**Estudos de Usuários em Ciência da Informação e Comunicação Social**

**Déborah Lins e Nóbrega[[1]](#footnote-1)**

Dado, informação e conhecimento são adotados informalmente como semelhantes, mas possuem conceitos que os distinguem claramente. Considerando a Comunicação e a Biblioteconomia, Cunha e Cavalcanti (2008) definem dado como sendo uma combinação quantificável de letras, números, imagens que constituem uma etapa na construção da informação. Setzer (2015) compõe o conceito ao atribuir o caráter tão somente sintático ao dado; informação, por sua vez, reveste-se de semântica e significado para quem a detém; fechando a tríade está o conhecimento, componente pessoal que envolve a transformação da informação em construção do saber. Pode ser explícito, quando se mostra disponível, ou tácito que, para Polanyi (1958 apud KUHN, 2011, p. 69) é aquele adquirido através da prática e que não pode ser articulado explicitamente. Por isso, é difícil formalizá-lo, uma vez que, ao ser transmitido ou passado para um suporte, torna-se informação novamente. É nesse contexto que o trabalho objetiva mapear trabalhos acadêmicos da Ciência da Informação (CI) sobre estudos de usuários e da Comunicação Social (CS) sobre públicos por meio de análise documental, com abordagem quali-quantitativa, histórica, cronológica, de cunho inventariante. O material empírico compreende teses e dissertações em um total de 55 trabalhos divididos entre 50 dissertações e 5 teses de todas as regiões brasileiras produzidas entre 2009 e 2019, retirados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD, 2019). Assim, o levantamento realizado visa responder a seguinte pergunta-problema: as áreas estão preocupadas em estudar seus usuários e públicos? E propõe ir além: aproximam seus paradigmas do estudo desse público/usuário? Em análise mais detalhada de cada um dos 21 trabalhos em Ciência da Informação buscou-se identificar as metodologias adotadas e se o conteúdo abordado tem relação com o paradigma do Acesso. Assim, considerou-se as linhas de pesquisas explicitadas, o texto do resumo, introdução, objetivos (gerais e específicos) e, quando a leitura inicial não se mostrava frutuosa, foi feita uma busca pela palavra “acesso” em todo o documento. Dessa maneira, identificou-se que a maioria dos trabalhos (12/21) adotou a pesquisa exploratória quali-quantitativa como metodologia e que apenas 2 não se aproximam do paradigma central da CI por tratarem de Usabilidade, Processo Cultural/Cultura em Informação. Já para a Comunicação Social, seguindo o mesmo raciocínio, os trabalhos adotam metodologias que não seguem um padrão e transitam entre análise de conteúdo, etnografia, estudo de caso, pesquisa bibliográfica e exploratória, as vezes compondo a pesquisa com mais de uma opção, e os autores no geral fazem análises qualitativas/teóricas. Considerando-se a proposta de análise acima, pode-se dizer que o total de 55 teses e dissertações para um período de dez anos, envolvendo duas áreas do conhecimento, demonstra baixo interesse acadêmico na temática; a região nordeste é protagonista neste estudo e os alunos têm predileção por pesquisas exploratórias de caráter quali-quantitativo. Constatou-se, ainda, que os paradigmas a que este artigo se propôs a identificar foram localizados com facilidade nos trabalhos da CI e superficialmente na Comunicação, fato que de certo se deve à amplitude da área. No entanto, como em três desses trabalhos estavam presentes o Acesso e o Sentido/Significação, pode-se dizer que é sim possível integrar os paradigmas e desenvolver uma linha de estudos que contemple o comportamento dos usuários com essas duas abordagens. Os aspectos estudados nas áreas e seus paradigmas possuem complementaridade, o que torna possível alinhar e compor uma realidade mais complexa (e completa) a respeito dos estudos de usuários, apesar dos resultados encontrados. Conseguir compreender isso e transformar tal ideia em propostas de pesquisa parece ser um desafio importante colocado tanto para a Ciência da Informação quanto para a Comunicação Social.

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

**Referências**

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

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. 10. ed. São Paulo: Perspectiva, 2011.

SETZER, Valdemar W. **Dado, Informação, Conhecimento e Competência**. São Paulo: Depto. de Ciência da Computação, 2015. Disponível em:<http://bit.ly/2XIlzb7>. Acesso em: 13 jun. 2019.

1. Bibliotecária, Mestranda, Prof. Dr. Alberto Marques, Programa de Mestrado Profissional Inovação em Comunicação e Economia Criativa, e-mail: dehlins@gmail.com. [↑](#footnote-ref-1)