

## Usabilidade da informação: reflexões introdutórias

### *Information usability: introductory reflections*

Maria Aniolly Queiroz Maia <sup>1</sup>

<[aniolly.maia@ufrn.br](mailto:aniolly.maia@ufrn.br)>

Milton Shintaku <sup>2</sup>

<[shintaku@ibict.br](mailto:shintaku@ibict.br)>

Fernando Luiz Vechiato <sup>3</sup>

<[vechiato2004@yahoo.com.br](mailto:vechiato2004@yahoo.com.br)>

**Resumo:** A Web estabeleceu novas formas de disseminar e divulgar a informação, em formas multimídias e em grande quantidade. Entretanto, nem sempre é fácil medir ou entender se existe facilidade em usá-la, visto que grande parte dos estudos sobre usabilidade são voltados para as interfaces e não para o conteúdo informacional. Por isso, o presente estudo tem por objetivo levantar o entendimento sobre a usabilidade da informação em fontes de informação nacionais e internacionais. Para tanto, o estudo faz uso da pesquisa bibliográfica, utilizando as principais bases disponíveis em um estudo de abordagem mista (quali e quanti). Como resultado, evidenciou que a usabilidade da informação, por vezes é definida a partir do conceito de usabilidade de forma geral, o que pode influenciar nas reflexões e geração de conhecimentos futuros. Assim, ressaltou-se que ainda não há consenso sobre o conceito de usabilidade da informação, necessitando de estudos teóricos e práticos mais aprofundados sobre o tema.

**Palavras-chave:** Usabilidade; usabilidade da informação; qualidade da informação.

**Abstract:** The Web has established new ways of disseminating and disclosing information, in multimedia forms and in large quantities. However, it is not always easy to measure or understand if it is easy to use, since most studies on usability are focused on interfaces and not on informational

<sup>1</sup> Possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN (2009). Especialização em Docência no Ensino Superior pela Universidade Potiguar - UNP (2011). É Mestra em Design pela UFRN (2015) e Doutora em Gestão e Organização do Conhecimento pela UFMG (2020).

<sup>2</sup> Possui graduação (Licenciatura Plena) em Ciências e Habilitação em Matemática pelo Centro Universitário de Brasília - UNICEUB (1987), pós-graduação Latus Census em Análise de Sistemas pela Universidade Católica de Brasília (1987), mestrado (2009) e doutorado (2014) em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB).

<sup>3</sup> Professor Adjunto do Departamento de Ciência da Informação (DECIN) e Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Doutor em Ciência da Informação (2013), Mestre em Ciência da Informação (2010) e Bacharel em Biblioteconomia (2007) pela Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP - Campus de Marília).

content. Therefore, the present study aims to increase the understanding of the usability of information in national and international information sources. To this end, the study makes use of bibliographic research, using the main bases available in a mixed approach study (qualitative and quantitative). As a result, it evidenced that the usability of information is sometimes defined from the concept of usability in general, which can influence reflections and generation of future knowledge. Thus, it was emphasized that there is still no consensus on the concept of information usability, requiring more in-depth theoretical and practical studies on the subject.

**Keywords:** Usability; usability of information; quality of information.

## 1 INTRODUÇÃO

É crescente o número de informações disponíveis na Internet, especialmente nos Sistemas de Informação Web, emergindo a preocupação de como a informação é organizada e representada, com vistas à sua recuperação e à sua encontrabilidade. Da mesma forma, há preocupações sobre a usabilidade e a acessibilidade das interfaces e de informações para atendimento às necessidades dos usuários.

A respeito da usabilidade da informação, essa é uma preocupação de diversas áreas do conhecimento, como é o caso da Ciência da Informação, Sistemas de Informação, Design, entre outras. Trata-se de um tema com inúmeras possibilidades de estudo, como na perspectiva das interfaces e da informação.

Sobre isso, observa-se que as produções científicas se concentram no entendimento da Usabilidade de Interfaces e, por vezes, utilizam a sua definição no contexto da Usabilidade da Informação. Além disso, algumas produções se preocupam particularmente com a usabilidade dos sistemas de informação e não do produto Informação.

Nessa direção, Chance (1993) discorre que o debate em torno do desenvolvimento de sistemas de informação online tende a se concentrar na tecnologia, dando pouca atenção ao conteúdo informacional a ser disponibilizado. Ainda para o autor, sem a preocupação no conteúdo, que é orientado ao usuário, em termos de sua organização e apresentação, um sistema de informação online é inútil caso a informação não esteja utilizável aos seus usuários.

Assim, com vistas a entender como as produções científicas abordam a usabilidade informacional e, por conseguinte, trazer algumas reflexões sobre esse

termo, desenvolveu-se este estudo. Trata-se de uma pesquisa de abordagem mista (qualitativa e quantitativa), de natureza exploratória, fazendo uso da técnica de levantamento bibliográfico em bases de dados nacionais e internacionais, com vistas ao atendimento do objetivo proposto.

Vale ressaltar também que, apesar do referido estudo discorrer principalmente sobre Usabilidade da Informação, será abordado também a perspectiva da qualidade da informação, sendo a usabilidade um dos atributos a serem considerados para garantia de qualidade da informação. Com isso, se torna relevante ao colaborar com a discussão sobre um tema que merece atenção dos profissionais que atuam em sistemas de informação.

## 2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

A qualidade da informação se refere a uma temática bastante discutida em inúmeras áreas do conhecimento. Especialmente no campo de Ciência da Informação (CI) este tema é relevante, haja vista ter relação direta com o objeto de estudo da disciplina, visto que estudar a qualidade da informação é investigar propriamente o que é informação.

As primeiras discussões a respeito da Qualidade da informação ocorreram no Seminário do *Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries – NORDINFO*, realizado no ano de 1989, em Copenhagem, Dinamarca (Calazans, 2008) . E "[...] desde o ano de 1996, a cada ano, esse tema tem sido o foco da Conferência Internacional de Qualidade da Informação promovida pelo MIT - *Massachusetts Institute of Technology*" (Calazans, 2008, p. 32). Vale ressaltar que, apesar de na referida conferência parte dos estudos estarem vinculados à qualidade de sistemas de informação, outros estudos tratam da qualidade da informação como produto.

Nessa perspectiva, destaca-se que as inúmeras discussões realizadas a respeito da Qualidade da Informação ainda não permitiram consenso quanto à definição, metodologias e técnicas de avaliação da qualidade da informação.

Contudo, autores como Wang e Strong (1996); Lima; Maçada e Vargas (2006); Liu e Chi (2002) abordaram sobre essa temática.

Também é pertinente destacar que a falta de consenso dá-se em razão de inúmeros aspectos, alguns deles referente ao relacionamento de dois termos tão complexos como "Qualidade" e "Informação". Naumann e Rolker (2000) declaram que existem muitas propostas para mensurar a qualidade da informação, sendo esse assunto é dificultado por razões como a natureza subjetiva da necessidade do usuário, as origens da informação, a abundância de dados, entre outras.

Conforme a NBR ISO 8402 (1994, p. 1), qualidade se refere à “[...] totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas”. Já informação diz respeito a “[...] um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte” (Le Coadic, 2004, p. 4). Ainda em relação a definição de “informação”, mesmo no campo da Ciência da Informação, há diferentes concepções. Todavia, a concepção referente à informação registrada é mais coerente em relação às temáticas abordadas neste artigo.

Diante das definições apresentadas, percebe-se a complexidade da temática Qualidade da Informação, assim como todas as perspectivas que envolvem o processo de qualificação da informação. Apesar disso, alguns teóricos estabeleceram dimensões e atributos que possibilitam a medição e posterior melhoria da qualidade da informação. Um desses autores diz respeito a Arouck (2011) que identificou e definiu alguns atributos de qualidade da informação que podem ser visualizados conforme Quadro 1:

**Quadro 1 - Categorias e atributos da Qualidade da Informação**

Categorias e atributos			
Categorias	Meio	Conteúdo	Uso
	Tempestividade	Precisão	Pertinência
	Clareza	Compleitude	Utilidade
	Acessibilidade	Atualidade	Suficiência

Atributos	Legibilidade	Confiabilidade	Compreensibilidade
	Concisão	Coerência	Importância
	Formato	Credibilidade	Significância
	Localizabilidade	Validade	Compatibilidade
	Tempo de resposta	Abrangência	Conveniência
	Aparência	Correção	Interpretabilidade
	Mensurabilidade	Imparcialidade	Relevância
	Ordem	Inequivocidade	Valor informativo
	Quantidade	Logicidade	
	Segurança	Veracidade	
	Simplicidade		
	Singularidade		
	Volume		

Fonte: Arouck (2011, p. 1273).

Conforme visualizado no Quadro 1, cada atributo compreende uma categoria (dimensão) relacional, com vistas a facilitar o processo de análise da qualidade da informação. Dessa forma, pode-se avaliar a qualidade da informação pelas categorias, analisando cada atributo, de forma completa e sistemática.

DeLone e McLean (1992, 2003) também estabeleceram alguns atributos de avaliação da qualidade da informação, sendo estes: Importância; Relevância; Utilidade; Informatividade; Usabilidade; Compreensibilidade; Legibilidade; Clareza; Formato; Aparência; Conteúdo; Exatidão; Precisão; Concisão; Suficiência; Completude; Confiabilidade; Moeda; Pontualidade; Exclusividade; Comparabilidade; Quantitatividade; Liberdade de expressão; Completude; Facilidade de compreensão; Personalização; Segurança.

A partir da análise desses atributos, é possível mensurar a qualidade das informações disponibilizadas em diferentes fontes de informação, contudo, conforme mencionado anteriormente, é apenas uma possibilidade de qualificação diante da pluralidade e subjetividade que envolve o processo de análise. Nessa conjuntura,

diante da apresentação da Usabilidade como sendo um atributo de qualidade da informação, a seguir será abordado a Usabilidade informacional, assunto central deste artigo.

### 3 USABILIDADE DA INFORMAÇÃO

Etimologicamente, a palavra usabilidade tem a sua criação, em português, do verbo usar, adjetivado como usável e, finalmente, criado o substantivo abstrato usabilidade, ou seja, a capacidade de ser usável. Assim a palavra em si carrega a característica de abstração intrínseca. Terminologicamente, no entanto, a usabilidade ganha contornos conforme as peculiaridades da área de conhecimento.

Assim, a Usabilidade é um termo bastante utilizado no contexto tecnológico, especialmente nos sistemas de informação da *Web*. Nesse cenário, conforme a ISO/IEC 9126 (1991, p. 3, tradução nossa), a usabilidade se refere a “[...] um conjunto de atributos de software que evidenciam o esforço necessário para seu uso e para a avaliação individual de tal uso por determinado conjunto de usuários.” Trata-se, ainda, de uma temática de estudo em inúmeras áreas do conhecimento como é o caso da Ciência da Computação, Ciência da informação, Sistemas de informação, dentre outras.

No contexto da Ciência da Informação, Harold Borko (1968) formulou uma das primeiras definições para este campo científico, em que enfatiza a importância da otimização do acesso (acessibilidade) e do uso (usabilidade) da informação, conforme segue: “Information science is that discipline that investigates the properties and behavior of information, the forces governing the flow of information, and the means of processing information for optimum accessibility and usability” (Borko, 1968, p. 3, grifo nosso).

É possível inferir que o uso do termo “usabilidade” neste trecho se refere à informação devido ao contexto da definição, sendo, portanto, uma das primeiras menções a ideia de “usabilidade da informação”, como resultante do fluxo e do processamento da informação.

Todavia, ao longo das décadas, conforme mencionado anteriormente, outros campos se dedicaram aos estudos de usabilidade, em especial estudos referentes a Ergonomia, Interação Humano-Computador (IHC), Arquitetura da Informação e Design (Vechiato; Vidotti, 2012), combinando as concepções de usabilidade relacionadas a interface e a informação sem uma demarcação específica de resultados relacionados a uma ou outra concepção.

Como uma das exceções a este cenário, Tudjman e Mikelic (2003, p. 1523, tradução nossa) entendem que a usabilidade da informação corresponde a "[...] uma medida da eficiência da comunicação no processo de informação. Nesse processo, as informações chegam ao usuário final por meio dos serviços que as coletam, processam, analisam e divulgam", definição que parece corroborar o entendimento de Borko (1968) ao utilizar o termo *usability*.

Conforme Rosenbaum e Ramey (2014, p. 1119, tradução nossa), "A usabilidade da informação é vital para sites, produtos e serviços de sucesso". Os gerentes e desenvolvedores geralmente reconhecem o papel da informação ou do conteúdo na usabilidade geral do produto, contudo perdem oportunidades de melhorar a usabilidade da informação como parte do esforço de desenvolvimento do produto final (Rosenbaum; Ramey, 2014).

A usabilidade da informação relaciona-se a questão da avaliação intrínseca e subjetiva do usuário da informação e descreve o grau de satisfação da necessidade de informação do usuário no momento de sua criação ou no momento em que a informação é entregue ao usuário (Tudjman; Mikelic, 2003).

No campo da Ciência da Informação, a perspectiva de relevância se refere ao termo aceito para medir a usabilidade da informação pelo usuário, sendo a pontualidade, confiabilidade e precisão dos dados, detalhamento e conveniência da classificação e modo de apresentação dos dados, os atributos utilizados no processo de análise dessa usabilidade. Em síntese, o valor da informação relevante é julgado pelos critérios de autoria, exatidão, objetividade, presteza e adequação. (Tudjman; Mikelic, 2003).

Vale ressaltar, ainda, que apesar da usabilidade da informação possuir relação com a sua utilidade, não possui necessariamente o mesmo sentido. Para

Tudjman e Mikelic (2003), a utilidade da informação é uma medida da eficiência real do processo de informação e pode ser avaliada com base em critérios objetivos, mas somente depois de terem sido efetivamente utilizadas pelo usuário. Já a usabilidade da informação direciona o usuário para as opções possíveis oferecidas com base nos novos dados disponíveis, contudo, apesar das concepções que oferecem e de sua usabilidade, há muitas razões pelas quais a informação não precisa necessariamente ser usada, a exemplo de usuários que não podem ou não possuem permissão para usar as informações disponíveis por falta de meios para atingir os objetivos, seja por falta de apoio social, político, público ou outro tipo de auxílio para tomar decisão. (Tudjman; Mikelic, 2003).

Destaca-se também que se a relevância continua sendo o termo-chave da Ciência da Informação como medida de eficiência do processo de comunicação do ponto de vista do usuário, então a utilidade da informação é uma medida de eficiência do processo de informação do ponto de vista do emissor. O critério de utilidade da informação é uma medida da eficiência do emissor em relação aos processos de tomada de decisão e ações do usuário da informação. Assim, de acordo com os critérios de utilidade, mede-se o efeito real do autor da informação (fonte) na seleção dos objetivos e decisões. A partir da informação objetiva e precisa, os valores de relevância e utilidade da informação se sobrepõem e podem ser usados como sinônimos (Tudjman; Mikelic, 2003).

Ante o exposto percebe-se a relevância da usabilidade da informação para quem dela necessitar, independente dos interesses e público a quem se destina. Desse modo, a seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Com vistas ao atendimento do objetivo do referido artigo, sendo este “Entender como as produções científicas abordam a usabilidade informacional e por conseguinte trazer algumas reflexões sobre esse termo”, realizou-se, em janeiro de 2022, um levantamento da produção científica sobre "Usabilidade da Informação"

em algumas bases de dados nacionais e internacionais. A estratégia de busca e resultados podem ser visualizados conforme Quadro 2 que segue:

**Quadro 2 - Levantamento da produção científica sobre Usabilidade da Informação**

LEVANTAMENTO DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA	
Fonte de Informação	Estratégia
<b>OASISBR</b>	Termo "usabilidade da informação", pesquisa em todos os campos, sem restrição de período e tipologia documental. A base recuperou 19 documentos. Após análise dos abstracts foram selecionados quatro documentos. Pesquisa realizada em <b>17/01/2022</b>
<b>Scopus</b>	Termo "information usability", pesquisa a partir do Título, sem restrição de período e tipologia documental. A base recuperou 17 documentos. Após análise dos abstracts foram selecionados seis documentos. Pesquisa realizada em <b>18/01/2022</b> .
	Termo "information usability", pesquisa a partir do Título, resumo e palavras-chave, sem restrição de período, todas de acesso aberto, idioma inglês, restrito a artigos. A base recuperou 15 documentos. Após análise dos abstracts foram selecionados 5 documentos, todos relacionados a pesquisas empíricas. Pesquisa realizada em <b>19/01/2022</b> .
	Termo "information accuracy", pesquisa a partir do Título, sem restrição de período e tipologia documental, contudo selecionando apenas os documentos de acesso aberto. A base recuperou 11 documentos, todos esses relacionados a pesquisas empíricas em organizações. Desse modo, por acreditar que não seria tão relevante para a pesquisa em foco, desconsideramos os resultados. Pesquisa realizada em <b>19/01/2022</b> .
<b>Web of Science</b>	Termo "information usability", pesquisa a partir do Título, documentos de acesso aberto, sem restrição de período e tipologia documental. Nesse caso a base não recuperou documentos. Pesquisa realizada em <b>19/01/2022</b> .
	Termo "information usability", pesquisa a partir de todos os campos, sem restrição de período, todas de acesso aberto, idioma inglês, restrito a artigos. A base recuperou 14 documentos. Após análise dos abstracts foi selecionado apenas 1 documento, uma vez que outros dois eram produções localizadas na Scopus e Portal CAPES, sendo esses: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Usability of Geographic Information: Current challenges and future directions;</li> <li>· The Closer, the Better? Untangling Scientist-Practitioner Engagement, Interaction, and Knowledge Use.</li> </ul> Pesquisa realizada em <b>19/01/2022</b> .

	<p>Termo "information accuracy", pesquisa a partir do Título do artigo, sem restrição de período, tipologia artigo de acesso aberto, a base recuperou 10 documentos, todos esses relacionados a pesquisas empíricas. Assim, após análise dos títulos e abstracts acreditou-se que não seria tão relevante para a pesquisa em foco. Pesquisa realizada em <b>19/01/2022</b>.</p>
<p><b>Portal CAPES</b></p>	<p>Termo "information usability", pesquisa a partir do campo referente ao "Assunto", sem restrição de período, todas de acesso aberto, idioma inglês, restrito a artigos. A base recuperou 354 documentos. Após análise realizada até a produção 200, a partir dos títulos dos artigos e dos abstracts, foram selecionados 5 documentos estando esses relacionados a pesquisas empíricas. Pesquisa realizada em <b>18/01/2022</b>.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

O levantamento efetuado gerou uma base bibliográfica, incluindo os textos completos, de forma a possibilitar a extração dos conceitos contidos nos documentos. Assim, após a seleção dos artigos foi analisado o seu conteúdo buscando por definições sobre usabilidade da informação.

## 5 RESULTADOS

A partir do levantamento realizado, identificou-se um total de 21 produções a serem analisadas, contudo, após apreciação da introdução, selecionou-se um total de 14 produções, conforme Quadro 3, para análise em profundidade, com vistas a identificar como a Usabilidade da Informação é apresentada. Nesse sentido, a partir das referidas leituras, identificou-se que a maioria das produções abordam a usabilidade no contexto geral, sem necessariamente apresentar uma definição para o termo.

Apesar disso, o artigo intitulado "*Information Science: Science about Information*", autoria de Miroslav Tudjman and Nives Mikelic, além de definir o termo, apresenta sua abordagem na Ciência da Informação, sendo essa produção o guia central para entendimento e apresentação do conceito de Usabilidade da Informação.

**Quadro 3 - Produções analisadas nas fontes de informação consultadas**

Produções analisadas nas fontes de informação consultadas		
Referência	Conceito	Observação
RABELO, C. R. O.; SILVA, D. V.; NASCIMENTO, I. R.; TABOSA, H. R.; SOUZA, O. Atributos da encontrabilidade e princípios da usabilidade da informação na web: estudo sobre a percepção dos profissionais de Search Engine Optimization. <b>Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação</b> , São Paulo, v. 15, n. 1, p. 90-110, 2019.	Usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se a rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. (NIELSEN; LORANGER, 2007, p.xvi).	Define usabilidade de forma generalista.
SOUZA, O. A usabilidade na perspectiva do uso da informação: estatísticas das pesquisas sobre o tema no Brasil. <b>Informação &amp; Sociedade: Estudos</b> , [S. l.], v. 25, n. 1, p. 172, 2014.	Usabilidade é a qualidade que caracteriza o uso de um sistema interativo, enfatiza-se que a avaliação dessa qualidade é feita sobre a tênue fronteira da mediação, e mais especificamente, na avaliação da facilidade que se tem ao usar algo. (p. 161).	Define usabilidade de forma generalista.
VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. <b>Encontrabilidade da informação</b> . São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014.	A usabilidade refere-se à qualidade e satisfação de uso, que estão intimamente relacionadas com o sujeito (p.157).	Define usabilidade de forma generalista.

<p>SANTOS, F. T. <b>Usabilidade da informação</b>: as necessidades dos usuários em meio a sites de comércio eletrônico. 2015. 56. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2015.</p>	<p>A usabilidade é um misto da relação entre o atendimento das necessidades dos usuários, o ambiente informacional, o uso das informações e o desempenho dos resultados correspondentes a informação encontrada (p. 16).</p>	<p>Define usabilidade de forma generalista.</p>
<p>ROOS, A. Medical scientists' information practices in the research work context. <b>Health Info Libr J</b>, v. 32, n. 1, p. 23-36, 2015. doi: 10.1111/hir.12095.</p>		<p>Cita o termo</p>
<p>OKIKE, C.; FERNANDES, K. J. Impact of information use architecture on load and usability. <b>Information Processing &amp; Management</b>, v. 48, n. 5, 2012.</p>	<p>A usabilidade da informação é definida de acordo com a Organização Internacional para Padronização (ISO) 9241. A usabilidade de um produto é definido pela ISO 9241 como “a medida em que o produto pode ser usado por usuários especificados para atingir objetivos especificados com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”.</p>	
<p>FELDMAN, D. L. Public Confidence in Cybersystems: Issues and Implications for Sustainability. <b>International Political Science Review</b>, v. 21, n. 1, p. 23–42, 2000. <a href="https://doi.org/10.1177/0192512100211002">https://doi.org/10.1177/0192512100211002</a></p>	<p>Usabilidade refere-se à capacidade de um Cibernsistema facilitar uma interface para um usuário e fornecer informações e dados em um formato claro e convincente.</p>	<p>O artigo apresenta a definição de Usabilidade ao tratar da Usabilidade e Utilidade das Plataformas de Informação.</p>

<p>CORRADINI, F.; POLZONETTI, A.; RE, B.; TESEI, L. Quality of service in e-government underlines the role of information usability. <b>Int. J. Information Quality</b>, v. 2, n. 2, 2008.</p>	<p>Usabilidade é um dos principais parâmetros de qualidade e refere-se à facilidade de beneficiar as funcionalidades e informações que o serviço fornece.</p>	<p>Define usabilidade de forma generalista.</p>
<p>HARDING, J. Usability of geographic information - factors identified from qualitative analysis of task-focused user interviews. <b>Appl Ergon</b>, v. 44, n. 6, p.940 - 947, 2013. doi: 10.1016/j.apergo.2012.11.013. Epub 2013 Jan 12. PMID: 23321506.</p>		<p>Sem definição</p>
<p>BROWN, M. A.; SHARPLES, S.; HARDING, J.; PARKER, C. J. Usability of geographic information: current challenges and future directions. <b>Applied Ergonomics</b>, v. 44, n. 6, nov. 2012.</p>	<p>Em termos de Usabilidade, pode ser definida como referindo-se à “extensão em que um produto pode ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ISO 9241-11, 1998).</p>	<p>Discorre que esta definição é aceita por muitos no campo da ergonomia e dos fatores humanos, mas é desafiadora quando se trata da Informação Geográfica.</p>
<p>MOSS, R. H. Assessing decision support systems and levels of confidence to narrow the climate information “usability gap”. <b>Climatic Change</b>, v. 135, p. 143–155 2016. <a href="https://doi.org/10.1007/s10584-015-1549-1">https://doi.org/10.1007/s10584-015-1549-1</a></p>		<p>Sem definição.</p>
<p>ROSENBAUM, S.; RAMEY, A. J. Current issues in assessing and improving information usability. <i>In</i>: CHI '14 EXTENDED ABSTRACTS ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 14., 2014, NewYork. <b>Anais [...]</b>. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 2014. (CHI EA '14). , p. 1119–1122. doi: 10.1145/2559206.2559211</p>		<p>Sem definição.</p>

<p>CHANCE, T. Ensuring online information usability. <b>The Electronic Library</b>, v. 11, n. 4/5, 1993. p. 237-239. <a href="https://doi.org/10.1108/eb045238">https://doi.org/10.1108/eb045238</a></p>	<p>Usabilidade pode ser definida como “a medida em que um usuário pode explorar a utilidade potencial de um sistema. Nesse sentido ela se relaciona na medida em que um sistema de computador combina com as expectativas e habilidades para uma tarefa em questão” (Hugo 1993).</p>	<p>Define usabilidade de forma generalista.</p>
<p>KALAFATIS, S. E.; LEMOS, M. C.; LO, Y.; FRANK, K. A. Increasing information usability for climate adaptation: the role of knowledge networks and communities of practice. <b>Global Environmental Change</b>, v. 32, p. 1-25, 2015.</p>		<p>Sem definição.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Com base no Quadro 3, é possível identificar que a maioria das produções a respeito da temática Usabilidade da Informação não apresenta definição específica, trazendo por vezes conceitos generalistas sobre usabilidade. Também percebe-se que algumas produções abordam a usabilidade de interfaces e usabilidade da informação como termos sinônimos.

Sobre isso, destaca-se que, à medida em que as áreas do conhecimento se apropriam dos conceitos de outras áreas sem que haja uma preocupação com a terminologia desses, pode-se propagar um entendimento do senso comum acadêmico, ou seja, os teóricos e estudos se baseiam nessas afirmações e conseqüentemente propagam uma outra realidade dos fatos, comprometendo assim as discussões e avanço das áreas.

No contexto da Usabilidade da Informação, o uso do termo como sinônimo de Usabilidade de Interfaces, apesar de estarem relacionados, pode comprometer a disseminação dos conhecimentos de ambos os termos, sendo estes bastante relevantes para os indivíduos que fazem uso constante de informações independente do seu suporte.

A usabilidade da informação pode ser entendida como a capacidade da informação ser usada, visto que estar disponível nem sempre indica que tem facilidade de uso. A informação em que seu conteúdo não está acessível não é usável, mesmo que esteja ao alcance de todos. Com isso, a usabilidade da informação tem relação clara com a disponibilidade do seu conteúdo, com a relação direta com os usuários.

É possível inferir que os estudos sobre usabilidade, recorrentes na Ciência da Informação, não se preocupam apenas com a usabilidade da interface dos sistemas de informação, mas também com o conteúdo propriamente dito, porém não se aprofundam na teoria e na prática da Usabilidade da Informação. Diante disso, os métodos e as técnicas utilizadas para coleta de dados acabam, por vezes, sendo limitadas às utilizadas pelos campos da IHC e Design (como avaliação heurística e testes de usabilidade com usuários), sendo necessária, portanto, a busca por outras variáveis específicas dos contextos informacionais dos usuários da informação, respeitando a diversidade humana e cultural, bem como comportamentos informacionais de diferentes grupos sociais.:

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade vivencia inúmeras transformações, uma delas relaciona-se ao aumento considerável das informações disponíveis na Internet, especialmente a partir de ambientes como os sistemas de informação de Web. Nesse cenário, emergem inúmeras preocupações para com as formas de organização, acesso, usabilidade e utilidade tanto dessas ferramentas quanto do produto informação.

Nessa vertente, inúmeras áreas do conhecimento se preocupam com as formas de garantia de uma usabilidade (de interface e da informação) eficiente, trazendo definições sobre esses termos. Apesar de tal preocupação, como pôde ser visualizado no artigo em foco, algumas produções científicas se apropriam da definição de usabilidade de interfaces para conceituar a usabilidade da informação, influenciando na geração de conhecimentos sobre a temática Usabilidade da Informação.

Nesse sentido, este artigo trouxe algumas contribuições e reflexões a respeito da apresentação conceitual do termo Usabilidade da Informação com vistas a refletir como as produções científicas tratam esse conceito.

Vale ressaltar que apesar de haver atendido ao objetivo do artigo sendo este: entender como as produções científicas abordam a usabilidade informacional e por conseguinte trazer algumas reflexões sobre esse termo, é pertinente destacar as limitações do estudo como, por exemplo, um levantamento bibliográfico em mais fontes de informação e a utilização de outros termos relacionados a usabilidade da informação.

Por fim, destaca-se que este artigo traz reflexões iniciais a respeito da Usabilidade da Informação, sendo necessário o desenvolvimento de mais produções que tratam dessa temática tão relevante para a sociedade em geral, especialmente no seu aprofundamento teórico, bem como na busca de métodos e técnicas específicos para coleta de dados que não enfatizem apenas a interação dos usuários com as interfaces de sistemas de informação, mas também com o conteúdo informacional disponível, considerando variáveis inerentes a diversidade e subjetividades dos usuários da informação

## REFERÊNCIAS

EAROUCK, O. Atributos de qualidade da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. **Anais** [...] Brasília: UNB, 2011. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1682/Atributos%20-%20Arouck.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 8402: 1994: **Gestão da qualidade e garantia da qualidade** - terminologia. Rio de Janeiro, 1994.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BROWN, M. A.; SHARPLES, S.; HARDING, J.; PARKER, C. J. Usability of geographic information: current challenges and future directions. **Applied Ergonomics**, v. 44, n. 6, nov. 2012.

CALAZANS, A. T. S. Qualidade da informação: conceitos e aplicações. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 1, p. 29-45, jan./abr., 2008. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/tinf/a/hfvRLR68SKzJrtDQ3DqGKLw/?lang=pt>. Acesso em: 07 jul. 2022.

CHANCE, T. Ensuring online information usability. **The Electronic Library**, v. 11, n. 4/5, 1993. p. 237-239. <https://doi.org/10.1108/eb045238>

CORRADINI, F.; POLZONETTI, A.; RE, B.; TESEI, L. Quality of service in e-government underlines the role of information usability. **Int. J. Information Quality**, v. 2, n. 2, 2008.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. Information system success: the quest for dependent variable. **Information Systems Research**, v. 3, p. 60-95, 1992.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems**, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003.

FELDMAN, D. L. Public confidence in cybersystems: issues and implications for sustainability. **International Political Science Review**, v. 21, n. 1, p. 23-42, 2000. <https://doi.org/10.1177/0192512100211002>

HARDING, J. Usability of geographic information - factors identified from qualitative analysis of task-focused user interviews. **Appl Ergon**, v. 44, n. 6, p.940 - 947, 2013. doi: 10.1016/j.apergo.2012.11.013.

HUGO, J. **Usability engineering** - the key to succesful multimedia application development, paper presented at the Computer Faire Conference, Johannesburg, South Africa, Mast Information Technologies, 1993.

ISO/IEC 9126. **Software product evalution**: quality characteristics and guidelines for their use. 1991.

KALAFATIS, S. E. ; LEMOS, M. C.; LO, Y.; FRANK, K. A. Increasing information usability for climate adaptation: the role of knowledge networks and communities of practice. **Global Environmental Change**, v. 32, p. 1-25, 2015.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, L. F. R.; MAÇADA, A. C. G.; VARGAS L. M. Research into Information Quality: a study of the state of the art in IQ and itsconsolidation. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 11., 2006, MIT. **Proceedings...** Cabridge: MIT, 2006.

LIU, L.; CHI, L. N. Evolutional data quality: a theory specific view. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 7., 2004, MIT. **Proceedings...** Cambridge:MIT, 2002. p. 292-304.

MOSS, R. H. Assessing decision support systems and levels of confidence to narrow the climate information “usability gap”. **Climatic Change**, v. 135, p. 143–155 2016. <https://doi.org/10.1007/s10584-015-1549-1>

NAUMANN, F.; ROLKER, C. Assessment methods for information quality criteria. **German research society**, Berlin, 2000. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/2817324\\_Assessment\\_Methods\\_for\\_Information\\_Quality\\_Criteria](https://www.researchgate.net/publication/2817324_Assessment_Methods_for_Information_Quality_Criteria). Acesso em: 20 jan. 2022.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na Web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

OKIKE, C.; FERNANDES, K. J. Impact of information use architecture on load and usability. **Information Processing & Management**, v. 48, n. 5, 2012.

RABELO, C. R. O.; SILVA, D. V.; NASCIMENTO, I. R.; TABOSA, H. R.; SOUZA, O. Atributos da encontrabilidade e princípios da usabilidade da informação na web: estudo sobre a percepção dos profissionais de Search Engine Optimization. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 90-110, 2019.

ROSENBAUM, S.; RAMEY, A. J. Current issues in assessing and improving information usability. In: CHI '14 EXTENDED ABSTRACTS ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 14., 2014, NewYork. **Anais [...]**. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 2014. (CHI EA '14). , p. 1119–1122. doi: 10.1145/2559206.2559211

ROOS, A. Medical scientists' information practices in the research work context. **Health Info Libr J**, v. 32, n. 1, p. 23-36, 2015. doi: 10.1111/hir.12095.

SANTOS, F. T. **Usabilidade da informação**: as necessidades dos usuários em meio a sites de comércio eletrônico. Orientadora: Sandra de Albuquerque Siebra. 2015. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2015.

SOUZA, O. A usabilidade na perspectiva do uso da informação: estatísticas das pesquisas sobre o tema no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 25, n. 1, p. 172, 2014.

TUDJMAN, M.; MIKELIC, N. Information Science: Science about Information, Misinformation and Disinformation. **Informing Science InSITE - “Where Parallels Intersect**, p. 1513 - 1527, 2003.

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. Recomendações de usabilidade e de acessibilidade em projetos de ambientes informacionais digitais para idosos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, p. 1-23, 2012. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/283/283>.

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. **Encontrabilidade da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014.

WANG, R. Y.; STRONG, D. M. Beyond Accuracy: what data quality means to data consumers. **Journal of Management Information Systems**, v. 12, n. 4, p. 5-33, 1996.