderiam ao paradigma cognitivo; e a ampliação na agenda de pesquisas dos estudos de usuários, com pesquisas que contemplam o contexto sociocultural dos usuários de informação, se aproximaria do paradigma social. Porém, ainda são escassas as publicações sobre estudos de usuários realizados conforme esta abordagem para se apresentar um panorama específico e exemplos de estudos concretos. Quer dizer, o paradigma social “não teria ainda uma manifestação muito nítida no campo de estudos de usuários” (ARAÚJO, 2010, p. 26). A figura abaixo sintetiza as principais características de cada abordagem.

FIGURA 1 - Abordagens da Ciência da Informação e estudos de usuários



Fonte: Elaborado pelas autoras, baseado em Capurro (2003) e Morado Nascimento (2006).

Salientamos que não se pretende afirmar que uma ou outra abordagem é melhor que as demais. Os estudos de cada abordagem se propõem a investigar diferentes aspectos do comportamento informacional e todos têm o seu valor. A figura foi apresentada no intuito de mostrar que consideramos que as abordagens ou paradigmas se complementam de modo a oferecer uma compreensão mais completa sobre o fenômeno investigado. Posicionamos-nos

na mesma direção de Hjørland, considerando a abordagem social como um alargamento da abordagem cognitiva.

Não se trata, pois, de comparar os paradigmas para determinar qual o melhor. Cada modelo teórico apreende alguns aspectos da realidade e deixa de fora outros. Aquilo que não era respondido pelo paradigma físico da CI tornou-se parte das preocupações do paradigma cognitivo. Igualmente, o paradigma social surgiu para iluminar questões não compreendidas pelo cognitivo. No caso dos estudos de usuários da informação, o paradigma social vem para problematizar aspectos de como a definição de critérios de qualidade e valor da informação é construída socialmente, e atravessada por fatores históricos, culturais, políticos, sociais e econômicos (ARAÚJO, 2010, p. 35).

Araújo (2010) indica alguns autores que desenvolvem estudos na direção de uma abordagem social na CI, como Shera (1971), Frohmann (2008), Rendón Rojas (2005) e Hjørland (2002). Assumindo a análise de domínio como teoria que muito tem a contribuir para a abordagem social dos estudos de usuários da informação, faz-se, a seguir, uma explanação no intuito de demonstrar pontos de convergência entre as duas temáticas.

5 INTERLOCUÇÕES ENTRE ANÁLISE DE DOMÍNIO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Após revisão de literatura sobre a análise de domínio e os estudos de usuários da informação, destacamos alguns pontos de articulação entre estes temas, que serão discutidos a seguir:

- a) *O entendimento de que o sujeito não é um ser cognoscente isolado de um contexto histórico e sociocultural*

Hjørland coloca sua análise de domínio dentro de uma abordagem sociocognitiva, na qual o estudo de campos cognitivos está em relação direta com comunidades discursivas. Tem-se cada vez mais procurado olhar para os estados mentais individuais como construções sociais e, hoje, as estruturas do cérebro não são vistas de modo isolado de um contexto sociocultural como originalmente se acreditava. Cada vez mais campos de estudo estão olhando para a linguagem e processos cognitivos em um contexto de desenvolvimento sociocultural (CAPURRO, 2003; HJØRLAND; ALBRECHTSEN, 1995).

Este ponto de vista reforça a ideia de Hjørland sobre o movimento de alargamento da abordagem cognitiva com uma dimensão social. Movimento este que também vem ocorrendo, ainda que lentamente, nos estudos de usuários da informação. E o primeiro passo é a compreensão de que os usuários são seres ativos, que dão significado à informação e às suas

ações / seu comportamento de acordo com a sua visão de mundo, mas estas representações e visões de mundo são condicionadas e compartilhadas socialmente.

b) O entendimento de que a informação é socialmente produzida, organizada, disseminada e utilizada

Na abordagem tradicional dos estudos de usuários a informação é vista como ente objetivo que tem o mesmo significado para qualquer sujeito, omitindo a natureza social do conhecimento. Já na abordagem cognitiva, informação é um ente subjetivo cujo significado depende exclusivamente do modelo mental de cada usuário, o que exclui a dimensão da coletividade. Há uma mudança fundamental no conceito de informação para a abordagem social: a compreensão de informação enquanto ente intersubjetivo, que é socialmente produzido, organizado, disseminado e utilizado.

Ao adotar tal conceito de informação é necessário ressaltar que então os sistemas de informação são também vistos como condicionados pelas mesmas dimensões socioculturais e históricas, e devem ser projetados assumindo tais pressupostos. Este é um problema já identificado por autores como Capurro (2003), Capurro e Hjørland (2007) e Talja (1997).

Os critérios sobre o que conta como informação são formulados por processos sócio-culturais e científicos. Usuários deveriam ser vistos como indivíduos em situações concretas dentro de organizações sociais e domínios de conhecimento. Não é possível para os sistemas de informação mapear todos os possíveis valores de informação [...] (CAPURRO; HJØRLAND, 2007, p. 192)

A dificuldade reside em como incorporar as diferentes visões de mundo nos sistemas de informação. Este problema está diretamente relacionado com a busca de um equilíbrio entre as pesquisas na CI, inclusive nos estudos de usuários da informação, que assumem posições mais extremas, quer orientadas aos sistemas ou aos usuários. Esta questão será discutida mais detalhadamente no tópico “e”.

c) Busca por uma concepção mais completa e holística do conceito de necessidade de informação;

Um ponto central na abordagem de análise de domínio é o pressuposto de que as ferramentas, os conceitos, significados, estruturas de informação, as necessidades informacionais e os critérios de relevância são moldados em comunidades discursivas (HJØRLAND, 2002b). Desta afirmação, dois elementos estão diretamente relacionados e são de fundamental importância para os estudos de usuários: as necessidades informacionais e os critérios de relevância dos usuários.

As abordagens tradicional e cognitiva dos estudos de usuários são criticadas na CI por apresentarem uma visão muito restrita destes elementos. As necessidades de informação na abordagem tradicional, de cunho positivista, são vistas como algo objetivo que o usuário precisa e na abordagem cognitiva como algo que surge e depende apenas do indivíduo, da sua mente. Já na visão da análise de domínio e de abordagens sociocognitivas, necessidades informacionais são consideradas como sendo causadas por fatores socioculturais, que dependem dos problemas a serem resolvidos, da natureza do conhecimento disponível e das qualificações dos usuários.

A necessidade de informação é assim formada pelos diferentes pontos de vista teóricos sobre um tema específico produzido por pessoas em uma sociedade. Em uma determinada comunidade discursiva, há sempre visões mais ou menos conflituosa do que é necessário ou pertinente. A visão predominante é refletida nos currículos de educação programas, nas prioridades em programas de investigação, em as prioridades editoriais em revistas científicas, nas seleções de canais de informação pelos usuários, nos critérios de cílio periódicos a serem indexados em bases de dados, e assim por diante (HJØRLAND, 2002b, p. 264, tradução nossa)¹.

Diretamente relacionado às necessidades de informação está o conceito de relevância, discutido de modo mais detalhado no tópico a seguir.

d) *Reconhecimento da importância do conceito de relevância para os usuários*

Na abordagem tradicional dos estudos de usuários, o conceito de relevância é entendido como algo externo ao usuário e na abordagem cognitiva utiliza-se a terminologia *pertinência* como uma dimensão da informação, mas este conceito é visto como algo interno, na mente do usuário. Já na abordagem social dos estudos de usuários o conceito de relevância ganha maior destaque para se compreender as práticas informacionais dos sujeitos, suas escolhas e o modo como o usuário dá valor e significado à informação que ele necessita, busca e utiliza. Também na análise de domínio o conceito de relevância é destacado e visto como algo moldado em comunidades discursivas, imerso nas dimensões história e sociocultural.

A questão da relevância perpassa também pelos sistemas de informação, que estão sempre em busca do *matching* ideal. Ou seja, “os sistemas de recuperação de informação tem um propósito básico que é prover informação relevante aos usuários, sejam individuais ou em grupo” (RIBEIRO, 2012, online). Assim, é imprescindível que tanto do ponto de vista do sistema quanto dos usuários, alguns aspectos do conceito de relevância sejam consideradas de

¹ The information need is thus formed by the different theoretical views on a specific issue produced by persons in a society. In a given discourse community there are always more or less conflicting views of what is needed or relevant. The predominant view is reflected in the curricula of educational programs, in the priorities in research programs, in the editorial priorities in scientific journals, in the users' selection of information channels, in criteria for selecting journals to be indexed in databases, and so on (HJØRLAND, 2002b, p. 264).

modo a auxiliar na compreensão dos fenômenos informacionais, incluindo o desenvolvimento dos sistemas de informação e a compreensão das necessidades dos usuários. Ribeiro (2012) indica alguns destes aspectos:

- Apenas o próprio usuário pode julgar o critério de relevância dos documentos para si e para o seu uso, isto é, o julgamento da relevância é subjetivo;
- Para o mesmo usuário o julgamento da relevância pode mudar ao longo do tempo, ou seja, as mudanças no conjunto cognitivo devem ser contabilizadas no julgamento da relevância;
- Vários tipos de julgamentos podem existir em decorrência dos diferentes propósitos de cada conjunto de informações, ou seja, podem depender das necessidades de consulta, do ambiente do usuário e das intenções de uso.

É preciso que as pesquisas, tanto voltadas para a compreensão do comportamento dos usuários como para desenho e melhoria dos sistemas de informação, busquem serem desenvolvidas contemplando estes aspectos.

e) Compreensão de que se deve buscar um equilíbrio entre as pesquisas na CI

É claramente perceptível nos estudos de usuários da informação a predominância de duas abordagens: abordagem tradicional, que tem foco totalmente voltado aos sistemas de informação e assumindo o usuário com um ser passivo, um mero processador de informações; a abordagem cognitiva, orientada ao usuário ou grupo de usuários, visando compreender seu comportamento informacional minimizando a relevância dos sistemas de informação.

Isto também é percebido na CI de modo geral, como identifica Choo (1998): as pesquisas sobre informação têm sido abordadas de forma dualista. Existe uma gama de pesquisas e abordagens que focam exclusivamente aos sistemas, deixando de considerar o usuário como ator ativo e fundamental em todos os processos e facetas dos estudos informacionais; e existem pesquisas e abordagens orientadas ao usuário, que o vêem apenas como um ser cognoscente, isolado das dimensões históricas e socioculturais, e que também deixam de lado os sistemas de informação.

Assim, identificamos ao longo do tempo nas e correntes teóricas e pesquisas da CI uma dicotomia entre quem defende a busca por uma linguagem privada (visto que existem inúmeras visões da realidade, do que é informação relevante para cada sujeito) e quem defenda uma linguagem universal (pois sendo impossível colocar todas as visões de mundo dentro de um sistema de informação, deve-se buscar uma linguagem o mais abrangente e generalizável possível). Transpondo esta questão no âmbito dos estudos de usuários, temos o

mesmo problema: como projetar um sistema de informação que englobe as diferentes necessidades de informação de seus variados usuários?

Esta e outras perguntas a respeito desta problemática estão sendo cada vez mais discutidas na literatura em busca de contribuições para a CI. Capurro (2003) afirma que como um paradigma social-epistemológico, a análise de domínio coloca os estudos cognitivos em relação direta com comunidades discursivas, aproximando-se assim deste equilíbrio buscado atualmente. Para o autor, uma “consequência prática desse paradigma é o abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação a que aspiram o paradigma físico e o cognitivo” (CAPURRO, 2003, online).

A ciência da informação se situa entre a utopia de uma linguagem universal e a loucura de uma linguagem privada. Sua pergunta chave é: informação - para quem? Numa sociedade globalizada em que aparentemente todos comunicam tudo com todos, essa pergunta torna-se crucial (CAPURRO, 2003,).

Outros autores, como Talja (1997) concordam que o caminho para a solução deste problema passa pela busca de um ‘meio termo’ entre as abordagens orientadas extremamente ao sistema ou ao usuário. Isto é, busca-se um equilíbrio entre estes e os demais elementos dos fenômenos informacionais. Busca-se uma abordagem, uma visão integrada, holística, que dê conta de perceber e incorporar todos estes elementos no contexto social. E a análise de domínio surge como uma abordagem com grande potencial para se chegar ao equilíbrio, uma vez que enxerga tanto a faceta mais tecnológica dos sistemas de informação quanto o aspecto humano subjetivo dos usuários e suas necessidades inseridos num contexto histórico e sociocultural, que devem ser vistos e estudados a partir de comunidades de discursos.

Porém a inserção prática desta visão mais holística não é tão simples de ser incorporada aos estudos empíricos. Abordagens e teorias sociocognitivas na CI ainda não são predominantes no campo e assim, pesquisas que utilizam tais abordagens ainda estão começando a se desenvolver, como discutimos a seguir.

5.1 EXEMPLO DE ESTUDO DE USUÁRIOS REALIZADO COM BASE NA ANÁLISE DE DOMÍNIO

A análise de domínio vem sendo utilizada em diversas subáreas da CI, mostrando-se mais presente em algumas delas. Guimarães (2013) realizou uma revisão na literatura da CI que utiliza a análise de domínio, revelando que a presença é mais forte nos estudos bibliométricos e estudos epistemológicos.

Os resultados revelaram, relativamente ao conteúdo, a franca predominância de duas das onze abordagens de análise de conteúdo previstas por Hjørland (2002): a bibliométrica [...] e a epistemológica [...], seguida da abordagem de indexação e recuperação da informação [...], e de uma aplicação mais especificamente relacionada à ciência da computação (GUIMARÃES, 2013, sp).

O estudo de Guimarães (2013) nos dá um indício de que a análise de domínio ainda não está sendo articulada de modo evidente com a subárea estudos de usuários da informação. Outro indício são os resultados iniciais de uma pesquisa de doutorado, em andamento, realizada pela presente autora, acerca da abordagem social dos estudos de usuários. Foram buscadas e recuperadas as teses e dissertações que realizaram estudos empíricos de usuários nos últimos 7 anos, em todos os Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil. Recuperamos 125 pesquisas empíricas de usuários e destas, a grande maioria caracteriza-se como pertencentes à abordagem tradicional. Identificamos algumas pesquisas como integrantes da abordagem cognitiva e poucas que vão além, incorporando elementos da abordagem social ou sociocognitiva. Em nenhuma das pesquisas recuperadas foi identificado o uso ou mesmo a influência da teoria de análise de domínio de Hjørland.

Já na literatura internacional encontramos poucos estudos empíricos que aliam a análise de domínio e usuários da informação. Seleccionamos e analisamos três estudos empíricos que, em diferentes níveis, utilizaram aportes da análise de domínio para as práticas informacionais dos usuários pesquisados. As três pesquisas são similares e voltam-se para a investigação qualitativa dos motivos para o uso e/ou não uso de fontes e/ou sistemas de informação no meio digital em diferentes domínios disciplinares. Não pretendemos apresentar uma análise detalhada de cada pesquisa, mas uma visão mais global de como a análise de domínio é abordada nas investigações. A pesquisa de Talja e Maula (2003) utiliza efetivamente os pressupostos da análise de domínio de Hjørland, enquanto Bates (1998) e Bates (2002) utilizam a concepção de domínio, mas não especificamente a teoria de Hjørland.

Com o surgimento e a popularização da internet são cada vez mais frequentes estudos realizados no intuito de investigar o impacto das novas tecnologias de informação e comunicação em trabalhos acadêmicos. Talja e Maula (2003) afirmam que as primeiras pesquisas sobre o uso da Internet se voltaram para descobrir o básico, como os tipos de aplicações utilizadas, extensão e frequência de uso e finalidades de uso. Estudos posteriores evidenciam a utilização de serviços eletrônicos acadêmicos, trazendo resultados detalhados sobre a influência de conteúdos (cobertura e relevância) e aspectos técnicos sobre o uso. Recentemente, estudos sobre o uso da informação no meio eletrônico se aproximam da abordagem de análise de domínio e estão sendo cada vez mais integrados com as pesquisas de

busca de informações que se esforçam na procura por uma compreensão holística das práticas de informação e comunicação.

Os trabalhos de Bates (1998; 2002) visam compreender determinados fatores de um domínio disciplinar podem influenciar no uso de fontes no meio eletrônico pelos usuários. Conforme resultados de suas pesquisas, Bates (1998; 2002) argumenta que o tamanho do domínio (a quantidade de materiais relevantes sobre determinado tópico disponíveis em relação a todos os materiais na área) e o seu grau de dispersão podem influenciar nas estratégias de busca de forma sistemática. Bates (2002, p. 148) levanta a seguinte hipótese:

- áreas de investigação com elevado número de materiais relevantes são melhores pesquisadas por browsing / navegação;
- áreas com números medianos de materiais relevantes são melhores pesquisadas por buscas dirigidas por assunto;
- áreas com números de itens relevantes esparsos são melhores pesquisadas por linking (encadeamento de documentos).

A pesquisa de Talja e Maula (2003) busca comparar os padrões de uso de periódicos eletrônicos em quatro campos diferentes (enfermagem, literatura e estudos culturais, história e ecologia ambiental) com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de um modelo de análise de domínio para explicar seu uso. As autoras buscam evidenciar, especialmente, como os critérios de relevância de cada domínio influenciam nos padrões de uso. As autoras assumiram as hipóteses levantadas nos estudos de Bates para comparar com seus resultados, mas que ao final não se confirmaram.

Tal como referido por Bates (2002), Hjørland (2002a) e Talja e Maula (2003), a articulação da abordagem de análise de domínio para explicar práticas informacionais ainda são incipientes, estão em sua fase inicial. Ainda são necessárias muitas pesquisas para que se consolide um modelo de investigação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos deste ensaio foram identificar pontos de interlocução entre a análise de domínio e os estudos de usuários da informação, bem como investigar se e como estudos empíricos de usuários vem utilizando aportes de tal abordagem. Foi possível elucidar diversos pontos de convergência entre as temáticas articuladas, que podem contribuir para o aprofundamento de discussões a respeito de uma abordagem sociocognitiva para os estudos de usuários e para a CI. Consideramos uma contribuição adjacente a proposição terminológica

para os estudos desenvolvidos nas diferentes fases da subárea usuários da informação, reforçando movimento semelhante de outros autores sobre a temática.

Verificamos que ainda são escassos os estudos empíricos de usuários que utilizam efetivamente aportes da análise de domínio para seu desenvolvimento. Mais pesquisas com estas características são muito importantes para a subárea usuários da informação. Hjørland e Albrechtsen (1995, p. 404) afirmam que “temos muitos dados empíricos fragmentados sobre os usuários e muito pouco conhecimento mais profundo das forças que determinam seu comportamento”. E esta seria uma das razões pelas quais muitas pessoas olham com desconfiança para os estudos de usuários.

Mesmo que ainda em fase inicial, começam a surgir em todas as áreas da CI cada vez mais estudos que buscam uma visão mais holística de seu objeto de estudo, reconhecendo a importância da linguagem na percepção da realidade, introduzindo assim uma dimensão histórica, cultural e social (HJØRLAND; ALBRECHTSEN, 1995). Tais estudos podem não trazer, imediatamente, contribuições de grande impacto, mas cada pequena evolução nas pesquisas representa um grande avanço para a CI, pois um estudo fornece subsídios para outras pesquisas complementares que irão enriquecer o campo.

Como limitações do presente estudo, reconhecemos que não houve uma busca exaustiva na literatura internacional, como efetivamente ocorreu na literatura nacional, de estudos empíricos de usuários desenvolvidos com base nos aportes da análise de domínio. Reconhecemos a necessidade de buscas mais exaustivas de estudos empíricos realizados com base na análise de domínio, bem como com outras teorias da abordagem sociocognitiva da Ciência da Informação, de modo a oferecer mais subsídios para a caracterização da abordagem social dos estudos de usuários, que ainda não possui uma manifestação muito nítida no campo.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007.

BATES, M.J. Indexing and access for digital libraries and the Internet: human, database, and domain factors, **Journal of the American Society for Information Science**, Vol. 49, n. 13, p. 1185-205. 1998.

BATES, M.J. Speculations on browsing, directed searching, and linking in relation to the Bradford distribution. In: Bruce, H., Fidel, R., Ingwersen, P. and Vakkari, P. (Eds). **Emerging Frameworks and Methods**: proceedings of the 4th International Conference on Conceptions of Library and Information Science (CoLIS4), July 21-25, Seattle, WA, Libraries Unlimited, Greenwood Village, CO, p. 137-49. 2002.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia y Ciencia de la Informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007.

CHOO, C. W. **The Knowing Organization**. New York: Oxford University Press, 1998.

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, 2003. cap. 1 e 2 , p. 27-120.

DERVIN, B.; NILAN, M. (1986) Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos usuários. In: _____. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. p. 7-19.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008. p. 19-34.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los Estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Treas, 2005.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A dimensão conceitual da análise de domínio na literatura científica de Ciência da Informação. Faculdade de Letras da Universidade do Porto, VI Encontro Ibérico EDICIC 2013. Porto, 2013. Disponível em: <ocs.letras.up.pt/index.php/EDICIC/edicic2013/paper/viewPaper/497>. Acesso em: 10 jun. 2013.

HJØRLAND, B. Information Seeking and Subject Representationl An Activity-theoretical Approach to Information Science, Greenwood Press, London. 1997.

HJØRLAND, B. Domain analysis in information science: eleven approaches – traditional as well as innovative. **Journal of Documentation**, London, v. 58, n. 4, p. 422-462, 2002a.

HJØRLAND, B. Epistemology and the sócio-cognitive perspective in information science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, vol. 53, nº 4, p. 257-70. 2002b.

HJØRLAND, B; ALBRECHTSEN, H. Toward a New Horizon in Information Science: Domain-Analysis. *Journal of The American Society for Information Science – JASIS*, v.46, n.6, 400-425, 1995.

LIMA, Ademir. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46 - 85.

MARTUCCI, E. M. **A abordagem sense-making para estudo de usuário**. Documentos ABEBD3: Porto Alegre, 1997.

MORADO NASCIMENTO, Denise. A Abordagem sócio-cultural da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n.2, p.21-34, Jul./Dez. 2006.

REIS, Alcenir Soares dos. Informação, cultura e sociedade no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação: contrapontos e perspectivas. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 13-28.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005.

RIBEIRO, Cláudio José Silva. Entendimento de requisitos de sistema com abordagem orientada ao domínio. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, abr. 2012. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr12/F_I_art.htm>. Acesso em: 12 jun. 2013.

SHERA, Jesse H. The sociological relationships of information science. *Journal of the American Society for Information Science*, v.22, n.2, p.76-80, 1971.

TALJA, S. Constituting information and user as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man – theory. In P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin (Eds.), **Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information, Needs, Seeking and Use in Different Contexts**, Tampere, Finland. London: Taylor Graham, p. 67-80. 1997.

TALJA, S.; MAULA, H. Reasons for the use and non-use of electronic journals and databases: A domain analytic study in four scholarly disciplines. **Journal of Documentation**, 59, 673–691. 2003.

WINOGRAD, T.; FLORES, C. F. **Understanding computers and cognition: A new foundation for design**. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing. 1986/1987.