

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

ANGÉLICA CLEMENTINO SIMÕES

**OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO
EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO NORDESTE**



**JOÃO PESSOA
2014**

ANGÉLICA CLEMENTINO SIMÕES

**OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO NORDESTE.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI – da Universidade Federal da Paraíba, seguindo a linha de pesquisa “Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação”, como requisito para a obtenção do título de Mestra em Ciência da Informação.

ORIENTADOR: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

**JOÃO PESSOA
2014**

S593e Simões, Angélica Clementino.

Os estudos de usuários nos programas de pós-graduação em ciência da informação do Nordeste./ Angélica Clementino Simões. João Pessoa, 2014.

112 f.: il.

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

1. Usuários da Informação. 2. Mapeamento temático. 3. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste. I. Título.

UFPB/BC

CDU: 024-052(043)

ANGÉLICA CLEMENTINO SIMÕES

**OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO NORDESTE.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI – da Universidade Federal da Paraíba seguindo a linha de pesquisa “Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação”, como requisito para a obtenção do título de Mestra em Ciência da Informação.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves - UFPB
Orientador

Prof^a. Dr^a. Francisca Arruda Ramalho - UFPB
Membro Interno

Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros – UEPB
Membro Externo

AGRADECIMENTOS

Agradecimentos? Já? Parece que foi ontem que enfrentei todo o processo de concorrência de uma vaga para cursar o Mestrado em Ciência da Informação. Parece, mas não foi. Só quem passou por todas as provas que um momento desses requer sabe realmente o quanto foi difícil e demorado. Tive que lidar com medo de errar, noites em claro fazendo resumos e resenhas sem fim, lágrimas pelo cansaço de horas e horas em frente ao computador e por querer estarem apenas deitada em uma bela cama quentinha, festas e comemorações as quais não tinha como comparecer, faltam de atenção com a família, com amigos, com namorado e comigo mesma. Assim, só consegui chegar até aqui porque tive a ajuda de muita gente. Logo, minha gratidão e agradecimentos vão para...

Senhor Meu Deus, por mais que muitas vezes eu não demonstre o meu amor, eu amo o Senhor mais que tudo. Quero te agradecer por todas as minhas conquistas e, em especial, à conclusão deste mestrado. O Senhor sabe o quanto orei pedindo uma chance pois a concorrência foi tão grande e minha fé tão pequena. Obrigada por essa oportunidade de crescimento, e principalmente porque sei que o Senhor tem um plano em minha vida pós-mestrado.

*Obrigada à Minha família, ao meu pai **Antonio Gomes**, minha mãe **Isaura Clementino** e minha irmã **Ana Paula Simões**. O apoio que vocês sempre me dão é essencial para o meu crescimento, e sem ele eu não teria conseguido essa conquista.*

*Agradeço a **Fabiano Henrique**, meu namorado e companheiro, o qual desde a graduação sempre me apoiou, e na fase do mestrado não foi diferente. Sabemos o quanto foi difícil. A cada resumo entregue, você me perguntava: “acabou?”. Meu **Juízo**, agora acabou! Obrigada por toda paciência, compreensão e amor. Eu te amo muito.*

*Também quero agradecer à dona **Azimar Fernandes**, tia de Fabiano Henrique, que sempre me incentivou para os estudos, e, além disso, por intermédio dela, comecei na UFPB fazendo supletivo e desde então não parei mais. Minha gratidão por tamanho carinho que sei que a senhora tem por mim.*

*Em seguida, venho agradecer à professora **Francisca Ramalho**, que, observando que não teria condições de me orientar por motivos de saúde, foi sincera e rápida em me devolver para o PPGCI. E quando se fecha uma porta, Deus rapidamente abre uma janela. Essa janela foi meu orientador professor **Edvaldo Carvalho**, a quem sou grandemente agradecida por, primeiramente, ter me acolhido, mesmo estando com seis orientandos na época, e, depois, por todos os ensinamentos e principalmente a compreensão que esse momento exigiu. Professor Edvaldo, meu muitíssimo obrigada.*

Aos professores que compuseram minha banca e contribuíram para uma melhor pesquisa: **José Washington de Moraes**, que é uma simpatia de pessoa e me deixou muito à vontade, e à querida professora **Francisca Ramalho**.

Na trajetória do mestrado, venho agradecer aos professores: **Mirian de Albuquerque**, exemplo de professora humilde e humana, sempre pronta para escutar e orientar quem assim precise ao professor **Gustavo Freire**, e às professoras **Beth Baltar** e **Maria Vitória Barbosa**.

Agora vêm aqueles que fazem parte de meu ciclo de amizades e sei exatamente o quanto eles torcem por mim e pelo meu sucesso:

E começo por você Bibliotecária **Hellys Patrícia**. Minha ex-chefe e para sempre amiga. Lembra que foi a você que mencionei a inscrição do mestrado, que estava um pouco desanimada por não possuir especialização, comentei que não faria, e você me incentivou a não desistir? Amiga, obrigada por acreditar em mim e sempre mostrar o quão longe eu posso chegar.

Minha amiga e Bibliotecária **Francinice Holanda**, agradeço por todo apoio, incentivos e orações que você fez e faz para mim. Obrigada por sempre me ouvir pacientemente e me orientar na vida, afinal, nós duas sabemos o quanto “Sua Geķa” é complicada.

Agradeço às minhas amigas e amigos Bibliotecários: **Alice Oriente**, **Claudiana Albuquerque**, **Antonio Duarte** e **Samara Fernandes**. Vocês sabem o quanto são especiais para mim.

Agradeço à minha ex-chefe e sempre orientadora Professora **Maria Meriane Vieira**, que sempre me incentivou e acreditou em meu potencial.

Ao amigo Bibliotecário **Gustavo Diniz**, sempre presente na minha vida acadêmica e pessoal, apoiando-me e incentivando-me a seguir o melhor caminho. Apoio assim é fundamental e agradeço muito.

Às amigas que conheci e que tive maior proximidade nesse ano: a psicóloga **Josi Paiva**, a fisioterapeuta **Darcilene Xavier**, a futura farmacêutica **Fabricia Oliveira** e também a grande administradora **Gisele Araújo**. Realmente, fui muito bem assistida (risos). Meninas, obrigada pelo apoio e impulsos para que eu terminasse essa dissertação.

Não poderia deixar de agradecer à toda **Turma do Mestrado 2012**. Tenho um carinho especial por cada um, porém, há aqueles que me aproximei mais e mantive um vínculo maior, como: **Emília Augusta**, **Sandrine Braz**, **Názia Holanda**, **Jobson Minduim**, **Carlos Neto**, **Wendia Oliveira**, meus irmãos de orientador **Edilson Melo**, **Dayana Pessoa**, **Jussara Ventura** e **Antonio Ricardo**. Não poderia deixar de agradecer à lady da sala, querida por todos e sempre pronta a ajudar, **Leyde Klebia**. A todos vocês, obrigada.

*À Coordenação do PPGCI/UFPB, nos nomes de professora Dr^a **Bernardina Juvenal Elton e Franklin Kobayashi**.*

*À Coordenação do PPGCI/UFPE, no nome do professor e Vice - Coordenador do Curso **Fábio Mascarenhas**, o qual foi bastante requisitado por mim.*

Enfim, obrigada a todas as pessoas que, de alguma forma, contribuíram para o meu sucesso e crescimento como pessoa. Sou exatamente o resultado da confiança e da força de cada um de vocês, pois, como dizia Raul Seixas, “um sonho sonhado sozinho é um sonho. Um sonho sonhado junto é realidade”.

Angélica Simões

”Sonhos de uma noite de verão”

Há quem diga que todas as noites são de sonhos.

Mas há também quem diga nem todas, só as de verão.

Mas, no fundo, isso não tem muita importância.

O que interessa mesmo não é a noite em si, são os sonhos.

Sonhos que o homem sonha sempre.

Em todos os lugares;

Em todas as épocas do ano, dormindo ou acordado.

(William Shakespeare)

RESUMO

Os estudos de usuários possuem como enfoque o uso e o comportamento das pessoas em relação à informação. No entanto, várias das pesquisas realizadas com a temática “estudo de usuários” tratam do tema “usuários da informação” sem se constituir em um estudo empírico realizado com grupos de sujeitos tomados a partir de uma relação de necessidade, de busca e de uso da informação. Dessa forma, esta pesquisa teve como objetivo mapear a produção acadêmica da área de Estudos de Usuários da Informação nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste: Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). De natureza quanti-qualitativa e tipo descritiva, recortou como universo estudado 186 dissertações, as quais foram analisadas a partir das seguintes categorias: tipo de usuários estudados, temáticas trabalhadas, frequência das abordagens apontadas na literatura, e os métodos e técnicas de coleta e análise de dados. A partir dos resultados obtidos, evidenciou-se que apenas 25 dissertações, um percentual de 13,44%, das pesquisas realizadas nos PPGCI's NE se constituem em estudo de usuário. Estas, em sua maioria, utilizaram as abordagens alternativas, se configurando em pesquisas exploratórias e/ou descritivas, de natureza quanti-qualitativa. No que se refere aos instrumentos e técnicas de coleta, a maioria fez uso, predominantemente, do questionário misto. Assim, pode-se afirmar que a pesquisa proporcionou um aprofundamento sobre os estudos de usuários nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste, e espera-se que, com os resultados apresentados, as práticas de pesquisa e de ensino nas disciplinas dos cursos de graduação e nos de pós-graduação em Ciência da Informação possam ser enriquecidas.

Palavras-Chave: Usuários da Informação. Mapeamento temático. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste.

ABSTRACT

The user studies have to focus on the use and behavior of people in relation to information. However, a number of studies with the theme "user study " the same matter "user information" without constitute an empirical study of groups of subjects taken from a relation of necessity, search and use information . Thus, this study aimed to map the academic production area Members Information Studies in the Graduate Program in Information Science Northeastern: Federal University of Bahia - UFBA, Federal University of Paraíba - UFPB and Federal University of Pernambuco - UFPE. Nature of quantitative and qualitative and descriptive, cut out as the universe studied 186 dissertations, which were analyzed from the following categories: type of users studied, worked thematic, often mentioned in the literature of approaches and methods and techniques of collecting and analyzing data. From the results obtained, it was observed that only 25 dissertations, a percentage of 13.44 % of searches made in PPGCI's NE constitute user study. These, mostly used alternative approaches, configured in exploratory and / or descriptive, nature of quantitative and qualitative research. As regards the instruments and data collection techniques, most made use predominantly of mixed questionnaire. So, can say that the research provided a deepening on user studies in the Graduate Program in Information Science in the Northeast and the results presented the practice of research and teaching in the disciplines of undergraduate and graduate in Information Science can be enriched.

Key Word : User Information . Thematic mapping. Graduate Program in Information Science from the Northeast.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01: Estrutura adotada para elaboração deste trabalho.....	19
FIGURA 02: Layout do site do PPGCI – UFBA.....	49
FIGURA 03: Layout do site do PPGCI – UFPB.....	52
FIGURA 04: Layout do site do PPGCI – UFPE.....	54

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01: Quantidade de dissertações dos PPGCIs/NE.....	25
QUADRO 02: Ficha de análise das dissertações.....	26
QUADRO 03: Diferenças entre canais formais e informais.....	41
QUADRO 04: Características dos canais de comunicação eletrônicos.....	41
QUADRO 05: Linhas de Pesquisa do PPGCI/UFBA.....	48
QUADRO 06: Linhas de Pesquisas do PPGCI/UFPB.....	51
QUADRO 07: Linhas de Pesquisas do PPGCI/UFPE.....	53
QUADRO 08: Definições dos termos relativos aos usuários.....	57
QUADRO 09: Definições de necessidades x demandas da informação.....	62
QUADRO 10: Evolução dos Estudos de Usuários.....	64
QUADRO 11: Diferenças entre a abordagem tradicional e a abordagem alternativa.....	68
QUADRO 12: Métodos para Estudo de Usuários.....	71
QUADRO 13: Vantagens e desvantagens dos métodos para Estudo de usuários.....	72
QUADRO 14: Quanto aos objetivos da pesquisa.....	74
QUADRO 15: Métodos de pesquisa.....	75
QUADRO 16: Natureza da pesquisa.....	76
QUADRO 17: Técnicas de coleta de dados.....	76
QUADRO 18: Categorização dos usuários estudados nas dissertações dos PPGCIs.....	80
QUADRO 19: Categorias de usuários e a distribuição nos PPGCIs.....	82
QUADRO 20: Metodologias aplicadas nas dissertações do PPGCI/UFBA.....	88
QUADRO 21: Metodologias aplicadas nas dissertações do PPGCI/UFPB.....	89

LISTA DE TABELAS

TABELA 01: Somatório das dissertações por ano.....	78
TABELA 02: Frequência dos tipos de usuários estudados nas dissertações.....	81
TABELA 03: Temáticas estudadas nas dissertações dos PPGCs.....	83

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: Abordagens trabalhadas nas dissertações dos PPGCs.....	85
--	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 OBJETIVOS	20
2.1 OBJETIVO GERAL.....	20
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
3 TRILHA METODOLÓGICA	21
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	21
3.2 CAMPO E OBJETO DE ESTUDO.....	22
3.2.1 Dissertações dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste.....	23
3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	26
3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DE DADOS.....	26
4 O PAPEL DA CIÊNCIA E DA UNIVERSIDADE NOS DIAS ATUAIS	28
4.1 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICA NO CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	36
4.2 A PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL/NORDESTE.....	43
4.2.1 <i>Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFBA</i>	47
4.2.2 <i>Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFPB</i>	50
4.2.3 <i>Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFPE</i>	52
5 USUARIOS DA INFORMAÇÃO	55
5.1 MEMÓRIA DOS ESTUDOS DE USUARIOS DA INFORMAÇÃO.....	58
5.2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: Abordagem tradicional.....	63
5.3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: As abordagens Alternativas.....	66
5.4 METODOLOGIAS PARA ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	71
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	77
6.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS NAS DISSERTAÇÕES DO PPGCI's DO NORDESTE.....	77
6.2 TIPOS DE USUÁRIOS ESTUDADOS NAS DISSERTAÇÕES.....	79
6.3 TEMÁTICAS ABORDADAS A ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	82
6.4 ABORDAGENS UTILIZADAS NAS DISSERTAÇÕES.....	85
6.5 CAMINHOS METODOLÓGICOS ABORDADOS NAS DISSERTAÇÕES.....	87
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
REFERÊNCIAS	95

APÊNDICE A - DISSERTAÇÕES SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NO PPGCI/UFBA

APÊNDICE B- DISSERTAÇÕES SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NO PPGCI/UEPB

**APÊNDICE C – RELAÇÃO DOS ORIENTADORES DE ESTUDOS DE USUÁRIOS DO
PPGCI/UFBA**

**APÊNDICE D – RELAÇÃO DOS ORIENTADORES DE ESTUDOS DE USUÁRIOS DO
PPGCI/UEPB**

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento da necessidade da informação permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca da informação.

(LE COADIC, 1996).

Recuperar e usar a informação são processos diários do ser humano, os quais fazem parte da atividade social, cultural e econômica dos indivíduos e são determinados pelas necessidades dos mesmos. Podemos dizer então que o mundo vive na era do conhecimento e, conseqüentemente, a sociedade se torna cada vez mais exigente e confusa, pois, em meio a tantas informações, surgem dúvidas a respeito do que é realmente importante.

Para conduzir esta coletividade, que precisa se fortalecer de conhecimento e informação, contamos com a comunidade científica, que, conforme Targino (1999, p.10), são “indivíduos que se dedicam à pesquisa científica e tecnológica como grupos específicos de cientistas, segmentados em função das especialidades, e até mesmo de línguas, nações e ideologias políticas”.

A relevância da ciência para a humanidade diz respeito ao conhecimento da informação científica como mola propulsora das transformações que afetam a sociedade contemporânea. Essa população vem passando por uma série de variações sociais, políticas e econômicas, sobretudo no que diz respeito à informação e, nesse sentido, Marquetis (2005, p. 83) afirma que:

Atualmente, estamos vivenciando várias mudanças na sociedade, desde a globalização até o advento de novas tecnologias, afetando principalmente o mundo da informação e conseqüentemente os atores envolvidos em qualquer processo informacional, ou seja: usuários, bibliotecários e bibliotecas, inclusive mudando suas denominações, de modo a atender o novo paradigma da informação. ***Hoje, denominamos os usuários de clientes, os bibliotecários de profissionais da informação e as bibliotecas de unidades de informação.***

Assim, em presença desse novo cenário, em que a própria informação é o fruto do processo produtivo, garantir o acesso ao conhecimento científico gerado no país e no mundo é algo que promove o desenvolvimento do indivíduo na sociedade, como asseverado por Freire (2003, p.58).

Como decorrência dessa valorização da informação, o estudo da produção científica em um campo de conhecimento é, sem dúvida, importante para o crescimento da área e, em Ciência da Informação – CI, não poderia ser diferente.

Desde a década de 70, vários autores passaram a dar maior importância ao papel da informação na produção do conhecimento e, a partir desse momento, diversos estudos começaram a ser realizados sobre os tipos de informação, as suas funções e os seus métodos de transferência.

Com tantas informações e transformações, os seres humanos se tornam distintos, apesar de fazerem parte da mesma espécie. E, por essas diferenças, a formação e a educação de usuários implicam na necessidade de estudos voltados para eles mesmos, de modo a revelar suas características e necessidades informacionais.

Os estudos de usuários fazem parte do corpo de conhecimento da Ciência da Informação, afinal, eles têm como enfoque o uso e o comportamento das pessoas em relação à informação. De acordo com Fontenele (1997, p.34), “os estudos de usuários surgiram para que os profissionais que lidam com a informação pudessem entender melhor as necessidades informacionais de seus usuários e melhorar os serviços a eles”.

Dessa forma, a temática “estudo de usuários” vem sendo pesquisada há mais de 40 anos e seus objetivos permanecem inalteráveis: coletar dados para nomear ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender o fluxo da disseminação da informação.

No entanto, várias das pesquisas realizadas com a temática “estudos de usuários” tratam, de fato, apenas do tema “usuários da informação”, trazendo em seu corpo teórico somente uma revisão de literatura sobre usuários ou sobre algum tópico relacionado, sem, na verdade, constituir um válido estudo de usuários. Segundo Nascimento (2011, p. 45), as pesquisas voltadas para essa temática, deveriam responder às seguintes questões:

Quem? O quê? Quando? Onde? Por quê? Para quê? E como é buscada a informação, em seu sentido amplo, constituindo em um Estudo de Usuário e suas variáveis: estudo de uso, estudo de necessidades de informação, estudo da satisfação do usuário, etc.

Nesse âmbito, surge a problemática da presente pesquisa: **Como os estudos de usuários vêm sendo desenvolvidos nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Nordeste?**

Assim, a ideia para a realização desse estudo caminha para duas justificativas.

A primeira está relacionada ao meu Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, intitulado de **“Pesquisa Científica: tendências temáticas das monografias do curso de Biblioteconomia da UFPB – 2001 a 2010”**, em que analisaram-se 254 monografias e a área 06 do Projeto Político Pedagógico de biblioteconomia denominada de “Pesquisa” e que trabalha com estudo de usuários, obteve 41 trabalhos, e desses, 19 foram na temática de “estudo de usuário”, sendo a segunda temática mais bem trabalhada no curso.

Diante do contexto mencionado acima e de pesquisas acadêmicas, a segunda justificativa diz respeito a um artigo de Carlos Alberto Ávila Araújo de 2009, que traz como título: *“Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil”*. Nesse estudo, Araújo apresenta resultados de um mapeamento temático da área de estudos de usuários da informação publicados em sete periódicos nacionais da Ciência da Informação, entre os anos de 1998 a 2007. A princípio, o autor identifica 190 artigos, porém esse número cai para 114 quando ele leva em consideração alguns resultados.

Desse modo, com um índice consideravelmente alto de TCCs em estudo de usuários no curso de biblioteconomia e com o levantamento realizado por Araújo (2009) com os periódicos em CI, evidenciou-se o interesse em continuar trabalhando com produções científicas, todavia, voltando-se para uma única temática, com foco nas dissertações e para um campo de estudo maior: Os Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste – PPGCIs/NE.

Sendo assim, é de interesse saber se as pesquisas realizadas com as expressões “usuários” ou “estudo de usuários” estão apresentando resultados empíricos, sendo executadas com grupos de sujeitos e tomadas a partir de uma relação de necessidade, de busca e uso da informação.

Logo, a pesquisa torna-se relevante, pois o mapeamento e a análise de uma temática sempre proporcionarão reflexões sobre o fazer científico, a produção e a comunicação daqueles que trabalham com o tema em questão.

Por fim, apresenta-se a estrutura que compõe esta dissertação, enquanto relato da investigação (Figura 01).

FIGURA 01: Estrutura adotada para elaboração deste trabalho

E S T R U T U R A D A P E S Q U I S A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 Introdução: apresenta-se o tema, a problematização e a justificativa para a execução do trabalho. ✓ 2 Objetivos: descrevem-se os objetivos da pesquisa. ✓ 3 Trilha Metodológica: relata-se os procedimentos e as técnicas estatísticas adotadas. ✓ 4 A Ciência e a Universidade na sociedade da informação: descreve-se a disseminação da informação, como também contextualizam-se os Programas de Pós-Graduação em CI do Nordeste. ✓ 5 Usuários da Informação: aborda-se toda a memória que os estudos de usuários traz desde o início até os dias atuais. ✓ 6 Resultados e Análises: apresentam-se os resultados alcançados por meio de tabelas, gráficos e figuras. ✓ 7 Considerações finais: finaliza-se demonstrando o alcance dos objetivos e sugerindo a elaboração de futuros trabalhos. ✓ Referências ✓ Apêndices
---	---

Fonte: Simões, 2013.

Em suma, é imprescindível acompanhar todas as mudanças, adequando-as ao nosso dia-a-dia, sem deixar de pensar no usuário, que é a razão de uma unidade informacional. É preciso saber quem são os usuários e, principalmente, quais são as necessidades informacionais deles, afinal, se não houver uma reflexão a esse respeito, a informação será comprometida.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL:

Analisar como estão sendo desenvolvidos os Estudos de Usuários nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste – PPGCI/NE.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Especificar os tipos de usuários trabalhados nas dissertações;
- b) Identificar a tipologia das dissertações;
- c) Identificar os estudos desenvolvidos com as abordagens apontadas na literatura;
- d) Cotejar os métodos, técnicas e instrumentos de coleta e análise de dados utilizados.

3 TRILHA METODOLÓGICA

Pesquisar é uma busca, mais uma procura aprofundada que segue processos sistematizados no alcance de um problema ainda não resolvido ou resolvível. É resolver problemas, mas com a atenção à ética. Ética na citação, ética na referência às fontes utilizadas, ética nas transcrições, ética, principalmente, na internet; enfim, honestidade intelectual é uma exigência moral em toda a escrita.

(BOAVENTURA, 2005)

Pensar na adoção da metodologia de pesquisa para realização de um trabalho implica pensar nos procedimentos e no conjunto de técnicas que nortearão o caminho a ser percorrido pelo pesquisador.

Na perspectiva de Minayo (2000, p.16), “a metodologia é o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. Nesse contexto, a metodologia deve ser entendida como uma sequência de métodos e técnicas científicas a serem executadas ao longo da pesquisa, de forma que atenda aos objetivos inicialmente propostos e, ao mesmo tempo, atenda a critérios como menor custo, rapidez, eficácia e confiabilidade de informação.

Dessa forma, foi realizada uma análise cautelosa das 186 dissertações distribuídas nos PPGCIs do Nordeste, e o PPGCI/UFPE não foi contemplado por não possuir nenhuma dissertação na temática. As análises foram efetuadas a partir da indicação dos títulos, dos resumos, das palavras-chave e, muitas vezes, consultando-se o documento na íntegra.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Tendo em vista o objetivo da pesquisa de compor um mapa da área de estudo de usuários com foco nas dissertações dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste, a pesquisa é de natureza documental e *online*, descritiva, e sob o amparo das abordagens metodológicas quantitativas e qualitativas.

A pesquisa documental, objeto desta dissertação, visa investigar documentos, a fim de poder descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças e

outras características, estudando a realidade presente e não o passado, ou seja, trabalha com fatos colhidos da própria realidade. Segundo Fonseca (2002, p.32),

A pesquisa documental trilha os mesmos caminhos da pesquisa bibliográfica, não sendo fácil por vezes distingui-las. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes constituídas por material já elaborado, constituído basicamente por livros e artigos científicos localizados em bibliotecas. A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas [...].

A respeito da pesquisa *online*, Fragoso et al. (2011, p.22) diz que “a riqueza da internet como campo e ferramenta de pesquisa é, em grande parte, derivada do fato de que tantas informações e registros sobre a vida social estão disponíveis online”.

Esta investigação classifica-se como descritiva, pois, de acordo com Braga (2007, p.25), “tem o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos”.

No que se refere à abordagem quantitativa, Gomes (2004, p.25) ressalta que esse método “é muito utilizado no desenvolvimento de pesquisas descritas, na qual se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito”.

A contribuição qualitativa vem sustentada sob a ótica de Marconi e Lakatos (2004, p.269), que entendem como o método que “preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano”.

Neste contexto, julga-se pertinente a junção das abordagens quantitativa e qualitativa, vislumbrando a relação de complementaridade entre elas.

3.2 CAMPO E OBJETO DE ESTUDO

Como dito anteriormente, os campos de estudos foram os PPGCIs do Nordeste, e os objetos de trabalhos dessa pesquisa foram às dissertações produzidas pelos discentes dos PPGCIs dos mencionados estados.

Em relação ao período estudado, tem-se o seguinte recorte temporal:

- a) UFBA¹ estudo realizado de 2004 a 2012.
- b) UFPB ²estudo realizado de 2008 a 2012.
- c) UFPE³ estudo realizado entre 2011 e 2012.

3.2.1 Dissertações dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste

O objeto de estudo desta pesquisa são as dissertações dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Nordeste.

De acordo com Alves (2007, p.33), a dissertação é um canal formal que tem a finalidade de:

- Descobrir e redescobrir verdades;
- Esclarecer fatos ou teorias, utilizando técnicas e recursos;
- Ordenar conhecimentos e experiências;
- Comunicar as descobertas e resultados.

Um trabalho científico é um texto escrito para expor os resultados de uma pesquisa. Os cursos de pós-graduação têm por objetivo aperfeiçoar a formação científica e cultural do estudante, almejando a produção de conhecimentos. Nos cursos de pós-graduação *stricto sensu*, mestrado e doutorado, os textos são chamados de dissertações e teses, respectivamente.

Os dois tipos de produções mencionadas tiveram origem nas universidades medievais, que desde o século XII conferiam graus acadêmicos. As instituições, naquela época, eram muito diferentes das atuais, enquanto estas são formais e burocráticas, aquelas consistiam de associações informais de estudantes e professores.

Atualmente, as práticas para a atribuição de graus acadêmicos variam de país para país e de universidade para universidade, e, ainda, dentro de uma mesma instituição de ensino superior pode haver variações no processo. Os cursos de pós-graduação das universidades brasileiras conferem títulos de mestre e de doutor que, na carreira acadêmica, permitem que o titulado exerça as funções de professor assistente e adjunto, respectivamente (CAMPELLO, 2000).

¹ O repositório do PPGCI/UFBA disponibilizava as dissertações a partir de 2004.

² Na UFPB, o recorte diz respeito às primeiras defesas depois da reconfiguração do Programa.

³ Na UFPE, o recorte temporal é exatamente realizado no período das primeiras defesas do Programa.

Dissertações são consideradas uma literatura cinzenta⁴, no sentido de que não contam, na maioria dos casos, com um sistema de publicação e distribuição comercial. No entanto, segundo Campello (2000, p. 125), “embora consideradas como literatura cinzenta, teses e dissertações não apresentam grandes problemas no que diz respeito à sua identificação e obtenção, pois sempre houve instituições interessadas na sua divulgação”.

A literatura cinzenta tem como função divulgar e promover o desenvolvimento do conhecimento científico. De tal modo, podemos afirmar que este tipo de literatura surgiu da necessidade dos investigadores perpetuarem suas pesquisas e resultados.

Contudo, o desenvolvimento tecnológico trouxe também novas oportunidades no campo da organização e armazenamento de documentos cinzentos. A literatura cinzenta se tornou mais presente na vida da comunidade científica acadêmica com a disponibilização de diversas bases de dados e repositórios específicos, e estas mudanças exigem que se discuta o conceito desse tipo de literatura sob uma nova perspectiva de visibilidade e acessibilidade, o que já vem sendo feito por especialistas da informação.

Segundo Funaro e Noronha (2006, p. 228),

Com o surgimento das novas tecnologias, os documentos não podem mais ser caracterizados como LC simplesmente pela sua tipologia como antes (teses, dissertações, relatórios, eventos...) ou por suas características (difícil acesso, tiragem limitada, etc.), mas sim pela sua acessibilidade na *web*. Em face disso, o uso desse termo para alguns documentos tradicionalmente reconhecidos como parte desse grupo vai se tornando obsoleto à medida em que à medida que se tornam menos “cinzas”.

Assim, a literatura cinzenta passa a ser todo documento não tratado previamente, de acesso difícil, perdido nas profundezas da *web*, e a literatura branca⁵, em contraposição, aquela tratada e facilmente recuperada pelos motores de busca, não importando sua tipologia.

A construção de uma dissertação tem os mesmos elementos de outros trabalhos científicos, como a parte pré-textual, a textual e a pós-textual.

⁴ A expressão literatura cinzenta, tradução literal do termo inglês *grey literature*, é usada para designar documentos não convencionais e semipublicados, produzidos nos âmbitos governamental, acadêmico, comercial e da indústria [...]. (GOMES; MENDONÇA; SOUZA, 2000).

⁵ Trata-se de documentos publicados com fins comerciais, isto é, itens bibliográficos que participam do circuito editorial com o intuito de prover informação relevante. Possuem números padronizados (ISBN ou ISSN) e podem ser publicados em grandes tiragens. (SILVEIRA, 2005.)

As dissertações de mestrado são o relatório final da pesquisa realizada no curso de pós-graduação para obtenção do título de mestre e, com relação a essas produções científicas dos PPGCIs do Nordeste, temos os seguintes dados, que seguem no quadro abaixo:

QUADRO 01: Quantidade de dissertações dos PPGCIs/NE

PPGCI	ANO	FREQUENCIA	TOTAL
UFBA	2012	07	87
	2011	13	
	2010	13	
	2009	13	
	2008	13	
	2007	08	
	2006	13	
	2005	03	
	2004	04	
UFPB	2012	12	68
	2011	21	
	2010	21	
	2009	11	
	2008	06	
UFPE	2012	22	31
	2011	09	
TOTAL			186

Fonte: Simões, 2014.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Em um primeiro momento fez-se uma consulta às páginas da *web* das universidades. Em seguida, acessou-se os repositórios institucionais dos PPGCs, onde feito um levantamento das dissertações. Com a listagem em mãos, foi realizado o *download* de todas as dissertações.

3.4 MÉTODOS DE ANÁLISE DE DADOS

Esta pesquisa apresenta resultados envolvendo o mapeamento temático da área de estudos de usuários da informação. A matéria inclui a análise de todas as dissertações dos PPGCs do Nordeste, ou seja, as 186 dissertações disponíveis.

Dessa forma, recorreremos à ficha apresentada no Quadro 02, que foi elaborada para uma melhor descrição das dissertações.

QUADRO 02: Ficha de análise das dissertações.

AUTOR:	
ORIENTADOR:	
ANO:	
INSTITUIÇÃO:	
TÍTULO:	
RESUMO:	
PALAVRAS-CHAVE:	
TIPO DE USUÁRIO:	
TEMÁTICA ESTUDADA:	
ABORDAGEM:	
METODOLOGIA:	Objetivo da pesquisa:
	Método de análise de dados:
	Natureza da pesquisa:
	Instrumentos e técnicas de coleta:

Fonte: Simões, 2014.

A ficha foi construída de acordo com os objetivos que a pesquisa se propunha realizar. Assim, nesta etapa, foram analisadas as dissertações a partir dos títulos, dos resumos, das palavras-chave e, muitas vezes, da consulta ao documento original.

Nas primeiras categorias de análises, compilaram-se as informações contidas nas dissertações, como *autor, orientador, ano, instituição e título*.

Com relação à categoria de análise “*resumo*”, não empregou-se o resumo original das dissertações, visto que os mesmos não eram suficientes para que os objetivos do presente trabalho fosse alcançado, ou seja, muitos não traziam informações relevantes que fossem contribuir para objetivos posteriores. Dessa forma, os resumos foram elaborados pela autora desta pesquisa.

Na categoria “*palavras-chave*”, utilizaram-se as contidas originalmente nas dissertações.

A partir das categorias “*tipos de usuários*”, “*temática estudada*” e “*abordagem*”, concretizou-se um delineamento de acordo com a literatura sobre estudos de usuários.

E, por fim, aborda-se a categoria “*metodologia*”, que também foi descrita na forma original das dissertações.

Assim, foram considerados estudos de usuários as dissertações que apresentassem resultado de alguma pesquisa empírica realizada com algum grupo de sujeitos tomados a partir de sua relação de necessidade, de busca e de uso com a informação.

4 O PAPEL DA CIÊNCIA E DA UNIVERSIDADE NOS DIAS ATUAIS

A informação [...] é um fluido precioso, continuamente produzido e renovado, a informação só interessa se circula, e, sobretudo, se circula livremente.

(LE COADIC, 1996)

Apesar de tantos conhecimentos e informações, temos que concordar que o mundo não é fácil de viver. Precisamos aprender sobre ele e até sobre nós mesmos de muitas maneiras: observando, ouvindo, lendo, experimentando e, assim, aumentando nossos conhecimentos.

A partir do início da modernidade, a ciência foi conceituada como o caminho privilegiado e mais seguro de acesso à realidade. O decorrer científico facultaria ao homem o desvendar dos mistérios das incontáveis forças ocultas que impunham medo. A ciência começou a ser vista, desde então, como o motor do desenvolvimento, símbolo do progresso. Em sequência, uma das principais preocupações do homem passou a ser fazer ciência (GOERGEN, 1998).

E o que vem a ser ciência? A palavra ciência vem do latim *scientia*, que significa “sabedoria”, “conhecimento”. De forma mais elementar, pode-se conceituar como um conjunto de conhecimentos adquiridos e produzidos socialmente. No entanto, essa palavra é usada como um tipo de conhecimento estruturado com métodos, teorias e linguagens próprias (CASTRO; OLIVEIRA, 2008).

A ciência busca desvendar e compreender os fenômenos através de técnicas seguras, possibilitando responder perguntas e questionamentos. Portanto, uma das suas características mais importantes é a confiabilidade, que é adquirida por uma rigorosa metodologia, informações precisas e julgamentos de outros cientistas.

O desenvolvimento científico, atualmente, é imprescindível para a democratização da sociedade, ou seja, é preciso que as pessoas tenham conhecimento do que está sendo feito e do que ocorre hoje em ciência no mundo. A sua influência em nossa vida é ampla e se torna muito difícil imaginar como seria o mundo atualmente sem o conhecimento científico – não existiriam computadores de última geração, celulares, pílulas contraceptivas, vacinas, antibióticos, automóveis e outras invenções que causaram impacto, de modo geral.

A ciência e as pesquisas cresceram a partir de um processo de busca ordenada das explicações causais dos fatos ou da compreensão exaustiva da realidade, utilizando de informações colhidas por meio de observações.

Segundo Chizzotti (2006, p. 19), esse processo que é designado de pesquisa “pode-se definir como um esforço durável de observações, reflexões, análises e sínteses para descobrir as forças e as possibilidades da natureza e da vida e transformá-las em proveito da humanidade”. O mesmo autor menciona, ainda, que a pesquisa é, em resumo, “uma busca sistemática e rigorosa de informações, com a finalidade de descobrir a lógica e a coerência de um conjunto aparentemente disperso e desconexo de dados para encontrar uma resposta [...]”.

A biografia da pesquisa pode ser ilustrada a partir de marcos que assinalaram transformações. Um deles é o surgimento da filosofia, que se baseava em acontecimentos que davam sentido à existência e à realidade humana. Os filósofos desempenharam um papel formidável nessa trajetória, de tal modo que, durante muito tempo, o saber científico no Ocidente se confundia com o saber filosófico. Na Grécia, surgiu de modo generalizado a dúvida em relação às explicações do universo baseadas nos deuses, na magia ou na superstição.

Platão e Aristóteles, os mais conhecidos filósofos, desenvolveram os instrumentos da lógica, em que, para Platão, o grau máximo de realidade está em pensarmos com a razão, ou seja, com os dados científicos e matemáticos e, para Aristóteles, todas as nossas idéias e pensamentos tinham entrado em nossa consciência através do que víamos e ouvíamos.

Assim, os filósofos se interessavam pelo instrumento da lógica, que faz parte das ciências matemáticas, e começaram a se servir delas para interpretar e solucionar os problemas. No entanto, no transcorrer dos séculos em que seguem a Antiguidade Grega, o progresso na concepção da ciência e os métodos de constituição do saber tiveram pouco desenvolvimento, pois os romanos negligenciaram a teoria prática.

Novos pontos de vista surgem no século XVII, ocorrendo a confirmação das tendências de Platão e Aristóteles, que se unem ao pensamento científico moderno, iniciando a sua solidificação. É um saber que não repousa apenas na base das observações da realidade, como defendia Aristóteles, mas baseia-se também nas ciências matemáticas, ou seja, nas provas e mensurações. Conforme Araújo (2006, p.131), “[...] o conhecimento científico nasce da proposta de um conhecimento

diferente dos demais, porque busca compensar as limitações do conhecimento religioso, artístico e do senso comum”.

No Brasil, as primeiras incursões na prática científica associam-se à vinda da família Real, quando houve a ocupação de Portugal pelas tropas de Napoleão. As primeiras instituições que produziram o conhecimento científico foram: o Real Horto, que se transformaria logo no Jardim Botânico; a Academia de Guardas-Marinha, mais tarde chamada de Academia Naval; a Escola Central; a academia militar, que formaria a primeira Escola de Engenharia do Brasil; o Colégio Médico-Cirúrgico da Bahia e, depois, o Museu Real, futuro Museu Nacional; e as Escolas de Direito em Recife e São Paulo, que representaram o surgimento formal da educação superior no país (VARGAS, 2002).

Em torno de 1850, criou-se, na Bahia, a Escola Tropicalista Baiana, que trabalhou em uma questão de grande impacto: a detecção da febre amarela e o desenvolvimento do trabalho científico naquele campo. No caminho, iniciou a literatura científica brasileira com a Gazeta Médica da Bahia, veículo dos trabalhos científicos do grupo. A pesquisa na área biomédica teve marcos importantes com a criação de Institutos, como o Butantã e o Soroterápico de Manguinhos (VARGAS, 2002).

Entretanto, o homem entende que todas essas mudanças são bastante significativas para a sua vida, e que o poder surgia da informação, que promovia conhecimentos. Desse modo, a ciência prevalece também no século XIX. A pesquisa é colocada em prática e visa resolver problemas reais. Segundo Laville e Dionne (1999, p. 25), todos ou quase todos os domínios da atividade humana são atingidos:

Na agricultura, a produção alimentar cresce com as novas técnicas agrícolas, os instrumentos para arar, os adubos; o temor da penúria desfaz aos poucos. A produção de objetos manufaturados também aumenta, graças às máquinas, às novas fontes de energia, aos novos materiais e diferentes modos de fabricação. No domínio das comunicações, a chegada do telégrafo e do telefone aproxima os lugares dos homens. No da saúde, os micróbios e bacilos são descobertos, assim como os modos de preveni-los (higiene, vacinação, assepsia) e de como combatê-los. [...]

No ano de 1924, foi criada, no Rio de Janeiro, a Associação Brasileira de Educação - ABE, que de acordo com Vargas (2002, p. 28), “esta associação

patrocinou muitas atividades, incluindo cursos de extensão, trabalhos de pesquisa e uma série de conferências educacionais de âmbito nacional, que deveriam mobilizar o ambiente intelectual e cultural do Brasil depois de 1927”.

A fundação da Universidade de São Paulo, em 25 de Janeiro de 1934, impulsionou o desenvolvimento da pesquisa e da educação no Brasil. Conforme menciona Vargas (2002, p. 28),

De acordo com decreto estadual nº 6.283/34, o primeiro objetivo da universidade era promover o progresso da ciência por meio da pesquisa; o segundo era transmitir conhecimento; o terceiro, formar especialistas e profissionais; o quarto, promover a difusão e a popularização das ciências, artes e letras por meio de cursos de curta duração, conferências, programas de rádio, filmes científicos, etc.

A primeira instituição destinada ao desenvolvimento da ciência no Brasil foi o Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq), criado pela lei nº 1.310 de 15 de Janeiro de 1951. Esse episódio marcou a construção dos espaços e das estratégias institucionais para que a prática científica viesse realmente se instalar no País. Ainda no mesmo ano e também por iniciativa federal, surge a Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), através do decreto nº 29.741 de 11 de Julho de 1951, com o objetivo de garantir o aperfeiçoamento de nível superior no país. Tarapanoff (1992, p. 150) destaca que:

O vínculo da pesquisa com a educação foi estabelecido desde o começo, a própria Lei de criação do CNPq especificava que o CNPq deveria cooperar com universidades e estabelecimentos de nível superior no sentido de desenvolver a pesquisa e preparar pesquisadores. Não é surpreendente, portanto, que haja predominância de instituições acadêmicas entre os órgãos de pesquisa federais.

Assim, seguindo o modelo das ciências, as Ciências Humanas que conhecemos nascem na metade do século XIX e se prolifera nas primeiras décadas do século XX. A ideia de “*resolver um problema*” é o fator primordial das Ciências Humanas, aliás, de todas as ciências. Esse problema surge no campo social e, eventualmente, a ciência irá contribuir para solucioná-lo.

Hoje, a ciência não pode ser afastada de outras áreas que são consideradas intelectuais, áreas geradoras de culturas, pois ela faz parte de uma formação de

visão de mundo, que afeta a maneira de como olhamos para as coisas, para o outro, para a natureza e até para as escolhas morais que temos que fazer.

Em nossa cultura, o processo de conhecer, que é típico do ser humano, está profundamente vinculado à escola, à universidade, e diante do sistema educacional como um todo. Assim, desde a pré-história, são encontrados indícios da presença da educação, seja nas sociedades primitivas selvagens, nos povos bárbaros, nos jovens, ou até nas sociedades mais evoluídas.

Em sequência, o homem passou a fazer ciência, e as instituições foram criadas exatamente com o objetivo de produzir conhecimento e disseminar os resultados. No mundo inteiro, as universidades carregam dois princípios fundamentais: a produção de conhecimento científico e o ensino. Elas são lugares privilegiados, que oferecem muito mais do que informação científica ou uma cultura universal. Teixeira (1998, p.41) define a universidade como:

Reunião de adultos já avançados na experiência intelectual e profissional com jovens em busca de sua formação e seu preparo para atividades dentro e fora dela e, ao mesmo tempo, a instituição devotada à guarda e ao cuidado da cultura humana, que lhe cabe zelar e lavrar como seu campo especial de trabalho [...]

Assim, qualquer iniciativa que vise pensar na universidade com o objetivo de reconstruí-la como um lugar distinto de ensino, de criação de conhecimentos e de serviços à comunidade, deve estar atenta ao sentido da pesquisa, tanto em seu sentido lato, na busca de conhecimentos, quanto em seu significado exato, na criação de novos conhecimentos à luz do acervo cultural estabelecido pela tradição.

Segundo Meis (1996, p. 33), a pesquisa científica:

Dentro da universidade desempenha papel importante não só na produção de novos conhecimentos, mas também na sua capacidade de tornar acessíveis aos seus estudantes os avanços contínuos do saber. Assim, o cientista moderno deve ser também um decodificador, e a importância da universidade cresce à medida que aumenta a sua capacidade de decodificar e abranger um número crescente de especialistas nas diversas áreas do saber.

Não se pode pensar na pesquisa separada da universidade, as duas são intrínsecas. A instituição engloba no seio as mais diversas revelações da cultura humana, na ciência, na arte, na literatura, na filosofia. É o espaço eminente onde se

organizam todas as criações da alma humana. Sucre e Gonzalez (1994) enumeram seis funções específicas que a universidade deve lutar por alcançar:

- 1) Treinar estudantes, docentes e pesquisadores, uns com mais experiência do que outros, para resolver problemas;
- 2) Ensinar a delinear problemas pertinentes acerca da realidade que nos rodeia especialmente no enfoque das disciplinas com que se trabalha;
- 3) Formar e informar sobre os conhecimentos já estabelecidos pelos que trabalham as disciplinas universitárias;
- 4) Integrar o conhecimento parcial de cada disciplina num contexto mais geral que permita relacioná-la a outros conhecimentos;
- 5) Manter o corpo docente atualizado para que se alcancem os quatro pontos anteriores;
- 6) Relacionar com a coletividade, através de trabalhos técnicos e científicos, com atenção para os problemas de importância ou urgência para a sociedade, que requeiram conhecimento especializado.

A universidade existe para produzir conhecimento, gerar pensamento crítico, organizar e articular os saberes, formar cidadãos e profissionais. Para Nogueira (1997, p. 177), “a atividade científica se consolidou principalmente na instituição universitária e nos institutos de pesquisa, onde há grande circulação de conhecimento e de informações”.

Logo, as instituições são os principais centros de produção do conhecimento científico através de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. A atividade de ensino está relacionada com a formação de profissionais de nível superior para a sociedade; a atividade de pesquisa é compartilhada com outras instituições; e as atividades de extensão são definidas como ações que visem a melhorar as condições de vida da comunidade.

As pesquisas científicas desenvolvidas no âmbito das universidades se dão em grande escala através dos programas de pós-graduação e centros de pesquisas, que, além de produzirem, devem sistematizar e disseminar os seus resultados. No entanto, para que a produção científica nas Instituições de Ensino Superior – IES – seja disseminada de fato, é fundamental que de um lado exista um intercâmbio de informações e ideias entre os cientistas e, de outro, uma política institucional específica.

Boa parte da produção científica das universidades é destinada a solucionar ou, pelo menos, amenizar os problemas de cunho social. Logo, a comunicação de

tudo que se é produzido dentro do ambiente acadêmico se torna possível por meio de canais formais, convencionais e outros. Nesse argumento, tudo o que é produzido dentro da academia, como projetos, artigos e periódicos, anais de eventos, monografias, dissertações, teses, entre outras, é denominado produção científica.

No Brasil, o desenvolvimento científico se deu de forma lenta e gradual e, somente na metade do século passado, as universidades passaram a incluir em suas agendas a pesquisa científica com linha de ação.

O ato de comunicar é uma condição para a existência do pensamento científico, e a informação agrega valor somente mediante o seu uso (LE COADIC, 1996, p.27) ressalta que “a informação é o sangue da ciência e que sem ela a ciência não pode se desenvolver, a pesquisa seria inútil e não existiria o conhecimento”.

O Brasil teve grande resistência para a criação de um centro universitário no país. A única possibilidade para aqueles que terminassem os cursos de Letras e Artes, oferecidos pelos jesuítas desde o século XVI, era matricular-se no Colégio Central da Bahia, procurar a Universidade de Coimbra, buscar a Faculdade de Teologia da mesma cidade portuguesa, ou fazer estudos de Medicina na Universidade Montpellier, na França. (LOPES, 2002).

As universidades brasileiras são recentes, datam dos anos de 1930, e se tem conhecimento que as primeiras escolas superiores foram criadas por D. João VI – a Academia Militar no Rio, as Escolas de Medicina no Rio e Bahia, e as Escolas de Direito em São Paulo e Recife. Desde então, as escolas superiores têm tido como objetivo a formação de profissionais para o mercado de trabalho.

As IES, através de seu caráter acadêmico, alavancaram o desenvolvimento, produzindo e disseminando o conhecimento. Elas dizem respeito a organizações que possuem estruturas complexas, cujas pressões exercidas para tomada de decisões estão dissolvidas em todos os níveis da organização, através de vários conselhos e colegiados.

Logo, com a consolidação das IES, surgiu uma comunidade científica formada por grupos de pesquisadores na dinâmica do desenvolvimento científico e tecnológico do país, ou seja, uma nova forma de gerar conhecimento caracterizado pela participação de múltiplos atores.

O aprendizado universitário mudou pouco desde o centenário passado. No início do século XX, as universidades começaram a sofrer algumas mudanças. O aumento de demandas de ordem econômica, social e política forçaram essas instituições a assumir maior responsabilidade pelos problemas do mundo contemporâneo.

No século XXI, é preciso mais do que aprender a pesquisar, é necessário saber selecionar, compreender, relacionar e agregar informações. Castro (1997, p.471) afirma que o grande desafio para a universidade hoje é armar-se para ser capaz de contribuir para as grandes transformações do mundo contemporâneo, principalmente, sendo “uma instituição aberta para avaliar-se, rever-se e questionar-se, apresentando postura crítica em relação a si, à sociedade e ao Estado”.

Na visão de Castells (1999, p. 78-79), o paradigma contemporâneo é caracterizado pelos seguintes aspectos:

- 1) A informação é sua matéria-prima, e todas as tecnologias agem sobre ela;
- 2) Tendo a informação como parte integral de toda atividade humana, os efeitos das novas tecnologias têm efeitos em todos os processos de vida individual e coletiva;
- 3) Todos os sistemas ou o conjunto de relações funcionam de acordo com a lógica de redes;
- 4) É baseado na flexibilidade de processos, organizações e instituições, que podem se modificados em níveis diferenciados;
- 5) Há crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, em que um elemento não pode ser imaginado sem o outro.

Pensar na universidade e suas funções na contemporaneidade tem constituído um grande desafio da atualidade uma vez que ela vive em um contexto de complexidades e incertezas, em que são exigidas novas interfaces com a sociedade, ou seja, não se trata apenas de promover a formação de profissionais para o mercado de trabalho, mas de ser a autora de excelência humana, pessoal, social e profissional.

Nesse sentido, as instituições estão diante de uma época interessante e estimulante, já que a globalização implica em fazer uso de grandes ensejos, embora também proporcione desafios e sérios problemas para o futuro ao questionar o que deveria ser nosso maior valor: o serviço para bem comum.

Logo, mesmo antes de se falar em uma sociedade da informação, a universidade sempre teve consciência do valor do conhecimento. Um país é denominado rico quando se sabe o quanto ele investe em informação.

A sociedade, então, por intermédio de seus questionamentos e problemas, favorece a pesquisa científica. Consequentemente, a sociedade da informação consiste exatamente em uma forma de organização social, que, segundo Moore (1999, p. 97), é uma “sociedade na qual a informação é utilizada intensivamente como elemento da vida econômica, social e política, caracterizada pela utilização da tecnologia no que diz respeito à comunicação e repasse da informação”.

Nessa coletividade, é marcante o uso da informação e do conhecimento no desenvolvimento das atividades humanas. Visto isso, nota-se que mudanças ocorrem em todas as áreas, inclusive na área da Ciência da Informação, em que os especialistas, nas instituições, partilham todos de uma mesma missão, que é a disseminação da informação.

4.1 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICA NO CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Disseminar informação é tornar a produção de conhecimentos pública, geradas e organizadas por uma instituição. A noção de disseminação é usualmente interpretada paralelamente à de difusão ou mesmo de divulgação. Teoricamente, pela disseminação, busca-se oferecer informações úteis.

Na verdade, ninguém pode afirmar quando começou a ocorrer comunicação científica, mas as atividades mais distantes que tiveram impacto na comunicação científica moderna foram, inquestionavelmente, as dos gregos antigos, cuja pesquisa científica era comunicada de várias formas, sendo a fala e a escrita as mais importantes. Assim, nossas discussões acadêmicas remontam à Academia, ao lugar na periferia de Atenas, onde as pessoas se reuniam para debater questões filosóficas (MEADOWS, 1999).

A imprensa surgiu na China bem antes que Gutenberg movesse sua primeira prensa. No entanto, é importante frisar que o alfabeto ocidental, apesar de ter poucas letras, possuía infinitas possibilidades de combinações. Isso foi decisivo para o crescimento dessa tecnologia na Europa, que ocorreu de maneira mais rápida que

na China, apesar de sua escrita ser composta de aproximadamente 60.000 ideogramas.

Em meados do século XVII, a comunicação se organizava por correspondências particulares e tinha uma forma de difusão bastante limitada. Após a Segunda Guerra Mundial, a comunicação científica passa por uma mudança radical com a disseminação dos periódicos especializados, acarretando, assim, o fenômeno designado explosão bibliográfica.

A palavra comunicação vem do latim “*communicare*” e significa pôr em comum, conviver, isto é, implica que transmissor e receptor estejam dentro da mesma linguagem, para que aconteça a compreensão.

A comunicação científica é o fator fundamental que contribui para a evolução de determinada área do conhecimento, principalmente por ser por meio dela que são divulgadas novas descobertas. Na sociedade humana, a ciência tornou-se a principal fonte geradora de conhecimento, e, nesse contexto, o campo científico é visto como estrutura que atende às necessidades de uma sociedade.

A comunicação científica é um processo complexo e que envolve uma diversidade de elementos que estão inter-relacionados, e o seu estudo permite uma série de investigações. Desde o princípio, a Ciência da Informação dedica-se à compreensão do processo de disseminação da informação científica em muitos aspectos, como os métodos bibliométricos para estudo de citações.

Na verdade, a **comunicação científica** fundamenta-se na **informação científica**, que gera o **conhecimento científico**. Esse conhecimento representa um acréscimo ao entendimento universal até então existente sobre algum fato ou fenômeno. Isso porque a ciência possui caráter evolutivo e mutável, o que faz da **pesquisa científica** um instrumento-mor, e da **comunicação científica** seu elemento básico. A informação, em última instância, é tida como a essência da comunicação científica, ou seja, cada pesquisador é ao mesmo tempo produtor e consumidor da informação. Apenas a comunicação científica permite somar esforços e evitar duplicação de tarefas (TARGINO, 2007).

Informação científica, técnico científica ou técnica e científica vem designando, enquanto sinônimos, um mesmo tipo de construção informacional, apresentado em 1979 na II Conferência Intergovernamental da UNISIST (UNESCO'S *World Scientific Information Programme*), sob a denominação consensual do termo Informação Científica e Tecnológica (MARTINS, 2006).

Uma relevante análise da Organização para Cooperação Econômica e o Desenvolvimento (OCDE), distingue a pesquisa científica em duas categorias: a básica e a aplicada.

Pesquisa Básica – Trabalho teórico ou experimental empreendido, primeiramente, com o objetivo de adquirir conhecimento novo sobre os fundamentos subjacentes aos fenômenos e fatos observáveis, sem finalidade de aplicação determinada, ou específica, ou propósito prático imediato. A pesquisa básica analisa propriedades, estruturas e conexões com vistas a formular e comprovar hipóteses, teorias etc. Os resultados da pesquisa básica, geralmente não negociáveis, são, no mais das vezes, publicados em periódicos científicos ou postos em circulação entre os pares. Eventualmente, a pesquisa básica pode ser declarada secreta ou confidencial por razões de segurança. A pesquisa básica é comumente executada por cientistas que estabelecem suas próprias metas e, em grande parte, organizam o seu próprio trabalho. Contudo, em alguns casos, a pesquisa básica pode ser fundamentalmente orientada ou dirigida em função de áreas mais amplas de interesse geral. Tal tipo de pesquisa é, às vezes chamado de “pesquisa básica orientada”.

Pesquisa Aplicada – Como a pesquisa básica, é uma investigação original concebida pelo interesse em adquirir novos conhecimentos. É entretanto, primordialmente dirigida em função de um objetivo prático específico. A pesquisa aplicada é realizada para determinar os possíveis usos para as descobertas da pesquisa básica ou para definir novos métodos ou maneiras de alcançar um certo objetivo específico e pré-determinado. Ela envolve consideração de conhecimento disponível e sua ampliação com vistas à solução de problemas específicos. Os resultados da pesquisa aplicada são hipotética e fundamentalmente válidos para apenas um ou para um número limitado de produtos, operações, métodos e sistemas. A pesquisa aplicada operacionaliza as ideias. Os conhecimentos ou informações dela advindos são quase sempre patenteados, podendo, contudo, se manterem sob sigilo (MARTINS, 2006, p. 22 *apud* MANUAL FRASCATI, 1979, p. 29).

Diante do exposto, a geração do conhecimento científico se faz exatamente através da pesquisa ou investigação científica. Segundo Aguiar (1991, p. 10), a informação científica é “todo conhecimento que resulta – ou está relacionado com o resultado – de uma pesquisa científica”, possuindo três funções:

1. Divulgação de novo conhecimento;
2. Geração de insumo para novas atividades de pesquisa científica permitindo, assim, a evolução da ciência;
3. Explicitação da metodologia usada na pesquisa científica.

De modo recente, Le Coadic (1994, p.27) definiu a informação científica e técnica como o sangue do processo de criação científica, discutindo a relevância e o papel da comunicação formal no desenvolvimento científico:

As atividades científicas e técnicas são o manancial de onde fluem os conhecimentos científicos e técnicos que se transformarão, depois de registrados, em informações científicas e técnicas. Mas, de modo, inverso, essas atividades só existem, só se concretizam, mediante essas informações. A informação é a seiva da ciência. Sem informação, a ciência não pode se desenvolver e viver. Sem informação a pesquisa seria inútil e não haveria o conhecimento. Fluido precioso, continuamente produzido e renovado, a informação só interessa se circula, e, sobretudo, se circula livremente.

Igualmente, a comunicação científica é imprescindível para a comunidade acadêmica, pois é o momento em que todo o conhecimento produzido será divulgado e disseminado para futuras descobertas. De acordo com Meadows (1999, p. 7),

A comunicação situa-se no próprio coração da ciência. É para ela tão vital quanto a própria pesquisa, pois a esta não cabe reivindicar com legitimidade este nome enquanto não houver sido analisada e aceita pelos pares. Isso exige necessariamente que seja comunicada. [...]

A produção e a comunicação científica são as formas empregadas pela comunidade científica para exteriorizar o conhecimento para a comunidade em geral. A criação do conhecimento científico ocorre fundamentalmente por meio de pesquisas científicas realizadas por pesquisadores-docentes. Durante a realização desses estudos, o pesquisador faz uso do sistema de comunicação em diversos momentos, uma vez que, à medida que produz conhecimento, ele necessariamente o consome.

Assim, para que haja a comunicação da produção científica, a ciência se utiliza de canais, considerados tradicionalmente em dois tipos: canais formais e informais.

Os canais de comunicação formal são aqueles em que a comunicação ocorre através da escrita, e estão incluídas as fontes primárias e secundárias, com destaque para livros, periódicos, obras de referência, relatórios técnicos, revisões de literatura, entre outros. Como aspectos positivos, há a possibilidade de alcançar um público bem mais amplo, com armazenamento e recuperação mais seguros. Os

periódicos, principalmente os digitais, são considerado atualmente como os principais canais de comunicação científica (MEADOWS, 1999).

Com relação às funções dos canais formais, Silva (2001, p. 15) relata que:

Os canais formais, por intermédio das publicações, são fundamentais para seus pesquisadores, porque permite comunicar seus resultados de pesquisa, estabelecer a prioridade para suas descobertas, obter o reconhecimento de seus pares, e, com isso, aumentar sua credibilidade no meio técnico ou acadêmico.

Já os canais informais, são aqueles em que a comunicação científica ocorre através de contatos interpessoais. Meadows (1999) considera a comunicação informal é efêmera, pois está exposta a um público limitado. Crespo (2005, p.21) acrescenta algumas vantagens dos canais informais quando afirma que “o uso deste tipo de canal possibilita a rapidez da disseminação da informação, bem como a agilidade de atualização da informação”.

Leite e Costa (2007, p. 93) acrescentam que vários “estudos revelam indícios de que a comunicação informal é a que mais contribui para o fluxo de informação e conhecimento no mundo acadêmico”. Os canais informais tornam a conclusão dos estudos mais rápidos e menos custosos. Alguns pesquisadores costumam comunicar-se com bastante frequência, pois convivem no mesmo ambiente de trabalho, mantendo relações interpessoais. Segundo Meadows (1999, p. 20),

Os canais informais são usados geralmente no início da pesquisa e se estabelece por meio da oralidade que se dá em contatos face-a-face ou interpessoal, utilizando recursos que não exijam certa formalidade, por exemplo, os colégios invisíveis, as reuniões científicas, os telefonemas, considerando também a troca informal mediante recursos escritos como cartas, faxes, e-mails, entre outros.

Os canais de informação têm suas próprias características. Targino (2000) aponta as principais diferenças entre os canais formais e os informais de comunicação científica, como são expostas no quadro a seguir.

QUADRO 03: Diferenças entre canais formais e informais

CANAIS FORMAIS	CANAIS INFORMAIS
Público potencialmente grande	Público restrito
Informação armazenada e recuperável	Informação não armazenada e não recuperável
Informação relativamente antiga	Informação recente
Direção do fluxo selecionada pelo usuário	Direção do fluxo selecionada pelo produtor
Redundância moderada	Redundância, às vezes, significativa
Avaliação prévia	Sem avaliação prévia
<i>Feedback</i> irrisório para o autor	<i>Feedback</i> significativo para o autor

Fonte: TARGINO (2000, p.19)

A mesma autora coloca que a comunicação eletrônica guarda características dos canais formais e informais, com mais inclinação para o informal, e apresenta as características dos canais eletrônicos, expostos no Quadro 04.

QUADRO 04: Características dos canais de comunicação eletrônicos

CANAIS ELETÔNICOS
Público potencialmente grande
Armazenamento e recuperação complexos
Informação recente
Direção do fluxo selecionada pelo usuário
Redundância, às vezes, significativa.
Sem avaliação prévia, em geral.
<i>Feedback</i> significativo para o autor

Fonte: TARGINO (2000, p.23)

Em Araújo (1998, p.29-31), encontramos outra classificação mais ampla da área da Ciência da Informação sobre os canais comunicacionais, que objetivam estabelecer as condições para troca ou veiculação de informação conforme exibiremos a seguir, relacionando-os à comunicação científica.

- a) **Canais informais:** São aqueles caracterizados “por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação”, configurando-se em contatos interpessoais. Exemplos: reuniões, trocas de correspondências institucionais/técnicas/científicas, visitas técnicas, etc.
- b) **Canais formais:** São os que “veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”. Exemplos: documentos institucionais/técnicos/científicos, livros, periódicos científicos, obras de referência, etc.
- c) **Canais semi-formais:** Configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: eventos acadêmicos, eventos técnico-científicos e profissionais, desenvolvimento de pesquisas científicas, etc. (utilizando ao mesmo tempo textos, conversas face a face, palestras, mesas-redondas, exposições de trabalhos, livros, periódicos, dentre outros).
- d) **Canais supra-formais:** Configuram-se nos mais atuais canais de comunicação, os canais de comunicação eletrônica, ou seja, canais plurais de comunicação científica através do uso das tecnologias da informação e comunicação – TICs. Exemplos: documentos eletrônicos, livros eletrônicos, periódicos eletrônicos, a própria internet, sites especializados de busca, documentos wiki construídos de maneira livre e compartilhada via internet, bases de dados, bibliotecas digitais, portais de informação científica, troca de e-mails institucionais/técnicos/científicos, etc.

Diante do exposto, tanto os canais formais quanto os informais são importantes para o conhecimento científico e tecnológico. Cada um apresenta sua função dentro do âmbito da pesquisa.

A comunicação eletrônica, que é bastante enfatizada, é considerada um canal plural, ou seja, possui características tanto dos canais formais como dos informais. Dessa forma, com a comunicação informal, há a possibilidade de contatos entre os pesquisadores de forma imediata ao desenvolvimento das pesquisas. E, com a comunicação formal, há o favorecimento da divulgação do conhecimento produzido para um público amplo, e a permissão de armazenagem e recuperação.

4.2 A PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL/NORDESTE

Ressalta-se que a Ciência da Informação, ao longo de quase meio século de história, tem propiciado o surgimento de correntes das mais diferentes matrizes e estimulado discussões, que vão desde o seu domínio de estatuto científico até seu objeto de estudo – a informação.

A construção do campo científico e a definição do objeto de estudo permitem a solução de problemas e, conseqüentemente, o desenvolvimento de pesquisas e estudos. As abordagens postas na definição da Ciência da Informação partem quase sempre da tentativa de definir “informação” como objeto de estudo e de interdisciplinaridade. Com efeito, “a constituição de um campo científico da Ciência da Informação sempre foi uma questão em aberto. Difícil para muitos, não relevante para outros, desafiante para alguns” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2001).

Um campo do conhecimento, até chegar a sua formulação conceitual, é anunciado gradativamente por diversos eventos científicos. Tudo indica que a institucionalização da Ciência da Informação teve sua origem na Biblioteconomia, por se beneficiar das suas estruturas formais. Isso é evidenciado quando Robredo (2003, p. 88) indica que:

A partir de meados da década de 80 os cursos de Biblioteconomia do país, acompanhando o que vinha acontecendo em países de economia avançadas, começam a mudar os nomes dos cursos de graduação em Biblioteconomia, e os cursos de pós-graduação que vão sendo criados já nascem com nomes que incluem a expressão Ciência da Informação.

Os modelos de educação científica e profissional na Ciência da Informação evidenciam as características de sua evolução. A educação em Ciência da Informação começa a ser estruturada no fim dos anos 1950 em um clima de afluências entre pesquisas em torno da Biblioteconomia, Documentação e Recuperação da Informação.

Desde a década de 50, o Brasil vinha passando por transformações, principalmente em C&T e educação. A fundação do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação – IBBD em 1954 e, a partir de 1974, denominado IBICT –, pode ser considerada o marco decisivo para a introdução e propagação da Ciência da Informação no Brasil. Odonne (2006, p. 45) relata justamente isso ao apontar que,

Quando se trata de ciência da informação no Brasil, todo e qualquer recuo histórico esbarra sempre no marco erguido pelo IBBD em 1970, no qual se lê: “Primeiro curso de Mestrado em Ciência da Informação da América do Sul”. Para lá desse limite, todos os caminhos que levam ao passado parecem não só encobertos, mas de fato supérfluos ao cientista da informação brasileiro, seja porque se acredita que esse passado se distancia muito de sua atividade atual, seja porque se julga que tal passado não oferece novos sentidos à sua identidade.

O IBICT foi o laboratório para experiências pioneiras em informação científica e tecnológica e para a formação de recursos humanos na nova área com cursos de especialização e mestrado. Ele iniciou também uma discussão nacional para questões de Ciência da Informação.

De acordo com Saracevic (1992), na década de 1960, ocorreram as primeiras tentativas de especificar o campo científico e profissional da Ciência da Informação, mais precisamente nos anos de 1961 e 1962, período em que ocorreram as conferências do *Georgia Institute of Technology*. Ainda segundo o mesmo autor, a educação em Ciência da Informação se desenvolveu alavancada em dois modelos, desenvolvidos nos anos de 1960 e 1970: o “Modelo Universitário”, que se relaciona à formação e à pesquisa, e o “Modelo Técnico”, que se dedica ao aprendizado empírico.

Nesse contexto, destaca-se a definição de Borko (1968):

A Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o seu fluxo, e os meios de tratamento da informação para acessibilidade e usabilidade ótimas. Ela se preocupa com o corpo de conhecimentos relacionados com a origem, a coleta, a organização, o armazenamento, a recuperação, a interpretação, a transmissão, a transformação e a utilização da informação. Isso inclui a investigação de representações de informação em ambos os sistemas naturais e artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente de mensagem, e o estudo de dispositivos e técnicas de processamento de informações, tais como computadores e seus sistemas de programação (BORKO, 1968, p. 3, tradução nossa).

Assim, de acordo com Pinheiro (2007), na década de 1970 foram implantados seis cursos de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Os demais foram implantados na década de 1990 e, nas palavras da autora, “o curso pioneiro (IBICT-UFRJ), desde seu início, foi denominado Ciência da Informação, enquanto que a maioria dos demais Cursos e Programas modificou a sua

denominação de Biblioteconomia e/ou Documentação para Ciência da Informação na década de 90 [...]”.

O fortalecimento da Ciência da Informação no Brasil avança consideravelmente com a criação, em 1989, da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), uma sociedade sem fins lucrativos e que tem por finalidade acompanhar e estimular as atividades de ensino de pós-graduação e de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil.

O Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB – é o evento mais significativo para a pesquisa e para a pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil, pois reúne pesquisadores de todos os programas brasileiros, dando oportunidade de discutir e compartilhar ideias.

Na década de 1990, Oliveira (1998, p. 53) constatou que “a Ciência da Informação no Brasil conta com uma infraestrutura ainda incipiente de pesquisa. Além das dificuldades teóricas, conta com um apoio institucional ainda em implantação, o que tem dificultado a sua consolidação enquanto campo científico”.

Podemos observar que aparentemente não existe um conceito constante do campo da Ciência da Informação, e Zins (2011, p. 155) diz exatamente isso ao relatar que:

O campo parece seguir diferentes abordagens e tradições; por exemplo: abordagens objetivas versus abordagens cognitivas, a tradição da biblioteca versus a tradição da documentação versus a tradição da computação, e assim por diante. O conceito tem diferentes significados. Diferentes significados implicam em diferentes domínios de conhecimento. Diferentes domínios de conhecimento implicam em diferentes campos [...], além disso, o mesmo nome “Ciência da Informação” é problemático. Se considerarmos os três conceitos relacionados “dados”, “informação” e “conhecimento” que estão incorporados no conceito de “Ciência da Informação”, não se podem ignorar a dificuldade.

Dessa maneira, podemos destacar a formalização da pós-graduação e a sua relação direta com a pesquisa de forma mais evidente com a implantação de cursos de mestrado em Biblioteconomia e em Ciência da Informação.

O primeiro curso de pós-graduação em Biblioteconomia ou Ciência da Informação criado no Brasil foi o do IBBD, o atual IBICT. A partir de 1992, incorporou-se ao Programa de Pós-Graduação do IBICT, o doutorado em CI.

Surgiram outros cursos em outras unidades, como: UFMG, UFPB, UnB, PUCCAMP e, mais tarde, os da USP, UFBA, UNESP e UFSC.

A concepção dos programas de pós-graduação foi o grande marco para o incremento e o desenvolvimento do conhecimento, através da capacitação de pessoas para as pesquisas e, conseqüentemente, para o aumento da produção científica. Nesse sentido, a Ciência da Informação amplia seu *corpus* de conhecimento com a criação dos cursos de pós-graduação e, a partir dos anos 80, com os cursos de doutorado.

Segundo González de Gómez (2003, p. 32), “a pós-graduação pode caracterizar-se por uma dupla estrutura de fins: a formação de competências muito complexas e específicas e a participação na produção de conhecimentos científicos [...]”.

Apesar da tradição e da extraordinária expansão no ensino da Biblioteconomia, que se deu no Nordeste do Brasil a partir da segunda metade do século XX, houve apenas duas experiências de pós-graduação *stricto sensu* – a da Paraíba (1977) e a da Bahia (1998) – que conseguiram êxito.

Alguns fatores cooperaram para o baixo aproveitamento e o principal deles parece ter sido a ênfase tecnicista dos cursos de Biblioteconomia, criados, de modo geral, sem um projeto estrutural de capacitação de recursos humanos e sem uma política de fomento à pesquisa em nível de pós-graduação que atendesse às demandas locais com metas sustentáveis de longa duração (GALDINO; AZEVEDO NETTO, 2008).

Os Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Nordeste são instituídos a partir de suas linhas de pesquisas. São elas que orientam os estudos desenvolvidos no país, por isso, segundo Sousa e Stumpf (2009, p.52) é importante abordá-las:

Pois é através delas que os programas indicam sua real vocação. As linhas de pesquisa aglutinam as investigações que têm afinidade entre si, e a elas se filiam os projetos de pesquisa dos docentes e conseqüentemente, as dissertações e teses que orientam.

De acordo com Galindo e Azevedo Netto (2008), a titulação de mestre e doutor em CI avançou no triênio 2004-2006, que se reflete nos dias atuais em consequência ao aumento do número de cursos de Pós-Graduação no Nordeste.

Além disso, esses autores enfatizam que ainda há um longo caminho a ser percorrido pelos cursos de Pós-Graduação em CI no Nordeste e que:

O estímulo à qualificação de doutores e à criação de novos programas de Pós-Graduação na região Nordeste deve ser visto como oportunidade para o estabelecimento de ambientes de desenvolvimento de programas articulados de pesquisas, no campo da informação.

É nesse contexto de produção científica que se insere este estudo, ressaltando que a Ciência da Informação, ao longo de sua história, tem propiciado o surgimento de correntes das mais diferentes matrizes e estimulado discussões que vão desde o seu domínio de estatuto científico, passam pelo objeto de estudo – a informação –, e atingem problemas de terminologia, indo até suas conexões interdisciplinares.

Sendo assim, é de interesse conhecer um pouco da história dos Programas de Pós-Graduação em CI no Nordeste.

4.2.1 Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFBA

A Universidade Federal da Bahia (UFBA) constitui-se na mais importante IES do estado da Bahia. Foi criada, juridicamente, em 08 de abril de 1946 como Universidade da Bahia, pouco tempo depois da deposição do presidente Vargas pelo Decreto-Lei n. 9.155. Possui, segundo a referida Lei e seu Estatuto, autonomia administrativa, patrimonial, financeira e didático-científica.

A instituição oficial da Universidade da Bahia resultou da associação de três unidades de ensino profissionais tradicionais – a Faculdade de Medicina da Bahia, a Faculdade Livre de Direito da Bahia (1891) e a Escola Politécnica da Bahia (1897) – com a Faculdade de Filosofia da Bahia, Ciências e Letras (1941) e a Faculdade de Ciências Econômicas da Bahia (1934), que funcionavam independentemente (DIAS, 2005).

A Academia de Belas Artes da Bahia, criada em 1877, também constituiu o núcleo inicial da Instituição. A Faculdade de Medicina é originada do Colégio Médico-Cirúrgico da Bahia, criado em 1808 pelo Príncipe Regente D. João VI, na época em que a Corte portuguesa passou pela Bahia. Em 1832 e 1864, foram

criados e anexados à Escola de Cirurgia os cursos de Farmácia e Odontologia, respectivamente (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2004).

No final de 2011, a UFBA contava com 31.346 alunos de graduação, 4.082 de pós-graduação (mestrandos e doutorandos) e 2.257 docentes do quadro permanente, sendo 66,15% doutores, 109 temporários, 287 substitutos e 16 de 1º e 2º graus. Também havia 3.279 servidores técnicos e administrativos, sendo 94 com nível superior. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2011).

O curso de mestrado da Bahia, de (1998), conseguiu melhores resultados do que o da Paraíba (2007), fortalecendo o grupo local, a produção e a qualificação de seu próprio quadro, e mantendo com regularidade sua produção discente – (35) defesas no triênio 2007-2009.

O Programa de Pós-Graduação em CI (Posici) da UFBA tem com área de concentração a *Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea*, e dela decorrem duas linhas de pesquisa, como segue no Quadro 05.

QUADRO 05: Linhas de Pesquisa do PPGCI/UFBA

LINHAS	EMENTA
Linha 01: Políticas e Tecnologias da Informação	Estudos teóricos e aplicados sobre a infraestrutura e política de acesso e controle da informação, do documento e das tecnologias intelectuais. Contempla a identificação e o monitoramento de necessidades, assim, como a avaliação de padrões de funcionamento e gestão de redes e sistemas de informação. Abrange pesquisas sobre identidade e memória cultural, incluindo o exame de metodologias e estratégias de preservação documental. Envolve ainda o estudo das tendências e dos indicadores de produção e comunicação científica.
Linha 02: Produção, circulação e mediação da informação.	Estudos teóricos e aplicados sobre produção, disseminação, transferência, mediação e apreensão da informação em vários contextos. Contempla os ciclos, processos, fluxos, hábitos e comportamentos informacionais em diferentes meios e ambientes, incluindo leitura e escrita, com enfoque na circulação da informação, recepção e produção de sentidos. Abrange estudos e pesquisas das redes sociais e humanas na produção, intercâmbio e uso de informação. Envolve também a análise de competências informacionais e de programas de letramento e inclusão digital, comportamentos e hábitos informacionais.

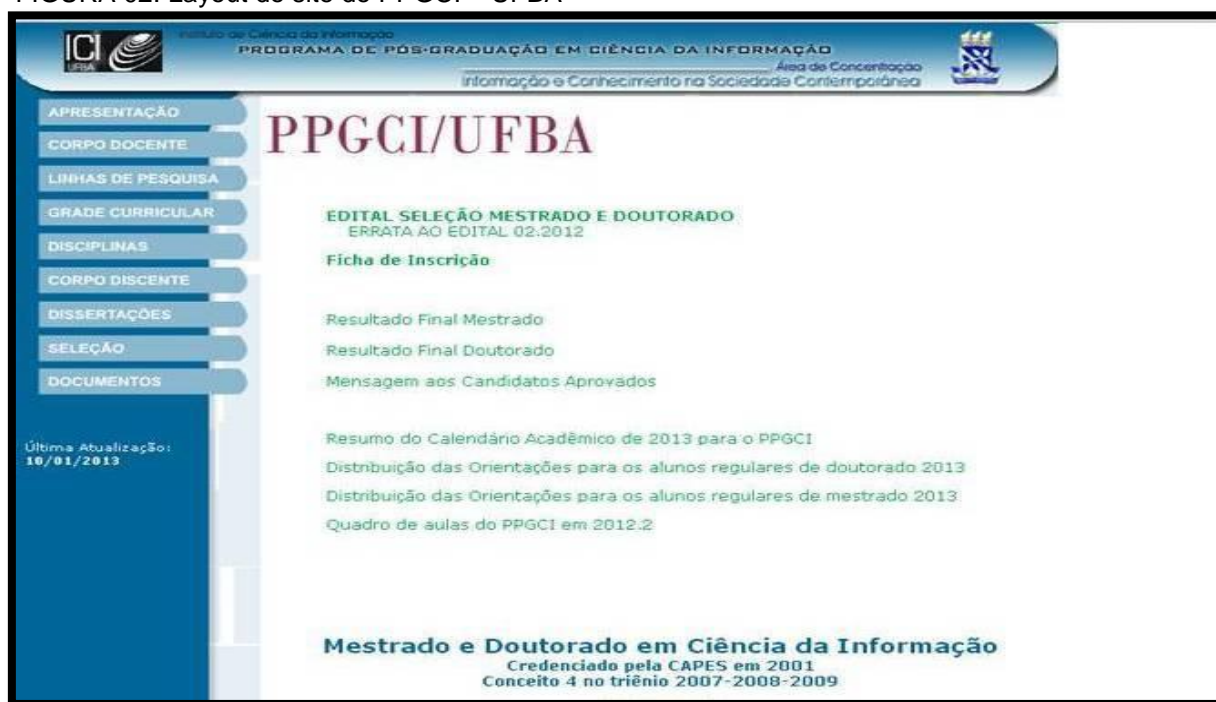
Fonte: <http://www.posici.ufba.br/>

Sua proposta pedagógica alia a necessidade de formação de pesquisadores de alto nível com a compreensão da contemporaneidade, marcada por intensas transformações de variadas naturezas, ativadas por um avanço científico e tecnológico dinâmico e impositivo.

Essa visão de mundo resulta em um desafio que vem conduzindo os corpos docentes e discentes ao reconhecimento dos amplos limites do estudo da Informação e Conhecimento na sociedade contemporânea e à busca de ferramentas empíricas e fundamentos teóricos necessários ao seu desenvolvimento, enquanto disciplina científica.

O PPGCI da UFBA conta com um site que traz um *link* (Figura 02), disponibilizando uma listagem em *pdf* das dissertações defendidas no programa. Todavia, o texto integral de cada dissertação defendida no PPGCI apenas pode ser localizado na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFBA.

FIGURA 02: Layout do site do PPGCI – UFBA



Fonte: <http://www.posici.ufba.br/>, 2013.

O perfil acadêmico dos professores e alunos do Posici é, por isso, multidisciplinar, capaz de gerar pesquisas em um amplo arco de temas vinculados à Informação e ao Conhecimento, aos seus processos, produtos, tecnologias, gestão, usos, condicionamentos, teorias e história.

4.2.2 Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFPB

Em 1969, surge o primeiro curso de Biblioteconomia na Paraíba, segundo Costa *et al.* (2009, p.148) ele começou a funcionar no “Instituto Central de Letras da UFPB, em um prédio que também abrigava o Instituto Central de Filosofia e Ciências Humanas da UFPB”. Ainda conforme Costa *et al.* (2009), após alguns anos vivendo como nômades, o Departamento de Biblioteconomia e Documentação – DBD – foi criado e, assim, o curso de Biblioteconomia começou a ganhar sua independência.

O Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba foi antecedido pelo Mestrado em Biblioteconomia, instituído em 1977 por meio da Resolução CONSEPE nº 203/77 – primeiro mestrado dessa área no Nordeste. De acordo com Costa *et al.* (2009, p.149),

Este foi um curso direcionado para professores e bibliotecários da UFPB, uma qualificação para os professores, coordenado por uma bibliotecária da SUDENE, Azenate Sena de Oliveira [...] a nova visão era avançar [...] na qualidade de ensino da graduação e pós-graduação *lato sensu*.

Em 1997, esse mestrado passa por uma reformulação para a nova denominação: Curso de Mestrado em Ciência da Informação – CMCI –, que funcionou com esse nome e estrutura até o ano de 2001, quando, devido à avaliação da CAPES, recebeu nota 02 (dois) e foi descredenciado. (ARAÚJO; TENÓRIO; FARIAS, 2003).

Em 2004, a CAPES abriu as discussões sobre o papel da pós-graduação no Brasil e chegou à conclusão de que os cursos de mestrados exigiam a centralização em novos objetivos, e, conforme Costa *et al.* (2009, p. 150),

Não só a formação de docentes e pesquisadores de ensino superior em CI, mas também a formação de profissionais dentro de uma ótica multidisciplinar visando uma política de atuação e desenvolvimento voltada para a realidade brasileira [...] uma busca de contribuir com os interesses do país [...] dando uma nova dinâmica [...] e modernizando o curso de pós-graduação.

Ainda segundo Costa *et al.* (2009), em 2006, a professora Joana Coeli Ribeiro Garcia coordenou o projeto para a criação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Logo em seguida, com o objetivo de programar uma nova

pós-graduação, foram tomadas algumas iniciativas, já considerando a avaliação formulada pela CAPES, para que fosse submetida uma nova proposta de criação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Dentre essas iniciativas, podemos destacar a entrada de três docentes doutores através de concurso público, a publicação ininterrupta da revista “Informação & Sociedades: estudos”, e a oferta da especialização em “Gestão em Unidades de Informação” no ano de 2006.

Assim, com todas essas iniciativas, o PPGCI, em nível de mestrado, inicia suas atividades no ano de 2007 com a entrada da primeira turma, tendo como área de concentração “*Informação, Conhecimento e Sociedade*” e, a partir daí, se constituindo as seguintes linhas de pesquisa:

QUADRO 06: Linhas de Pesquisas do PPGCI/UFPB

LINHAS	EMENTA
Linha 01: Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação.	Envolve questões teóricas, conceituais, reflexivas e metodológicas voltadas à produção, apropriação, democratização, representação, usos e impactos da informação, e à proteção das memórias, do patrimônio cultural e identitário, as sociadas ou não às tecnologias de suporte.
Linha 02: Ética, Gestão e Política de Informação.	Envolve questões teóricas, conceituais, reflexivas e metodológicas voltadas ao ciclo da gestão, às políticas de informação, inclusão e responsabilidade ética e social, metodologias de gestão da informação e do conhecimento, redes sociais organizacionais, associadas ou não às tecnologias de suporte.

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (2013)

Segundo Silva (2009, p. 6), esse novo projeto “reposicionou os desejos e expectativas da equipe do PPGCI da UFPB”. De acordo com Costa *et al.* (2009, p. 152), em uma entrevista com a professora Francisca Arruda Ramalho, que comenta que “naquele momento de elaboração do projeto do Curso de Mestrado, o que tínhamos em mente era que pudéssemos oferecer aos nossos alunos uma versão melhorada dos cursos que havíamos oferecido no passado [...]”.

O PPGCI da UFPB também conta com um *website*, (Figura 03) e consequentemente com um repositório onde são encontradas as dissertações na íntegra de 2008 até os dias atuais.

FIGURA 03: Layout do site do PPGCI – UFPB.



Fonte: <http://dci.ccsa.ufpb.br/ppgci/?secao=15>, 2011.

O Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação pertence ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA – da Universidade Federal da Paraíba. Esse centro ainda possui Mestrados em Economia, Ciências Contábeis e Administração.

4.2.3 Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFPE

Em 1950, teve início o curso de Biblioteconomia da Universidade do Recife, a atual Universidade Federal de Pernambuco. Apenas em 23 de agosto de 1966, o decreto nº 59.114 reconheceu esse curso.

Posteriormente, em 1998, o Departamento de Biblioteconomia passou a denominar-se Departamento de Ciência da Informação e, em 2008, foi criado o curso em Gestão da Informação e o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

O Plano Institucional do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal de Pernambuco, para o triênio 1985/87, propunha a criação do curso de Mestrado, projeto esse qualificado no plano mencionado na categoria de *necessidade emergencial*.

Em 1997, surgiu a oportunidade de cumprimento da meta em parceria com o Departamento de Comunicação da UFPE – Curso de Mestrado em Comunicação e Informação – CMCI – formalmente instalado em agosto de 1998, com a participação de dois docentes do Departamento de Ciência da Informação – DCI.

No entanto, por ocasião da primeira avaliação do CMCI, a política da CAPES já não estimulava mais a formação de programas mistos, ou seja, de Comunicação e de Informação, sendo sugerido o desatrelamento com o DCI por este não possuir doutores em número suficiente para justificar a contrapartida na cooperação. (GALINDO; AZEVEDO NETO, 2008).

Assim, em 2008, foi criado o Curso de Mestrado em Ciência da Informação da UFPE, trazendo como área de concentração “*Informação, memória e tecnologia*”, que aborda a relação entre informação, memória e tecnologia, na perspectiva da Ciência da Informação e, conseqüentemente, as linhas de pesquisas que seguem no quadro abaixo.

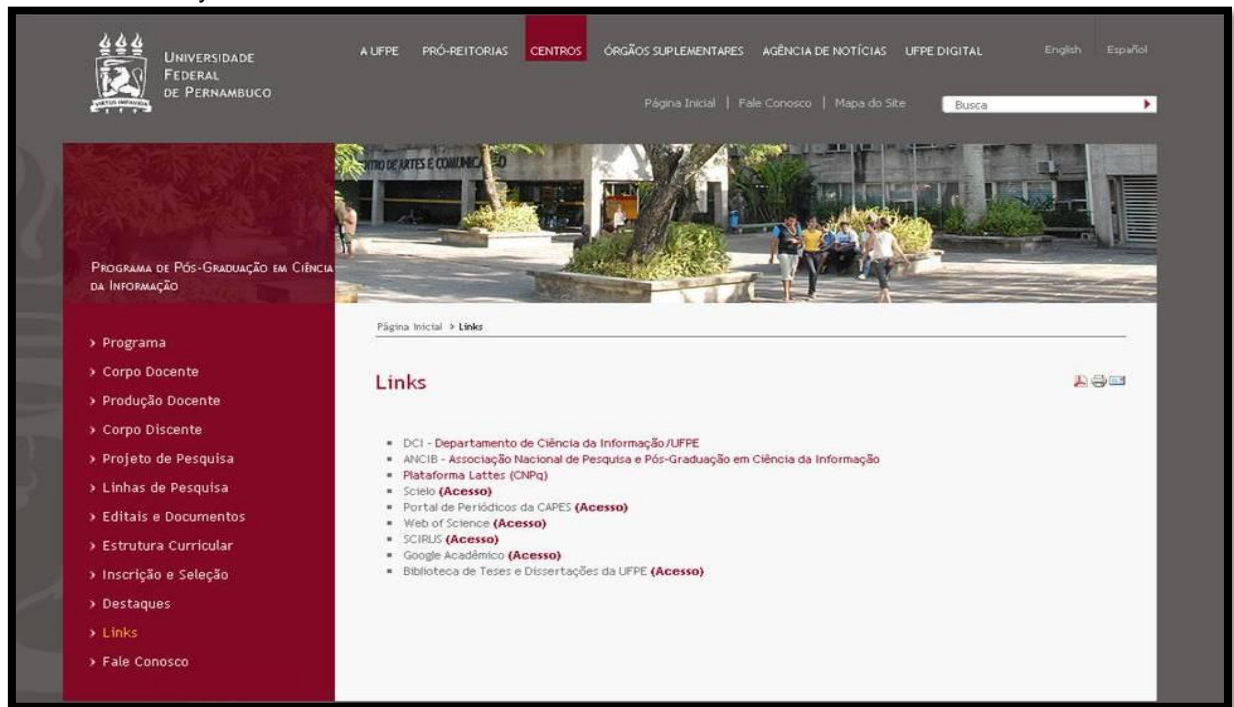
QUADRO 07: Linhas de Pesquisas do PPGCI/UFPE

LINHAS	EMENTA
Linha 01: Memória da Informação Científica e Tecnológica	Compreende a produção do conhecimento como fenômeno de construção, preservação, conservação e proteção da memória da cultura científica como bem social, cultural e econômico. Produção dessa, resultado do uso sistemático de estoques de memória coletiva. Dessa forma, a linha em questão preocupa-se com questões teóricas, conceituais e reflexivas ligadas à produção do conhecimento de uso sócio-cultural.
Linha 02: Comunicação e Visualização da Memória	Compreende a comunicação e a visualização da memória como fenômeno da socialização do conhecimento científico mediado pelas tecnologias de informação e comunicação. Concentra-se nos aspectos práticos e aplicados, contemplados em metodologias e técnicas ligadas à produção, organização, recuperação e disseminação da informação.

Fonte: http://www.ufpe.br/ppgci/index.php?option=com_content&view=article&id=302&Itemid=230

O PPGCI da UFPE também conta com um *website* (Figura 04) e um *link* designado “Biblioteca Digital de Teses e Dissertações”, que infelizmente, até o momento, não funcionava, e foi preciso entrar em contato diretamente com o PPGCI através de *e-mail* para o requerimento das dissertações.

FIGURA 04: Layout do site do PPGCI – UFPE



Fonte: www.ufpe.br, 2013.

O Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Departamento de Ciência da informação está vinculado ao Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco, e tem por finalidade desenvolver e aprofundar a formação adquirida nos cursos de graduação na área de Ciência da Informação e conduzir ao grau de Mestre, visando a formação de docentes, pesquisadores e recursos humanos especializados.

5 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

“[...] o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo”.

(GUINCHATE MENO, 1992.)

Quem são as pessoas que buscam informação? E o que elas buscam? Responder perguntas assim não é fácil, e exatamente por não ser fácil é que empreendemos esta investigação com a intenção de desvendar um pouco mais sobre os “usuários da informação”.

Vivemos em um mundo onde a informação circula a todo o momento e em velocidade cada vez mais rápida. Logo, não se consegue captar, tratar, organizar e disseminar esse volume de informação, pois nem toda ela nos é dirigida e mesmo parte do que se consegue chegar é pouco assimilada. É por essas alterações que todo ser humano é diferente um do outro.

Podemos entender por usuários da informação todos aqueles que se descobrem com algum tipo de questionamento informacional, seja nas atividades profissionais, educacionais ou simplesmente em seu dia a dia. Assim, definir o termo usuário é relativamente fácil quando se tem um serviço ou um sistema em que podemos verificar quem são os indivíduos que fazem uso dele. Podemos dizer, então, que usuário é aquele que faz uso de algo, e usuários da informação são aqueles que buscam a informação desejada para suas necessidades.

Para Choo (2006, p.83),

Usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil.

Correlacionando com as afirmações acima, apresentam-se outras definições de *usuários da informação*:

Aqueles que utilizam, habitualmente, um ou mais serviços da biblioteca [...] (BUONOCORE, 1963, p.420).

Pessoa que utiliza os serviços que pode prestar uma biblioteca, centro de documentação ou arquivo. (SOUSA, 1993, p. 801).

Indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca ou centros de informação e documentação. (MORAIS, 1994, p. 214).

Aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades. (SANZ CASADO, 1994, p.19).

Podemos concluir com as definições acima que o termo ainda é intimamente dependente dos sistemas tradicionais de informação. Para enfatizar esse contexto, Galvino *et al.* (2010, p.3) diz que:

O usuário da informação é o elemento fundamental de um sistema de informação, uma vez que é a razão de ser desse tipo de sistema porque interagem com o mesmo contribuindo para a concepção, a avaliação, o enriquecimento, a adaptação, o estímulo e o funcionamento do sistema.

A literatura científica sobre usuários da informação, produzida até a década de 1970 no plano internacional e até o começo da década de 1990 no Brasil, normalmente identifica esse campo como sendo composto por estudos de uso de informação, de perfil de comunidades de usuários e de avaliação de sistemas e serviços de informação (FIGUEIREDO, 1994; CUNHA, 1982; PINHEIRO, 1982).

Confirmando com os autores supracitados, entende-se que todos os seres humanos são considerados usuários da informação, uma vez que necessitam do conhecimento para realizar suas atividades do dia a dia. Assim, diante de tudo que foi exposto, concebe-se que o usuário é a razão da existência de qualquer sistema de informação.

Os estudos de usuários se fundamentam em técnicas usadas nas ciências para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação e tem como objetivo entender suas necessidades, preferências e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos.

Logo, é de grande importância conhecer os tipos de usuários para que suas necessidades informacionais sejam atendidas de forma eficiente. Conforme Nuñez Paula (2000), existem diversas acepções dos termos usados, podemos visualizar melhor essas diferenças no quadro abaixo.

QUADRO 08: Definições dos termos relativos aos usuários

USUÁRIOS	DEFINIÇÕES
Potencial	É toda pessoa, grupo ou entidade cuja atividade está vinculada direta ou indiretamente ao cumprimento da missão e dos objetivos da organização ou comunidade, na qual está inserida a unidade de informação.
Reais	São aqueles que já fizeram, em alguma ocasião, uma solicitação de serviço à unidade de informação.
Interno	É toda pessoa, grupo ou entidade que se encontra subordinada administrativa ou metodologicamente à mesma gerência que a unidade de informação e que não tem uma entidade intermediária de informação.
Externo	É toda pessoa, grupo ou entidade que não se encontra subordinada administrativa nem metodologicamente à mesma gerência que a unidade de informação ou que tendo uma das subordinações citadas tem uma entidade intermediária de informação. Essa categoria é excludente, oposta à de usuários internos.
Intermediário	É toda pessoa, grupo ou entidade que utiliza oficialmente a informação e os serviços de uma unidade de informação, com o propósito de cumprir uma missão similar com respeito a outros usuários.
Final	Por oposição com o intermediário, é o usuário que recebe os serviços, porém, não com o propósito de oferecê-los a outros usuários.
Cliente	Termo proveniente da teoria e da prática do comércio, a administração e o mercado que começa a ser utilizado na atividade informacional e bibliotecária na década de 80.
Cliente Potencial	É parte do mercado potencial. Pode ser utilizado no sentido mercadológico, como objeto da estratégia de mercado, embora seja mais comum que se use, simplesmente, o termo cliente deixando claro o sentido de potencialidade.
Cliente Interno	O uso desse termo tem sua origem na literatura relativa a análises de sistema, os sistemas de qualidade, a reengenharia, etc. O termo se refere a pessoas, grupos ou entidades dentro da organização e se torna como ponto de referência para análise do sistema.

Fonte: NUÑEZ PAULA (2000, p.109-115).

Nessas categorias evidenciadas pela autora, pode-se entender que o usuário pode assimilar e permanecer em um ou mais tipos da cadeia informacional. Na verdade, por muito tempo, tentou-se estabelecer categorias de usuários através da pergunta “informação para quem?”. Entretanto, conforme Costa (2008, p. 51), “considerando as várias ocupações dos usuários e seus variados tipos de papéis frente à informação, a pergunta, passou para ser: informação, para fazer o quê?”.

Dessa forma, hoje em dia, sabemos que os sistemas de informação que não consideram os interesses dos usuários tendem a ter falta de uso ou pouca demanda. É preciso existir esforços da gerência do sistema de informação para a obtenção de dados dos usuários potenciais e também das necessidades não expressas pelos usuários reais.

5.1 MEMÓRIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Diante da ansiedade da informação, tornou-se imprescindível o estudo da satisfação dos usuários, assim, as investigações com o intuito de saber o que os indivíduos necessitam em matéria de informação ou se eles estão sendo atendidos de maneira adequada pela unidade informacional são denominadas pela literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação como estudo de usuários.

Implantada na conjuntura da ciência da informação, a subárea de pesquisa relacionada aos usos e usuários da informação se transformou ao longo de várias décadas. Ela surgiu focada nos sistemas de informação, partindo em direção ao entendimento de como os indivíduos produzem sentido no seu ambiente através de seu comportamento.

É exatamente através desses estudos que podem ser examinadas as razões que levam os indivíduos a usarem a informação e os fatores que afetam o seu uso. Dessa forma, o estudo de usuários torna-se uma ponte de comunicação entre a unidade de informação e a comunidade a que ela serve.

Na concepção de Figueiredo (1994, p.7),

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte desses usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Existe uma relativa concordância na literatura sobre os estudos de usuários da informação quanto à sua origem. A literatura indica dois marcos dos estudos de usuários: o primeiro é datado na década de 30, na Universidade de Chicago, e o outro remonta ao ano de 1948, com o trabalho de Bernal e Urquhart e outros estudos publicados na Conferência de Informação Científica da Royal Society, que

voltaram as atenções para estudos orientados às necessidades dos usuários. (GASQUE; COSTA. 2010).

Essa época foi importante por algumas razões: primeiro porque, conforme comenta Figueiredo (1994), houve uma mudança na postura da biblioteca, passou de passiva – por dedicar-se pouco a descobrir se o usuário sabe ou não fazer uso da informação disponível – para ativa, preocupando-se com a melhoria dos serviços existentes.

Os estudos de usuário são caracterizados como um campo que não é bem delimitado, incluindo desde os levantamentos de empréstimos em bibliotecas até pesquisas sobre o comportamento do usuário, e permitindo o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, da demanda da informação, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso e do aperfeiçoamento de sistemas de informação, das relações e da distribuição de recursos de sistemas de informação, dentre outros (PINHEIRO, 1982).

O primeiro marco com os estudos realizados na Universidade de Chicago foi necessário devido à chegada de grande contingente de imigrantes na cidade de Chicago, no início do século XX. As bibliotecas deveriam fornecer materiais informativos sobre hábitos e cultura locais, para facilitar a socialização dos estrangeiros (FIGUEIREDO, 1994). Conforme Araújo (2008, p. 4), esses primeiros estudos:

Buscavam então, estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas ou não atendidas, no caso dos “não-usuários”, mas com um foco muito particular: o levantamento ou adequação dos produtos e serviços de bibliotecários.

O segundo marco se diferenciou dos primeiros estudos por se voltar para as necessidades informacionais de determinados grupos. Segundo Figueiredo (1994, p. 9), “a ênfase foi em tentar-se descobrir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentiam das inadequações”. Contudo, o termo “estudo de usuários” apareceu pela primeira vez apenas em 1960, substituindo o que se denominava como levantamento bibliográfico (CUNHA, 1982).

Os estudos de usuários entram de forma decisiva na temática da “comunicação e produção científica”, e chegam, inclusive, definidos a partir desse

contexto (CUNHA, 1982), como se pode perceber. Pinheiro (1982, p.1) relata que “os estudos sobre usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação [...]”.

Após esses dois marcos fundadores, os estudos de usuários concretizaram uma tradição de pesquisas basicamente marcadas pela ideia de uma produtividade, de uma aplicação “útil” – seja, primeiramente, em ajudar na assimilação de imigrantes, ou, posteriormente, em avaliar os produtos e serviços bibliotecários, para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico e tecnológico.

Esse se torna o grande “programa de pesquisa” para o campo, o critério a definir a validade das pesquisas, desde sua concepção, seus conceitos e métodos a serem utilizados e seus resultados.

A motivação para realizar um estudo de usuários vem, geralmente, da necessidade de se saber como está o serviço e, assim, obter informações de seu uso, para redefinir prioridades e, se preciso, modificar parte ou todo o serviço oferecido. Uma pesquisa, no campo dos estudos de usuários, precisa ser “útil”, entendendo-se essa utilidade como a produção de um conhecimento não apenas sobre a realidade, mas um conhecimento que necessariamente seja válido para avaliar produtos ou aperfeiçoar processos (ARAÚJO, 2010).

Com relação aos estudos pioneiros, ressalta-se a preocupação com a “administração de bibliotecas” (FIGUEIREDO, 1994, p. 68). A autora cita em sua obra quatro estudos norteadores com a temática, publicados na década de 40. O primeiro a definir os passos a serem seguidos em um levantamento foi Wight. Essas etapas foram apontadas como sendo a definição dos propósitos e limites do estudo, a preparação de um esboço da organização do relatório final, a determinação dos tipos de dados e dos métodos de coleta, a preparação das tabelas, formulários e impressos para coleta e tabulação dos dados, a coleta de dados, a tabulação e análise, a preparação dos relatórios, e a revisão, a crítica e a preparação final do relatório.

Conforme Choo (2006, p.67),

Os primeiros estudos foram, em sua maioria, patrocinados por associações profissionais que precisavam elaborar seus programas

para responder à explosão de informações científicas e novas tecnologias. Esses estudos também eram iniciados por bibliotecários ou administradores de centros de informação ou laboratórios, que precisavam de dados para planejar seu serviço.

Os estudos de usuários permanecem sendo uma tarefa difícil de realizar, pois para obter dados concretos, muitos pontos devem ser analisados, afinal, quando se trata de investigar pessoas, as atitudes de busca, a motivação, a percepção, os problemas de análises e as respostas aumentam, partindo do ponto que cada ser humano pensa, age e procede de maneira diferente.

Esses estudos devem levantar respostas lógicas que possam ser interpretadas, resultando em aplicações práticas de interesse do usuário. Os profissionais da informação veem nesses estudos a necessidade não de apenas estudar o usuário, mas de colocá-lo no centro das preocupações.

É essencial ao estudo do usuário o estudo de necessidade, de busca e de uso da informação. Dentre os usuários, é necessário identificar as várias necessidades que são intrínsecas de cada grupo e permitir que a informação demandada seja atendida e que haja satisfação dos usuários perante a busca desejada.

Nos estudos de usuários analisam-se as verdadeiras necessidades e demandas de informação, sejam eles usuários reais ou potenciais. Pode-se analisar também o desempenho das atividades da instituição informacional em relação à prestação de serviços.

Dessa forma, estudar as necessidades informacionais permite uma melhor compreensão do comportamento e de todo o processo de busca e uso da informação. Porém, vale ressaltar que o conceito de necessidade de informação não é algo fácil de ser explicado.

Segundo Choo (2006, p. 99),

As necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação.

Nesse sentido, as necessidades de informação não surgem inteiramente formadas, mas crescem e evoluem com o decorrer do tempo, e Choo (2006 p. 101)

continua dizendo que “satisfazer uma necessidade de informação vai muito além de encontrar informações que respondam à questão expressa nas perguntas ou tópicos descritos pelo indivíduo”.

Segundo Figueiredo, (1994, p.34-40) os estudos de usuários têm sido exatamente mais voltados às necessidades do que aos usos ou demandas. Ele tentou estabelecer definições, como segue no quadro abaixo.

QUADRO 09: Definições de necessidades x demandas da informação

	DEFINIÇÕES
Necessidade	O que um indivíduo deve (<i>ought</i>) ter para seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. Uma necessidade é uma demanda em especial.
Desejo	O que um indivíduo gostaria (<i>would like</i>) de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam ou desejarem um item que eles não necessitam, ou mesmo não deveriam ter (<i>ought not</i>). Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.
Demanda	O que um indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação acreditado ser desejado (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo, depois de tudo). Os indivíduos podem demandar informação que eles não necessitam e, certamente, podem ter necessidade e desejo por informação que eles não demandam. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez, depende parcialmente da biblioteca ou do serviço de informação ser passível de satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial.
Uso	O que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (<i>browsing</i>) ou acidental (por exemplo, uma conversa), isto é, uma informação reconhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades.
Requisito	(<i>Requirement</i>) É um termo útil de ligação: pode significar o que é necessário, o que é desejado, ou o que é demandado e pode, portanto, ser aplicado para cobrir todas as três categorias. Muitos estudos de necessidade têm sido, de fato, estudos de requisitos.
Necessidade não expressas	São aquelas que as pessoas sentem ou estão delas conscientes, sem, contudo, fazer uso de uma biblioteca para as satisfazerem, isto é, não são expressas em um contexto de biblioteca. Isso porque a biblioteca não é realmente o melhor lugar para satisfazê-las, ou devido à ignorância ou apatia por parte do indivíduo.

Necessidade expressa	Há dois aspectos de uso da biblioteca resultantes de uma necessidade expressa: intencional e não intencional. O uso não intencional reflete uma necessidade que poderia ser satisfeita pela biblioteca, mas que não estava na mente do usuário utilizá-la para este caso. Portanto, o uso é muitas vezes e, certamente, potencialmente maior do que a necessidade expressa.
-----------------------------	---

Fonte: (FIGUEIREDO 1994, p.34-40)

Figueiredo (1994) entende estudo de usuários com as investigações realizadas para conhecer as necessidades dos usuários em matéria de informação ou avaliação do atendimento das necessidades informacionais pelas bibliotecas e centros de informação. Ampliando a idéia de estudos de usuários, Wilson (1999) salienta que os estudos de necessidades e uso devem ser envolvidos em uma expectativa mais abrangente, inseridos no campo do comportamento humano e denominados “comportamento informacional”. Esse comportamento refere-se às atividades de busca, uso e transferência da informação.

Figueiredo (1994) e Sanz-Casado (1994) concordam quando referem à existência de vários fatores influenciáveis ao uso da informação, tais como disponibilidade, acessibilidade, qualidade, custo da informação e dos materiais, problemas linguísticos, idade do material e outros de ordem psicológica, a experiência e a maturidade do usuário, a especialização, o meio de trabalho, fatores pessoais, a etapa do projeto de pesquisa, área de atuação, assunto, meio ambiente, papel que o indivíduo exerce na sociedade e por suas características pessoais. Com isso, o processo de busca e uso da informação poderá ser efetuado parcialmente ou não acontecer, ou, ainda, novos elementos, não identificados, podem ser visualizados pelo usuário.

De tal modo, buscar e usar a informação estabelece competências decisivas na sociedade da aprendizagem. A busca da informação relaciona-se ao modo como as pessoas procuram as informações que atendam suas necessidades. O uso da informação compõe-se de atividades em que o indivíduo se engaja para apreender a informação e transformá-la em conhecimento.

Em síntese, conhecendo a necessidade de informação, estaremos entendendo de onde vem a demanda, o que envolve realmente com a busca, ou seja, o que está por trás do comportamento dos usuários. Nesse contexto, a importância do estudo de usuários para uma instituição ou serviço de informação está em identificar as expectativas destes usuários, suas demandas e desejos

5.2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: Abordagem tradicional

Com o passar do tempo, os estudos de usuários evoluíram, como expõe Costa (2008) com base em Ferreira (1997, p.1), contudo, sobrepondo sua perspectiva de tais estudos na primeira década do século XXI, pode considerar o Quadro 10 elaborado pela autora.

QUADRO 10: Evolução dos Estudos de Usuários

EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO SÉCULO XX	
LINHA DO TEMPO	FASES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 40	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas . Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
Década de 50	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários , agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
Década de 60	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários ; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
Década de 70	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema datam dessa década.
Década de 80	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho
Década de 90	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional , que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional , quanto para a avaliação de satisfação e desempenho , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

Fonte: COSTA (1997) adaptado por FERREIRA (2008).

Em um primeiro momento, de 1948 a 1965, os estudos de usuários tinham como foco a descoberta do uso da informação pelos cientistas e engenheiros. Interessava a obtenção de dados quantitativos sobre os hábitos de se obter informação por parte da comunidade científica, utilizando questionários e

entrevistas. No entanto, os resultados mostraram-se contraditórios, decorrentes da complexidade, amplitude e diversidade dos usuários, que foram mais numerosas do que se esperava.

O segundo período dos estudos, realizados com enfoque no usuário da informação, começou após o ano de 1965, quando foram utilizadas técnicas mais sofisticadas de observação indireta, para estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários. Começou também, nessa época, o emprego de métodos sociológicos para a análise de transmissão informal da informação, que contribuiu para o conhecimento mais profundo de como a informação é obtida e usada (FIGUEIREDO, 1994).

Percebe-se que os estudos de usuários conseguidos no período de 1948 a 1965 correspondem ao levantamento do primeiro estágio da pesquisa, que tinha como foco saber qual era a demanda da informação, e não o seu uso pelos usuários. Já a segunda ocasião corresponde às investigações que envolvem a psicologia e o comportamento humano pela busca da informação.

Na década de 1970, os estudos de usuários se popularizaram com a intensificação da utilização do estudo sociológico, voltados para as necessidades de se ajustar o sistema ao usuário. Nessa fase, também surge a necessidade de estudos dos usuários de outras áreas, como de Ciências Sociais e Humanas. Esse interesse é explicado pelo fato de os próprios cientistas sociais terem se envolvido nessa área de pesquisa (FIGUEIREDO, 1994).

Na atualidade, a literatura tem divergido em duas direções: abordagem tradicional, que são estudos direcionados sob a ótica de sistema de informação ou biblioteca (*system-oriented approach or traditional approach*), e abordagem alternativa, ou seja, direcionada sob a ótica do usuário (*user-oriented approach or alternative approach*).

Os estudos voltados para a **abordagem conservadora ou tradicional (*system-oriented approach*)**, conhecida como aquela centrada no sistema e observação de grupos de usuários, são embasados pela corrente positivista, que teve início no século XVIII e teve Augusto Comte como seu precursor. Eles têm sido dirigidos ao “conteúdo” ou à “tecnologia”. São voltados ao conteúdo os estudos relacionados às linhas temáticas de interesses de grupos de usuários, sempre baseados nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento, utilizando, por exemplo, as classificações decimais existentes. Embora, na maioria das vezes,

esses modelos sejam desconhecidos pelos usuários, continuam a servir de denominadores para determinar a estrutura organizacional da informação no bojo do sistema.

De acordo com Dervin e Nilan (1986), estudos tornados para essa abordagem, geralmente, examinam o comportamento do usuário real ou potencial nas seguintes atitudes:

- 1) Usa um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais;
- 2) Captado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; e
- 3) Demonstra satisfação com os vários atributos do sistema.

Nessa abordagem, a informação é considerada como algo objetivo, existente fora das pessoas e passível de ser transferida de uma para outra.

Ferreira (1997, p.8) menciona que a abordagem tradicional “coloca a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo”, direcionando a atenção para os sistemas de informação, especificamente, para atividades técnicas e finaliza ao relacionar o usuário “como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas”.

Entretanto, a abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes e informação, desconsiderando as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. Esse modelo não quantifica, necessariamente, os tipos de problemas relacionados aos usuários porque existem diferentes situações e contextos que não são apreendidos por esse tipo de enfoque.

5.3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: As abordagens Alternativas

Na **abordagem alternativa (*user-oriented approach*)**, o foco é voltado para o usuário, que direciona suas ideias e pensamentos de forma a apresentar um modelo desejado de informação. O acesso a essa informação já não é mais direcionado pelo sistema, mas pelas necessidades percebidas pelos usuários, para encontrar respostas satisfatórias para suas inquietações, mesmo percebendo que

“informação e necessidade de informação sejam conceitos utilizados com diferentes conotações” (FERREIRA, 1997).

A abordagem alternativa, ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano, está visualizando o indivíduo em constante processo de construção. Essa abordagem se preocupa em entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, pesquisar por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência e também em identificar o processo de uso da informação em situações particulares.

Ainda dentro da abordagem alternativa, Ferreira (1997) explica que na Ciência da Informação, essa abordagem tem sido trabalhada em quatro vertentes principais, que, segundo Araújo (2010, p. 17), surgiram no “final da década de 1970, apontando críticas contundentes ao modelo tradicional”.

- a) A abordagem *sense-making* de Dervin, que enfatiza o comportamento informacional em termos das categorias de situação, lacuna e uso;
- b) Abordagem dos valores agregados de Taylor, que considera como os diferentes grupos ou contextos criam categorias específicas de valorização da informação;
- c) O modelo de comportamento informacional de Ellis, que enfatiza as várias categorias de uso de informação correlacionadas com as diferentes atividades desenvolvidas pelos usuários;
- d) A abordagem baseada em processo de Kuhlthau, que considera as sucessivas etapas do comportamento de busca da informação e as variáveis cognitivas e emocionais que atuam em cada etapa;
- e) A abordagem do estado anômalo do conhecimento de Belkin, que se centra nos efeitos causados pela ausência de determinado conhecimento pelos usuários.

O citado autor (2008) aponta outra forma de compreender a mudança de abordagem nas pesquisas em estudos de usuários. Foi a partir da perspectiva defendida por Capurro (2003), que o autor explica a mudança de paradigma de uma forma mais global, pois a insere no contexto de mudança sofrida por toda a Ciência da Informação, as quais foram identificadas por Capurro (2003) como três paradigmas na Ciência da Informação: o físico, o cognitivo e o social.

Ainda de acordo com Araújo (2008), na visão de Capurro os estudos tradicionais são fundamentados pelo paradigma físico, e os estudos alternativos,

pelo cognitivo. Desse modo, paradigma físico “em essência postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite ao receptor” (CAPURRO, 2003).

Para reforçar o entendimento acerca da abordagem alternativa e destacar as diferenças entre ela e a abordagem tradicional, apresenta-se um panorama das duas abordagens no Quadro 11.

QUADRO 11: Diferenças entre a abordagem tradicional e a abordagem alternativa

ABORDAGEM TRADICIONAL	ABORDAGEM ALTERNATIVA
Informação objetiva (pressupõe significado constante para a informação entendida como expressão da realidade).	Visão construtivista (a informação não está dada, é construção humana).
Visão passiva dos usuários (usuário como recipiente passivo de informações, visão mecanicista).	Visão ativa dos usuários (usuário como centro do sistema, construindo suas necessidades, estratégias e soluções).
Visão trans-situacional (comportamento estático do usuário, modelos de comportamento invariáveis no tempo e no espaço).	Visão situacional do sistema.
Visão atomista do comportamento do usuário na situação de interseção no sistema.	Visão holística (falta uma complexidade aos sistemas de informação que lhes dê maior movimento).
Comportamento externo.	Cognições internas (a abordagem tradicional restringe o usuário a uma mera taxionomia de seu comportamento, ao invés de buscar entender as razões que o levam a escolher certo tipo de necessidade diante de outra).
Individualidade caótica, não apreensível.	Individualidade sistemática (por meio dos fundamentos da condição humana).
Pesquisa quantitativa.	Pesquisa qualitativa.

Fonte: DERVIN E NILAN, (1986).

Neste sentido, a abordagem tradicional se caracteriza por estudos voltados ao sistema, com enfoque ao suporte ou ferramentas tecnológicas, focando dados

quantitativos como números de empréstimos, de consultas e de circulação. Já a abordagem alternativa, caracterizava-se por estudos centrados no usuário da informação, com métodos de pesquisa das ciências sociais tais como: observação, entrevistas, questionários ou diários; levantamento de opiniões, pesquisa de *survey*, análise e solução de tarefas, técnica do incidente crítico, método Delphi, estudo de comunidades (*grupo focal*).

Na década de 1960, as pesquisas e os estudos de usuários de bibliotecas estavam mais voltados para a investigação de técnicas e organização bibliográfica do que para o usuário.

Nos anos 70, a preocupação com a identificação de como a informação era obtida e usada deu origem a estudos sobre a transferência de acesso à informação, de utilidade da informação e de tempo de resposta. Os resultados das pesquisas demonstraram que o uso da informação dependia da facilidade de acesso, e que nem sempre a informação utilizada era a melhor.

A década de 1980 foi marcada pela preocupação com a automação. Privilegiava-se o planejamento de serviços de informações capazes de satisfazer as necessidades dos usuários (PINHEIRO, 1982).

A transformação da fase quantitativa em qualitativa foi marcada quando os estudiosos do comportamento de busca de informação perceberam que as pesquisas com abordagens quantitativas não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequadas a essas necessidades (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A percepção dos pesquisadores sobre a natureza social da Ciência da Informação motivou a realização de estudos sobre os fenômenos da busca da informação, com a ajuda das teorias das Ciências Sociais. Foi a partir desse entendimento, que o comportamento da busca de informação passou a ser estudado com o apoio das teorias da Sociologia e Antropologia (WILSON, 2000).

No século XX, convergentes aos estudos de usuários, surgem, justamente no âmbito da Ciência da Computação/Engenharia, os *Softwares*, também preocupados com a satisfação e o desempenho dos usuários agora nos cenários de uso de produtos e sistemas interativos baseados em computador, ou seja, pautados nas TICs. Tais cenários são conhecidos como o campo da Interação Homem-Computador (IHC), o campo da busca pela harmonia na ação exercida mutuamente

entre dois fenômenos: um humano e outro artificial (BARANAUSKAS; ROCHA, 2000).

Seguindo o raciocínio de IHC, surge o conceito de usabilidade, o qual está diretamente ligado aos conceitos de qualidade de uso de produtos e sistemas tecnológicos nas mais diversas atividades humanas. Pela definição internacional, a usabilidade é compreendida como “a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação de um contexto específico de uso” (ISSO 9241-11).

No Brasil, as pesquisas no campo da Ciência da Informação que envolve estudos de usuários com base na Engenharia de Usabilidade são denominadas por Costa e Ramalho (2010) de “Estudos Híbridos de Uso da Informação”. E nessa perspectiva, devemos ressaltar que, relacionando os estudos de usuários aos estudos de usabilidade, autores da Ciência da Informação já vêm contribuindo com esse diálogo, realizando pesquisas e publicando a respeito desse nexos, como, Bohmerwald (2005), Paiva e Ramalho (2006), Baptista e Cunha (2007), Ferreira e Pithan (2008), Araújo e Curty (2008), Costa (2008) e Costa e Ramalho (2009; 2010) e França (2011).

Frequentemente, para medir a satisfação de usuários, mais do que levantamentos de perfis de usuários, os estudos de usabilidade se utilizam da aplicação de questionários de satisfação, sejam enfatizadas medidas objetivas ou subjetivas. Logo, como todo conhecimento evolui, a mudança do foco das pesquisas nesta área faz surgir, na atualidade, os “estudos híbridos de uso da informação”, os quais se tornam necessários, emergindo diante das demandas da práxis social cotidiana no uso de sistemas interativos de informação na sociedade contemporânea (COSTA; RAMALHO, 2010).

Em síntese, enquanto estudos tradicionais examinam os sistemas apenas através das características grupais e demográficas de seus usuários, os alternativos estudam as características e perspectivas individuais dos usuários. Dessa forma, compreendendo o comportamento humano e a sua satisfação, tanto os estudos de usuários quanto os estudos de usabilidade podem contribuir para a própria promoção do desenvolvimento humano.

5.4 METODOLOGIAS PARA ESTUDOS DE USUÁRIOS

O planejamento de sistemas de informação e das atividades relacionadas à informação, de modo geral, têm como um dos instrumentos fundamentais os estudos de usuários. A literatura sobre o assunto exhibe que muitas dessas pesquisas apresentam, como principal inquietação, a metodologia.

Desde o advento das primeiras pesquisas sobre necessidades e usos de informação, os métodos e técnicas vêm sendo aperfeiçoados. O incidente crítico, por exemplo, representa um avanço significativo, assim como a aplicação mais sistemática e proveitosa das técnicas utilizadas em estudos de usuários (PINHEIRO, 1982).

Segundo Dias e Pires (2004, p. 15),

A definição da metodologia dependerá dos objetivos do estudo, dos dados, que se deseja obter e do custo para sua obtenção. Deve-se buscar levantar informações quantitativas e qualitativas, apesar das dificuldades para analisar e interpretar dados qualitativos. Esses estudos são feitos para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões.

Como já foi mencionado, o método específico a ser utilizado depende dos objetivos da pesquisa, como veremos a seguir.

QUADRO 12: Métodos para Estudo de Usuários

PERGUNTAS	OBSERVAÇÃO	ANÁLISE DOCUMENTÁRIA
Questionário	Observação Participante	Diários
Entrevista	Observação não Participante	Análise do Conteúdo
Técnica de Delfos		Análise de Citações
		Documentos de Bibliotecas

Fonte: CUNHA (1982, p.7)

No Quadro 13, podemos visualizar as vantagens e desvantagens de cada método para estudos de usuários.

QUADRO 13: Vantagens e desvantagens dos métodos para Estudo de Usuários

MÉTODOS	DEFINIÇÃO	VANTAGENS	DESVANTAGENS
QUESTIONÁRIO	<ul style="list-style-type: none"> - É um dos métodos mais utilizados; - Consiste na formulação de questões pelo pesquisador, e deverá ser respondido pelo usuário. 	<ul style="list-style-type: none"> -Rápido em termos de tempo; - Baixo custo; -Atinge uma maior população; -Liberdade e tempo ao respondente; -Possibilidade de menos distorções. 	<ul style="list-style-type: none"> -Dificulta o esclarecimento de dúvidas; -Nem sempre refletem problema com usuários; -Terminologia não compreendida; -Índice de retorno baixo; -Dificuldade de entender as respostas, em questões abertas.
ENTREVISTA	<ul style="list-style-type: none"> - Pode ser definida como "uma conversa séria, cujas finalidades são: recolher dados, informar e motivar". - Após o questionário é o método mais utilizado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Permite captar reações; -Permite que o entrevistador esclareça alguma pergunta ou terminologia. 	<ul style="list-style-type: none"> -Possibilita dupla distorção; -Possibilidade de influenciar nas respostas do entrevistado. - Necessidade de o entrevistador ganhar confiança do entrevistado; -Custa mais caro.
TÉCNICA DE DELFOS	<ul style="list-style-type: none"> -Técnica para prever o futuro; -Serve como método no processo de planejamento; 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque sistemático que solicita opiniões de especialista; -Possibilita a instituição fazer correções ou até se preparar para possíveis eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Técnica sofisticada, exige-se conhecimento; -Exige dos participantes uma mente sensível aos problemas; -Resultados probabilísticos, não sendo verdadeiros no futuro.
OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	<ul style="list-style-type: none"> - É a maneira de o pesquisador captar a realidade a qual pretende analisar. -Consiste em estudar uma comunidade participando na vida coletiva. 	<ul style="list-style-type: none"> -Podem-se retirar informações sobre as causas geradoras de comportamentos; -Recolher mais dados, que podem ser relevantes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Tirar conclusões não é fácil; -O observador pode perder a objetividade; -A presença do observador pode alterar a situação.

MÉTODOS	DEFINIÇÃO	VANTAGENS	(Continuação) DESVANTAGENS
OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPANTE	- O observador não está diretamente envolvido na situação a observar.	-Observa-se a situação realmente do jeito que ela é.	- Nem sempre são fáceis de realizar; -Não se tem acesso a dados que poderão ser importantes.
DIÁRIOS	-O método diário consiste no registro, pelos usuários, da quantidade e tipo de canais de informação que utilizam num determinado período.	-Dados são completos e cuidadosamente registrados; - Os usuários estão bem conscientes a respeito da importância da pesquisa.	-A amostragem tem que ser reduzida e a análise requer mais tempo; -Os indivíduos, sob forma de observação, tendem a mudar o comportamento.
ANÁLISE DE CONTEÚDO	-É uma técnica que tem como objetivo fazer a descrição sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação.	-É útil para medir legibilidade de um texto ou comunicação; -Pode ser utilizada para analisar questões com atitudes e valores culturais; -Método bastante seguro.	-Muita informação a ser analisada; -Não é um método fácil de pesquisa.
ANÁLISE DE CITAÇÕES	-A análise de citações tem sido utilizada para a coleta de dados sobre padrões de citações, autores e títulos mais citados, etc.	-Aumenta a eficiência na busca bibliográfica; -Possibilita identificação de trabalhos relevantes; -É um método para medir aspectos qualitativos e quantitativos.	- Não ajuda a identificar trabalhos que ainda não foram reconhecidos; -Uso exagerado pode avaliar conotações negativas.
DOCUMENTOS DE BIBLIOTECA	-Documentos de uma biblioteca, para se obter um maior conhecimento a respeito dos tipos de materiais mais utilizados.	-É econômico; -Provê informações históricas.	-O pesquisador é limitado pelos dados existentes; - Devido ao fato de que o pesquisador não tem tido controle sobre a coleta e registro dos dados, a validade da informação pode deixar a desejar.

Fonte: Adaptado de CUNHA (1982); BAPTISTA; CUNHA (2007).

Todas as técnicas apresentam vantagens e desvantagens. Para que a pesquisa em estudo de usuários alcance resultados mais concretos e relevantes, é necessário que se conheça a variedade de métodos existentes e que se saiba utilizar o mais adequado para o tipo de problema.

Analizando os aspectos supracitados, entende-se que a busca de metodologias que satisfaçam estudos de usuários deve ser uma preocupação dos pesquisadores da área, uma vez que os resultados desse tipo de pesquisa representam um corpo de conhecimento considerável, sendo, portanto, uma significativa contribuição para a avaliação, construção e desenvolvimento de acervos e serviços de uma unidade informacional.

Na Ciência da Informação ou em outro campo do conhecimento, a escolha da metodologia está relacionada ao tipo de pesquisa e principalmente ao tipo do problema. É importante observar a afirmação de Mueller (2007, p.23) que diz que o “ponto de partida para a seleção de uma metodologia aplicada à pesquisa social precisa levar em conta a variedade, diversidade e porque não dizer, ambiguidade das opções disponíveis”.

Foram elaborados quadros referenciais que abordam métodos empregados nas pesquisas em Ciência da Informação e que auxiliarão nas análises dos métodos utilizados nas dissertações.

QUADRO 14: Quanto aos objetivos da pesquisa

Os objetivos podem ser:	DEFINIÇÕES
EXPLORATÓRIA	Tem o objetivo de reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo.
DESCRITIVA	Procura identificar as características de um determinado problema em questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos.
EXPLICATIVA	Tem como objetivo verificar os fatores que determinam ou que contribuem para ocorrência dos fenômenos.

Fonte: Valentin (2005); Mueller (2007); Duarte & Barros (2005); Marconi & Lakatos (2004);

QUADRO 15: Métodos de pesquisa

MÉTODOS DE PESQUISA	DEFINIÇÕES
BIBLIOGRÁFICA	É aquela desenvolvida a partir de fontes já elaboradas.
DOCUMENTAL	Quando elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico.
EXPERIMENTAL	Quando se determina um objeto de estudo, selecionam-se as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definem-se as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.
EX-POST-FACTO	Quando o “experimento” se realiza depois dos fatos.
ESTUDO DE CASO	Quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.
PESQUISA AÇÃO	Quando concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo.
TERMINOLOGIA TEMÁTICA	Aproxima-se a uma elaboração de um tesouro, na qual se propõe realizar um levantamento do vocabulário terminológico de determinada atividade.
ANÁLISE DE REDES SOCIAIS	Possui aplicação em diversas áreas. Seu foco analítico recai sobre as relações entre os indivíduos.
INTERACIONISMO SIMBÓLICO	Tratam das atribuições dos significados subjetivos dados pelos indivíduos aos objetos, as atividades e aos ambientes em que trabalham.
ETNOGRÁFICA	Tem o objetivo de se interessar pelas rotinas do cotidiano e pelo modo como os indivíduos produzem sua realidade social.
ANÁLISE DE CONTEÚDO	Seu objeto é a palavra, mais especificamente o aspecto individual (sujeito) da linguagem, seu campo de aplicação é amplo e tem como um de seus principais aspectos a inferência.
ANÁLISE DO DISCURSO	É a prática de analisar a construção ideológica contida em um texto; essa técnica é usada no campo da linguística e da comunicação.
BIBLIOMETRIA	É utilizada em estudos estatísticos, onde se tem a necessidade de quantificar os processos de comunicação escrita.
ESTUDOS CULTURAIS	Investiga todos os aspectos de um povo.
HERMENÊUTICA	A metodologia da interpretação por meio da lógica.
SEMIÓTICA	Proporciona a interpretação do pesquisador de qualquer manifestação de linguagem. Estuda a vida dos signos no seio da vida social.

Fonte: Valentin (2005); Mueller (2007); Duarte e Barros (2005); Marconi e Lakatos (2004);

QUADRO 16: Natureza da pesquisa

Natureza pode ser:	DEFINIÇÕES
QUALITATIVA	Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente.
QUANTITATIVA	Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (porcentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.).
QUANTIQUALITATIVA	Faz a junção de dados qualitativos e quantitativos, unificando a estatística à interpretação.

Fonte: Valentin (2005); Mueller (2007); Duarte e Barros (2005); Marconi e Lakatos (2004);

QUADRO 17: Técnicas de coleta de dados.

Natureza pode ser:	DEFINIÇÕES
QUESTIONÁRIO	É um instrumento de investigação composta por questões apresentadas às pessoas, com o intuito de conhecer situações vivenciadas.
ENTREVISTA	O pesquisador se apresenta ao entrevistado e lhe faz perguntas, com o interesse de obter informações para a pesquisa.
OBSERVAÇÃO	É na fase de coleta de dados que seu papel se torna mais evidente. Essa técnica chega a ser considerada uma investigação.
GRUPO FOCAL	Tem o objetivo de explorar as possibilidades da dinâmica da interação entre grupos.

Fonte: Valentin (2005); Mueller (2007); Duarte e Barros (2005); Marconi e Lakatos (2004);

Pesquisa científica é, portanto, uma realização concreta de uma investigação planejada e desenvolvida de acordo com as normas. No entanto, vale salientar que uma mesma pesquisa pode estar enquadrada em várias classificações, desde que obedeça aos requisitos de cada tipo.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Diferentemente da arte e da poesia que se concebem na inspiração, a pesquisa é um labor artesanal, que se não prescinde da criatividade, se realiza fundamentalmente por uma linguagem fundada em conceitos, proposições, métodos e técnicas, linguagem esta que se constrói com um ritmo próprio e particular.

(MINAYO, 2003)

Na ciência, o pesquisador precisa ter em mente os passos a serem seguidas, as fontes a serem pesquisadas, o campo de pesquisa a ser explorado, o tempo e o espaço necessário para que cada etapa seja cumprida. Essa fase inicial é fundamental, pois confere confiança e segurança para o pesquisador que, com os objetivos traçados adequadamente, não se dispersará de sua pesquisa.

Assim, a pesquisa apresenta-se como uma construção de conhecimento original de acordo com determinadas exigências científicas, obedecendo a critérios de coerência, consistência, originalidade e objetivação (SILVA; MENEZES, 2005).

Neste capítulo são apresentados os dados da pesquisa, os quais, conforme o autor acima, são analisados a partir dos objetivos propostos e, de maneira bem particular, vão assumindo contornos próprios.

Para a concretização dessas análises, foram executadas duas tarefas: a primeira de levantamento de frequência de cada item (tipo de usuário, temática estudada, etc.), e depois a criação de categorias que uniformizassem os itens permitindo a contagem para o mapeamento.

As dissertações selecionadas a partir dos critérios mencionados acima passaram a compor uma base de dados, sobre a qual se efetivou a pesquisa.

É importante resaltar, ainda, que toda classificação é subjetiva e seu resultado pode ser tendencioso segundo a visão do mundo que possui o classificador, pois a análise científica não está totalmente destituída de uma interpretação subjetiva.

6.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS NAS DISSERTAÇÕES DO PPGCIs DO NORDESTE

A maior dificuldade da pesquisa incidiu exatamente em definir quando a dissertação representava ou não a concretização de um estudo de usuários, pois,

trabalhar com usuários é totalmente diferente de realizar uma pesquisa sobre estudo de usuários.

De forma abrangente, Sanz Casado (1994, p.19) define os estudos de usuários como um “[...] mapeamento dos desejos, anseios dos usuários, seus hábitos de informação, analisando-os por meio de abordagem qualitativa e quantitativa”. Figueiredo (1979, p.70) relata a respeito desses estudos que eles

São investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para se saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação, estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Podendo ser também, canais de comunicação que se abrem entre a unidade de informação ou a comunidade a qual ela serve, possibilitando uma compreensão desse universo e dos envolvidos na busca de informação.

A primeira análise dos dados revela a presença dos estudos de usuários nos PPGCIs do Nordeste em relação à sua distribuição no tempo e são apresentados a seguir, na Tabela 01:

TABELA 01: Somatório das dissertações por ano

ANO DE DEFESA	PPGCI/UFBA	PPGCI/UFPB
2012	00	02
2011	02	02
2010	01	04
2009	05	00
2008	03	03
2007	00	_____
2006	01	_____
2005	01	_____
2004	01	_____
TOTAL	14	11

Fonte: Simões, 2014.

Averigua-se um baixo índice no volume da produção das dissertações ao longo dos anos nos PPGCIs do nordeste, principalmente, no PPGCI/UFPE, que não teve nenhuma pesquisa com a temática “estudo de usuário”. Dessa forma, iremos acerrar dos PPGCIs que possuem dissertações na temática proposta pelo estudo: PPGCI/UFBA e PPGCI/UFPB.

Observamos que o pico dos estudos no PPGCI/UFBA foi no ano de 2009, com 05 dissertações e no PPGCI/UFPB, foi no ano de 2010, com 04 dissertações.

Conferimos assim dois julgamentos sobre as dissertações dos PPGCIs estudados: o primeiro diz respeito ao PPGCI/UFBA, no que algumas dissertações faziam estudos de usuários, embora não utilizassem essa terminologia no título, nos resumos e nas palavras-chave e, o segundo, se refere ao PPGCI/UFPB, que traz em todas as suas dissertações a expressão “usuários” ou “estudos de usuários”, seja no título, no resumo ou nas palavras-chave, tornando assim a análise das mesmas bem mais simplificadas.

6.2 TIPOS DE USUÁRIOS ESTUDADOS NAS DISSERTAÇÕES

O primeiro objetivo específico está relacionado a conhecer os tipos de usuários estudados nas dissertações. O desafio estava lançado: era preciso uma categorização desses usuários, afinal, cada dissertação apresentava uma descrição particular dos mesmos.

Assim, buscou-se na literatura o suporte para a categorização desses usuários. Nesse âmbito, Lima (1994, p.80) menciona que “frequentemente, nos estudos de usuários, eles são tipologizados a partir, por exemplo, de categorias profissionais ou de suas atribuições nos ambientes de trabalho em que atuam”. As autoras Dias e Pires (2004, p.9) também têm uma visão semelhante, quando relacionam o conceito de usuário com “objetivos por categorias socioprofissionais”.

Levando em consideração o argumento mencionado, esses foram os aspectos considerados para a elaboração de uma tipologia dos usuários estudados nas dissertações. Utilizaram-se os contextos de inclusão ou das atividades profissionais dos usuários, que foram identificados a partir de sua vinculação, como segue no quadro abaixo.

QUADRO 18: Categorização dos usuários estudados nas dissertações dos PPGCs

CATEGORIAS DE USUÁRIOS
Acadêmico
Comunitário
Estudantes
Empresarial
Necessidades especiais
Profissionais/Administrativos
Profissionais/Bibliotecários
Profissionais/Docentes
Profissionais/Médicos

Fonte: Simões, 2014.

Basicamente, compete destacar que algumas dissertações não trabalharam apenas com um tipo de usuário, mas com vários, tomados em contextos ou atividades profissionais diferentes. Isso se dava quando o foco da análise estava voltado para uma fonte ou sistema de informação. Assim, mesmo havendo uma frequência baixa para cada categoria, optou-se por separar os vários contextos profissionais, visto que, o *corpus* foi de 25 dissertações, logo, seria possível fazer um bom detalhamento dos usuários estudados.

Com relação às dissertações que trabalharam com discentes, fez-se a seguinte divisão: no contexto denominado “*acadêmico*”, contabilizaram-se apenas os usuários de ensino superior e pesquisa, ou seja, separaram-se os usuários tipologizados de “*estudantes*”, os quais se referem a ensino fundamental, médio e jovens aprendizes.

Nos contextos denominados “*profissionais*”, apareceram usuários atuando em vários setores, como: “*Profissionais administrativos*”, que estão relacionados ao corpo técnico de uma biblioteca; “*Profissionais bibliotecários*”, aqueles que realmente são formados em biblioteconomia; “*Profissionais docentes*”, e por fim, “*Profissionais médicos*”.

Ainda elegeram-se categorias denominadas: “*Comunitário*”, que são usuários de uma comunidade; “*Empresarial*”, usuários de empresas e, concluindo,

“*Necessidades especiais*”, referindo-se a usuários portadores de alguma necessidade física especial.

O resultado da aplicação desta grade de leitura sobre os tipos de usuários aos dados encontrados é apresentado a seguir, na Tabela 02:

TABELA 02: Frequência dos tipos de usuários estudados nas dissertações.

Categorias de Usuário	Frequência	Porcentagem %
Acadêmico	13	40,62%
Profissionais/Docentes	06	18,75%
Profissionais/Bibliotecários	03	9,37%
Comunitário	02	6,25%
Empresarial	02	6,25%
Profissionais/Administrativos	02	6,25%
Profissionais/Médicos	02	6,25%
Estudantes	01	3,12%
Necessidades especiais	01	3,12%
TOTAL	32	100%

Fonte: Fonte: Simões, 2014.

Os dados evidenciam que o ambiente acadêmico ainda é o campo privilegiado no âmbito dos estudos de usuários, respondendo por 40,62% dos estudos. Em seguida, em conformidade com a tendência da área, estão os estudos com usuários denominados de docentes, com 18,75%. Em terceiro lugar, aparece a categoria de “*profissionais bibliotecários*” com 9,37%.

Como podemos visualizar na tabela acima, posteriormente, aparecem diversas categorias respondendo a uma frequência de 02 dissertações, ou seja, 6,25%. E, em seguida, as categorias de “*estudantes*” e de “*necessidades especiais*”, com o menor índice.

Teve-se o interesse de apontar as categorias de usuários e sua distribuição nos PPGCIs, como assinalado no quadro seguinte.

QUADRO 19: Categorias de usuários e a distribuição nos PPGCIs.

Categorias de Usuário	Frequencia PPGCI/UFBA	Frequencia PPGCI/UFPB
Acadêmico	06	07
Comunitário	02	-----
Estudantes	01	-----
Empresarial	01	01
Necessidades especiais	-----	01
Profissionais/Administrativos	02	-----
Profissionais/Bibliotecários	01	02
Profissionais/Docentes	05	01
Profissionais/Médicos	01	01
TOTAL	19	13

Fonte: Simões, 2014.

Com esses dados, podemos constatar novamente que usuários no âmbito acadêmico são os mais estudados, pois, os dois PPGCIs tiveram uma frequência próxima em pesquisas com essa categoria de usuário.

6.3 TEMÁTICAS ABORDADAS A ESTUDOS DE USUÁRIOS

Outra questão examinada na pesquisa diz respeito às temáticas trabalhadas nas dissertações. As temáticas relacionadas aos usuários da informação são diversas. A pesquisa em questão identificou algumas temáticas que tratam a produção comunicada através das dissertações, e o resultado está representado nas tabelas abaixo.

Apresentaram-se as temáticas que as dissertações dos PPGCIs trabalharam.

TABELA 03: Temáticas estudadas nas dissertações dos PPGCIs

PPGCI	Temáticas	Frequencia	Porcentagem %
PPGCI/UFBA	Acesso e Uso da Informação	05	35,71%
	Necessidade de Informação	04	28,57%
	Usabilidade	03	21,42%
	Transferência da Informação	01	7,14%
	Barreiras de Comunicação	01	7,14%
	TOTAL	14	100%
	Temáticas	Frequencia	Porcentagem %
PPGCI/UFPB	Usabilidade	06	54,54%
	Necessidade de Informação	02	18,18%
	Necessidade e Uso da informação	01	9,09%
	Educação de Usuários	01	9,09%
	Busca da informação	01	9,09%
	TOTAL	11	100%

Fonte: Simões, 2014.

As temáticas mais abordadas no PPGCI/UFBA foram sobre “*acesso e uso da informação*” e “*necessidade de informação*”, com um percentual de 35,71% e 28,57% respectivamente. Podemos considerar esses assuntos como de grande foco nos estudos de usuários, pois, segundo Ramalho (2012, p. 110), “a necessidade de informação é que direciona a busca e o uso da informação”. A necessidade de informação é o primeiro passo para se buscar e obter informação e, segundo Le Coadic (1996, p. 38), “usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação”.

Posteriormente, tivemos a temática de “*usabilidade*” com 21,42%, a qual está ligada de modo indireto ao diálogo na interface com a máquina e à capacidade de alcance dos usuários acerca de seus objetivos de interação com o sistema. A autora Dias (2003, p.29) diz que “usabilidade é uma qualidade de uso de um sistema,

diretamente associada ao seu contexto operacional e aos diferentes tipos de usuários, tarefas, ambientes físicos e organizacionais”.

E por fim, incluíram-se as temáticas “*transferência da informação*” e “*barreiras de comunicação*”, ambas com 7,14%.

Em seguida, as temáticas do PPGCI/UFPB foram expostas.

Ao analisar as temáticas das dissertações do PPGCI/UFPB, tivemos como a mais explanada a temática de “*usabilidade*”, com 54,54% dos estudos. Podemos afirmar que, ao abordar esse assunto, o usuário é lembrado no início, no fim e, sempre, desde a criação ao desenvolvimento de um sistema, pois a interface entre usuário-sistema implica justamente na usabilidade.

Mostrou-se que cada usuário da informação é um indivíduo único em suas necessidades, que vão depender do contexto no qual o usuário se faz presente. Dessa, forma, a segunda temática com 18,18% das pesquisas, foi sobre “*necessidade e informação*”.

Em seguida, apresentamos três temáticas com percentuais iguais de 9,09%, “*Necessidade e Uso da Informação*”, “*educação de usuário*” e “*busca da informação*”.

É perceptível que as temáticas “*Tecnologia da Informação*” e “*Estudo de Usuário*” estejam atualmente bem próximas, pois estudos desenvolvidos pelo PPGCI que abordam a tecnologia da informação se preocupam em realizar uma observação das necessidades ou satisfação de usuários. Como exemplos, podemos citar a dissertação de Nascimento (2010), que faz uma análise da arquitetura da informação investigando a *e-satisfação* de usuários de lojas do comércio eletrônico de livros no Brasil. Logo depois, a dissertação de Silva (2012), que avalia percepção dos usuários com relação à interface de leitura de *e-books* proporcionada pelo *Kindle III Wifi*.

6.4 ABORDAGENS UTILIZADAS NAS DISSERTAÇÕES

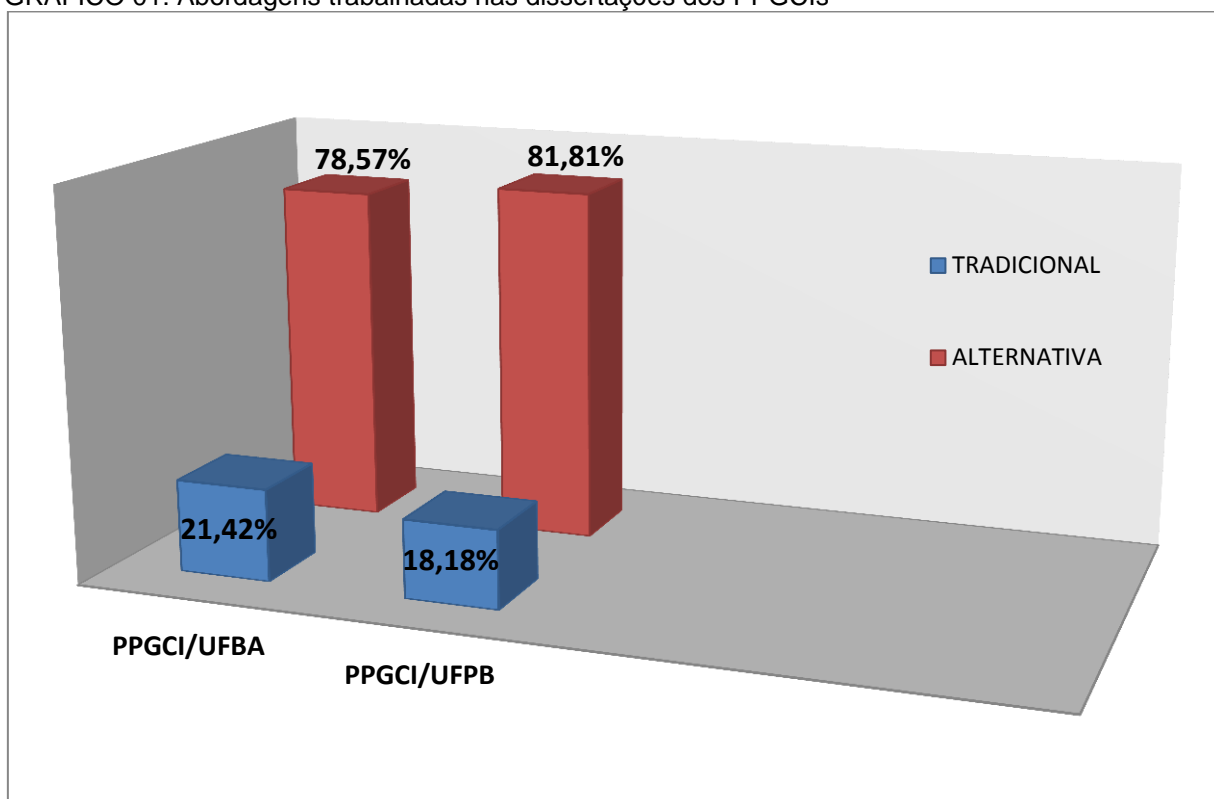
Foi interesse do estudo identificar quais abordagens apontadas na literatura estavam sendo mais explanadas.

Como dito anteriormente, a abordagem tradicional tem como objetivo medir o comportamento do usuário diante de um sistema de informação e utiliza do método

quantitativo. Enquanto, a abordagem alternativa, questiona o que um usuário quer encontrar no sistema de informação e faz uso do método qualitativo.

Diante do exposto, o Gráfico 01 mostra os resultados das abordagens trabalhadas nas dissertações dos PPGCIs.

GRÁFICO 01: Abordagens trabalhadas nas dissertações dos PPGCIs



Fonte: Simões, 2014.

Percebemos que a abordagem alternativa, que é dirigida para o usuário, teve o maior percentual nas dissertações do PPGCI/UFBA, ou seja, teve uma frequência de 11 dissertações, um percentual de 78,57%.

No Gráfico 01, observa-se ainda a distribuição das abordagens no PPGCI/UFPB.

Nota-se que os estudos tradicionais buscam traçar as fontes de informação mais utilizadas pelas pessoas, os hábitos de frequência à biblioteca e aos sistemas de informação, buscando analisar os comportamentos para a elaboração de leis que possam prever comportamentos futuros. Enquanto na abordagem alternativa, o usuário é o objeto da pesquisa e, nesses casos, a necessidade da informação é entendida na perspectiva da individualidade.

No entanto, mesmo a literatura apontando que estudos de usabilidade se enquadrariam na abordagem tradicional, atualmente, observou que essas pesquisas se encaixam em “*Estudos Híbridos de Uso da Informação*”, ou seja, satisfazer os usuários é essencial. E isso porque, segundo Nielsen e Loranger (2007, p. 394), “no final, a única coisa que importa é se os usuários gostam do sistema e de utilizá-lo”.

No PPGCI/UFPB, ressaltou-se que a abordagem alternativa também foi a mais explanada nas dissertações, com um percentual de 81,81%, ou seja, uma frequência de 09 estudos. Ao tratar desse tipo de abordagem, reporta-se às necessidades de informação do usuário e as idealiza-se como geração da sua mente.

A Ciência da informação tem despertado para os estudos de usuários centrados no usuário, e não mais nos sistemas. Ferreira (1997) diz “que a abordagem tradicional não é adequada para acomodar os diferentes tipos de problemas dos usuários e que grande parte das pesquisas atuais busca auxílio e respaldo metodológico junto às abordagens alternativas”.

Foi observado que, dentre as dissertações com as abordagens alternativas, havia 02 que fizeram uso do *Sense-Making*.

Um ponto revelador a ser considerado, a partir do que foi exposto, é o fato das necessidades de informação mudar no tempo e principalmente depender de quem as busca. A lógica centrada no usuário é que os sistemas de informação devem ser adaptados de acordo com o usuário, ou seja, conforme sua natureza de necessidades de informação e também com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação.

6.5 CAMINHOS METODOLOGICOS ABORDADOS NAS DISSERTAÇÕES

Cabe observar que é a metodologia utilizada que determinará como os dados serão coletados e em seguida analisados. Braga (2007, p.18) afirma que “a metodologia adequada tem a função de atestar o caráter científico e conferir qualidade e validade ao estudo realizado e ao conhecimento resultante”.

Com relação às metodologias mais utilizadas nas dissertações dos PPGCIs UFBA e UFPB, as mesmas foram levantadas através da leitura de todas as dissertações que se enquadraram nos objetivos propostos, como pode-se observar adiante no Quadro 20.

QUADRO 20: Metodologias aplicadas nas dissertações do PPGCI/UFBA

PESQUISA	Objetivo da pesquisa	Método de pesquisa	Natureza	Instrumentos de coleta
1. FERMIANO, Marco Antonio. 2011.	Descritiva	Estudo de Caso	Quantitativa	Questionário; Entrevista.
2. PEREIRA, Fernando Antonio de Sousa. 2011.	Exploratória; Descritiva	Estudo de Caso; Pesquisa Participante	Quantitativa	Questionário; Observação Direta
3. SANTOS FILHO, Edval Carlos dos. 2010.	Exploratória; Descritiva	Estudo de Caso.	Qualitativa	Questionário; Entrevista
4. FERREIRA, Valdinéa Barreto. 2009.	Descritiva	Estudo de Caso.	Quantitativa	Entrevista; Questionário (Survey) ⁶
5. MARQUES, Kátia Cunha. 2009.	Exploratória	Estudo de Caso	Quantitativa	Entrevista; Questionário (Survey)
6. OLIVEIRA, Raimundo Muniz de. 2009.	Descritiva	Estudos de Usuários ⁷	Qualitativa	Questionário. (online Survey)
7. SANTANA, Fausta Joaquina Clarinda de. 2009.	Exploratória	Documental; Bibliográfica; Estudo de Campo	Quantitativa	Questionário; Roteiro de Entrevista
8. SILVA, Lúcia Vera da. 2009.	Descritiva	Estudo de Caso	Quantitativa	Questionário
9. OLIVEIRA, Maria Dulce Paradella Matos de. 2008.	Descritiva	Estudo de Caso	Quantitativa	Questionário; Entrevista
10. PERES, Ricardo Luís Rodrigues. 2008.	Exploratória	Estudo de caso	Quantitativa	Questionário
11. VELASCO, Juliana Oliveira. 2008.	Descritiva	Estudo de Caso	Qualitativa	Observação Direta; Questionário (Survey)
12. COSTA, Paulo Sérgio Nunes. 2006.	Exploratória; Descritiva	Estudo de caso	Quantitativa	Questionário
13. MARTINEZ-SILVEIRA, Martha Sílvia. 2005	Exploratória; Descritiva	Estudo de caso	Qualitativa	Questionário (Survey); Incidente Crítico ⁸
14. PASSOS, Tereza Raquel Mendes. Salvador. 2004.	Exploratória; Descritiva	Estudo de caso	Quantitativa	Questionário

Fonte: Simões, 2014.

⁶ Consiste em abordar uma população ou amostra de população, através de questionário ou entrevistas, com a finalidade reunir informações que esclareçam determinados fatos (MARTINEZ-SILVEIRA, 2005).

⁷ Através desses estudos, verifica-se por que, como, e para que os indivíduos usam a informação, e quais os fatores e afetam tal uso (FIGUEIREDO, 1994).

⁸ Conjunto de processos destinados a reunir as observações diretas do comportamento humano com a finalidade de utilizar estas observações para a solução de problemas práticos e a elaboração de amplos princípios psicológicos (FLANAGRAN, 19540).

QUADRO21: Metodologias aplicadas nas dissertações do PPGCI/UFPB

Dissertação	Objetivo da pesquisa	Método de pesquisa	Natureza	Instrumentos de coleta
1. SILVA, Aparecida Maria da.. 2012.	Descritiva	Análise de conteúdo; <i>Sense-Making</i>	Qualitativa	Entrevista
2. JÚNIOR SILVA, Laerte Pereira da. 2012.	Exploratória; Descritiva	Escala de Likert ⁹	Quantitativa	Questionário
3. CANANEA, Lilian Viana Teixeira. 2011.	Exploratória	Bibliográfica; Pesquisa de Campo ¹⁰ ; Estudo de Caso	Quantitativa	Entrevista; Questionário; Método de Avaliação de Comunicabilidade – MAC ¹¹
4. FRANÇA, Fabiana da Silva. 2011.	Exploratória; Descritiva	Pesquisa de Campo; Pesquisa de Laboratório ¹²	Quantitativa	Questionário; Roteiro de Teste; Entrevista. Registro em Vídeo; Lista de inspeção de conformidade
5. SANTIAGO, Sandra Maria Neri. 2010.	Exploratória; Descritiva	Análise de Conteúdo	Quantitativa	Questionário
6. DUARTE, Janete Silva.. 2010.	Descritivo; Exploratória	Documental	Quantitativa	Questionário (Survey)
7. SILVA, Fernanda Mirelle de Almeida. 2010.	Exploratória	Bibliográfica; Pesquisa de Levantamento; Pesquisa de Campo	Quantitativa	Questionário; Formulário
8. ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel. 2010.	Exploratória; Descritiva	Bibliográfica; <i>Online. Sense-Making</i>	Quantitativa	Questionário; Entrevista
9. SILVA, Patricia Maria da.. 2008.	Exploratória; Descritiva	Estudo de Caso	Quantitativa	Questionário; Escala de Likert
10. COSTA, Luciana Ferreira da . 2008.	Descritiva	Bibliográfica; Documental	Qualitativa	Questionário; Entrevista
11. BARROS, Dirlene Santos. 2008.	Exploratória	Bibliográfica; Documental	Qualitativa	Entrevista; Protocolo Verbal

⁹ Serve para medir as variáveis que constituem atitudes por escalas. Foi desenvolvido por Rensis Likert no início da década de 1930, mas ainda hoje é um método bastante utilizado. Consiste no agrupamento de itens de afirmações ou julgamentos, diante dos quais se solicita que os respondentes de uma pesquisa marquem um dos cinco pontos da escala (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 306).

¹⁰ A pesquisa de campo é realizada no local onde ocorre ou ocorreu determinado fenômeno, ou em um local que disponha de elementos para explicá-la (FRANÇA, 2011).

¹¹ É baseado na teoria de Engenharia Semiótica (DE SOUZA, 2005), trazendo para o mesmo contexto comunicativo os designers/projetistas, usuários e sistemas. Cujas finalidades são avaliar, através da interface, a comunicação do projetista com o usuário, durante sua navegação pela página.

¹² Pesquisa de laboratório é realizada em local restrito (FRANÇA, 2011).

Analisando o PPGCI/UFBA em relação aos métodos de pesquisas, as predominâncias foram de dissertações trabalhando com estudo de casos, ou seja, um percentual de 85,71%, seguido de métodos como: pesquisa participante, estudo de usuários, documental, bibliográfica e estudo de campo.

Metodologicamente as pesquisas do PPGCI/UFBA, foram classificadas por seus autores como prioritariamente quantiquantitativa, com exceção do trabalho de Oliveira (2008), declarado quantitativo. De acordo com Alves; Aquino (2012, p. 90) pesquisa dessa natureza “indica uma compreensão aberta para as possibilidades de triangulação de métodos de abordagem, de coleta e análise de dados, fato que possibilita uma apreensão, ao mesmo tempo, mais ampla e profunda do recorte da realidade [...]”.

Como já ressaltado anteriormente, as principais técnicas de coleta de dados nos estudos de usuários da informação, conforme Figueiredo (1994, p. 10-13), são “questionário, entrevista, diário, observação direta, controle da interação do usuário com o sistema computadorizado, análise de tarefas, uso de dados quantitativos e técnica do incidente crítico”.

Os autores identificam o questionário como a técnica primordial em pesquisas de natureza quantitativa, e a entrevista e a observação como principais qualitativas. E, ainda, avaliam que, entre as décadas de 1960 e 1980, predominaram os estudos de natureza quantitativa, caracterizando-se “[...] tanto na fase de coleta de dados quanto no seu tratamento, pela utilização de técnicas estatísticas” (BATISTA; CUNHA, 2007).

As 14 dissertações utilizaram o questionário como instrumento de coleta de dados, conjuntamente, com outras técnicas, como a entrevista, a observação direta e o incidente crítico.

Quanto à metodologia, as dissertações do PPGCI/UFPA de maneira majoritária são pesquisas exploratórias e descritivas. Quanto aos métodos utilizados nas dissertações, tivemos em destaque o Bibliográfico, Documental, Estudo de Caso e Análise de Conteúdo. Apresentando também uma preferência como instrumentos de coleta de dados o questionário e entrevista.

Dessa forma, verifica-se que os estudos de usuários, no que diz respeito aos procedimentos de busca de dados para a condução das pesquisas, mostram-se semelhantes ao padrão geral das pesquisas nas ciências sociais e humanas, que

têm como principais instrumentos, os questionários, entrevistas, observação e análise documental (LAVILLE; DIONNE, 1999).

Por outro lado, vale-se ressaltar que não são utilizados instrumentos como coleta de histórias de vida, a etnografia, enquetes, história oral, entre outros. Ao mesmo tempo, técnicas de amostragem e definição sistemática de variáveis (MARCONI; LAKATOS, 2004) também são procedimentos ainda subutilizados nas pesquisas com usuários da informação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

[É possível] tirar proveito do grande volume de informação, [re]elaborando-a de acordo com seu potencial de transformação para um dado usuário.

(Freire; Freire, 1998)

O campo de estudo de usuários evoluiu muito nas últimas décadas, foi perceptível a mudança de papel do próprio usuário, que passou gradativamente de uma postura passiva para uma em que é sujeito participativo dos processos que envolvem a informação.

A literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação demonstra que conhecer e caracterizar necessidades informacionais são tarefas árduas, pois essas necessidades são de difíceis definições. Podemos citar a contribuição intelectual de grandes autores no campo de estudo das necessidades de informação dos usuários, como Kuhlthau, Dervin, Wilson, Choo, Taylor, Belkin e Oddy, que buscaram compreender e explicar cada um dos aspectos relacionados às necessidades informacionais com uma abordagem particular.

A concretização desta pesquisa nos possibilitou delinear o panorama da produção científica em estudo de usuários nos PPGCIs do Nordeste. Com base no que propôs-se a investigar e nos dados coletados, foi possível definir algumas considerações.

De início foram realizadas leituras das 186 dissertações produzidas dentro de períodos diferenciados por cada PPGCI do Nordeste. Logo em seguida, teve-se apenas 25 dissertações que trabalharam com estudo de usuários e, ainda, para nossa surpresa, o PPGCI/UFPE ficou fora das análises por não possuir dissertações dentro da temática investigada, porém, é importante apontar que as análises do PPGCI/UFPE se deram em um curto período de tempo, apenas de 2011 a 2012.

Dessa forma, em termos proporcionais, o PPGCI/UFPB se destaca em pesquisas com estudo de usuários, visto que, o PPGCI/UFBA com nove anos de programa só obteve 14 dissertações, enquanto o da UFPB, com cinco anos, conteve 11 estudos.

Conforme um dos objetivos propostos na pesquisa, categorizou-se com um aporte teórico de Lima (1994) e Dias e Pires (2004) uma tipologia de usuários

estudados nas dissertações e obteve-se assim 09 tipos: acadêmicos, comunitário, estudantes, empresarial, necessidades especiais, profissionais administrativos, profissionais bibliotecários, docentes e médicos.

No entanto, em uma sociedade denominada por “sociedade da informação” e que tanto se fala em acessibilidade, inclusão social, responsabilidade social, respeito, igualdade e etc., se questiona o porquê da ausência de pesquisas em âmbito de pós-graduação voltadas para categorias de usuários especiais e suas necessidades. Além disso, foi lamentável o baixo índice de pesquisas voltadas para usuários com necessidades especiais, já que apenas a dissertação de Silva (2012) da UFPB analisou as necessidades sócio-informacionais dos deficientes visuais universitários.

De certo modo, acredita-se que a missão das instituições informacionais seja cumprir seu papel social de forma dinâmica e útil, voltado para os anseios e interesses da população, e contribuindo para a solução de problemas sociais.

Em seguida, sabendo que o mapeamento e a análise de uma temática proporcionam reflexões sobre o fazer científico, foi de interesse averiguar as temáticas mais abordadas nas pesquisas e, assim, categorou-se o teor das dissertações em 08 temáticas: acesso e uso da informação, necessidade de informação, usabilidade, transferência da informação, barreiras de comunicação, necessidade e uso da informação, educação de usuários e busca da informação. Concluiu-se que a temática mais trabalhada no PPGCI/UFBA foi a de acesso e uso da informação, e no PPGCI/UFPB, usabilidade.

Vale ressaltar que a classificação das dissertações não é algo excludente, ou seja, existe a possibilidade de uma mesma pesquisa ser categorizada em temáticas diferentes de modo transversal.

Posteriormente, discute-se as tendências dos estudos desenvolvidos em relação às abordagens apontadas na literatura, e pode-se dizer que, nos PPGCIs do Nordeste, existe uma tendência para se trabalhar mais com a abordagem alternativa em relação à abordagem tradicional. Assim, analisando os eixos evolutivos das pesquisas, Choo (2006, p. 82), conclui que, “de maneira geral, portanto, vemos um movimento [...] que abandonou a pesquisa primordialmente orientada para sistemas e se orienta para pesquisas mais integrativa e mais centrada no usuário”.

De certo modo, o uso de uma unidade de informação, antes analisado somente por meio de dados quantitativos, passou a considerar também dados

qualitativos referentes às necessidades de informação do usuário e seu comportamento de busca pela informação. A abordagem alternativa ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano está considerando o usuário como um indivíduo que vive em constante processo de construção, ou seja, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou circunstâncias.

Atualmente, o estudo de usuário deve ser uma ferramenta de gestão estratégica na unidade informacional, pois permite a antecipação das necessidades informacionais do usuário. Sua função excede a geração de dados quanto ao perfil do usuário e deve principalmente gerar indicadores para que se possam formular itens de controle de qualidade dos serviços prestados pela unidade de informação (TARAPANOFF, 2000).

Outra questão estudada nesta pesquisa se refere à abordagem metodológica adotada nas dissertações. Conclui-se nesse ponto que:

- a) As dissertações em sua maioria são exploratórias e descritivas;
- b) Quanto à natureza das pesquisas, prevalece a quantiquantitativa; tendo apenas uma quantitativa no PPGCI/UFBA e três no PPGCI/UFPB;
- c) A grande utilização de questionários como instrumento de coleta de dados não representou uma novidade.

Enfim, os resultados apresentados permitem visualizar um perfil do que se tem feito em matéria de produção científica no campo de estudos de usuários nos PPGCIs do Nordeste e acredita-se que a prática de pesquisa e a prática de ensino nas disciplinas dos cursos de graduação e nos de pós-graduação em Ciência da Informação possam ser enriquecidas com os resultados encontrados neste trabalho.

De forma geral, pode-se afirmar que a pesquisa proporcionou um aprofundamento sobre os estudos de usuários nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Acredita-se, pois, que todos os objetivos delineados para esta investigação foram atingidos.

Por fim, espera-se que este trabalho tenha contribuído com os estudos na área de Ciência da Informação e que possa, por sua vez, incentivar outros pesquisadores a estudar o assunto.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Afrânio Carvalho. Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial: tipologia proposta com base em análise funcional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.20, n.1, p.11-26, jan./jun. 2009.

ALVES, Edvaldo Carvalho; AQUINO, Mirian Albuquerque. A pesquisa qualitativa: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGCI/UFPB – 2008 a 2012. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.22, p.79-100, Número Especial 2012.

ALVES, Rachel Cristina Vesu. et al. Ciência da Informação, Ciência da Computação e Recuperação da Informação: algumas considerações sobre os métodos e tecnologias da informação utilizados ao longo do tempo. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**. V.6, n.1, p.28-40, 2007.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v.15, n.1, p.11-26, jan./jun. 2009.

_____. A abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010.

_____. A Ciência como forma de conhecimento. **Ciências & Cognição**, ano 03, v.08, ago. p. 127-142, 2006.

_____. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In _____. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9. 2008 São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2008.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. Brasília: UNB, 1998. 221f. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. 1998.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; TENÓRIO, Jovana Karla Gomes; FARIAS, Simarle Nóbrega de. A produção do conhecimento na ciência da informação: análise das dissertações produzidas no Curso de Mestrado em Ciência da Informação-CMCI/UFPB no período de 1997/2001. In: ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, 2003. CD-ROM.

ARAÚJO, Nelma Camelo de; CURTY, Renata Gonçalves. Análise da usabilidade de interfaces de repositório institucional: enfoque em uma ferramenta baseada em princípios ergonômicos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., São Paulo, **Anais...** São Paulo: ENANCIB, 2008.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos 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.

BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani; ROCHA, Heloisa Vieira da. **Design e avaliação de interface homem-computador**. São Paulo: UME-USP, 2000.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. *In:_____*. MULLER, Suzana Pinheiro Machado. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

BOAVENTURA, Edivaldo Machado. O cotidiano da pesquisa. **A Tarde**. Salvador, 24 nov. 2005. Editorial, p.2.

BOHMERWALD, Paula. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC - Minas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n.1, p.95-103, jan./abr. 2005.

BORKO, H. Information Science: whats is it? **American documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BUONOCORE, Domingo. **Dicionário de bibliotecologia**. Santa Fé: Castellvi, 1963.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Teses e Dissertações. *In:_____*. CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (org). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, cap. 9, p. 121-128, 2000.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, Júlio Vitor Rodrigues; OLIVEIRA, Marlene. Análise da produção científica dos pesquisadores/docentes em Ciência da Informação nos periódicos Brasileiros nos últimos nove anos. IX ENANCIB, **Anais...** 2008.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tornar decisões. 2ª ed. São Paulo: Editora Senac, 2006.

COSTA, Luciana Ferreira da. **Usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES**. João Pessoa: UFPB, 2008. 236f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. 2008.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

_____. et al. A pós-graduação em Ciência da Informação na UFPB: entrevista com a professora Francisca Arruda Ramalho. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n.3, p. 147-155, set./dez. 2009.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de Biologia Molecular e Biotecnologia: impactos do periódico científico eletrônico**. Porto Alegre, 2005. 120f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

CUNHA, Murilo. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.10, n. 2, p.5-19, jul./dez. 1982.

DERVIN, Brenda.; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. (Ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1986. p. 3-33.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Uso e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FERREIRA, Sueli Mara Pinto. **Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas à abordagem Sense-Making**. 1997.

_____.PITHAN, Denise Nunes. **Estudos de usuários e de usabilidade na Biblioteca INFOHAB: relato de uma experiência**. Disponível em: <http://eprints.org.archive/00011621/01Microsoft_Word__SIDI.2005_FerreiraPithan_15.outubro.pdf>. Acesso em: 20. set. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

_____. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

FLANAGRAN, J. C. The critical incident technique. **Psychological Bulletin**, v. 51, n.4, p.327-358, 1954.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. Métodos de pesquisas para internet. Porto Alegre: Sulina, 2011.

FRANÇA, Fabiana da Silva. *Software* para automação de bibliotecas: identificando a usabilidade do Catálogo *Auslib*. 2011.181 f. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2011.

FREIRE, Isa Maria. O olhar da consciência possível sobre o campo científico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32 n.1, p. 50-59, jan./abr. 2003.

FREIRE, Isa Maria; FREIRE, Gustavo Henrique. Navegando a literatura: o hipertexto com instrumento de ensino. **Transinformação**, v.10, n.2, maio/ago., 1998.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostilha.

FUNARO, Vânia Martins Bueno de Oliveira; NORONHA, Daisy Pires. Literatura Cinzenta: canais de distribuição e incidência nas bases de dados. *In*: _____ POBLACIÓN, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto (org.) **Comunicação e produção científica**: contexto, indicadores, avaliação. São Paulo: Angellara, cap. 8, p. 217-234, 2006.

GALINDO, Marcos; AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Distribuição dos recursos de formação em Pós-Graduação: O caso da Ciência da Informação no Nordeste do Brasil. IX ENANCIB, **anais...** 2008.

GALVINO, Claudio Cesar; SILVA, Aparecida Maria da; RAMALHO, Francisca Arruda. Informação e Inclusão: um olhar sobre as necessidades sócio-informacionais dos alunos portadores de necessidades especiais da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, Campus I. *In*: _____ XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. 2011, Maceió. **Anais...** Maceió, 2011.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.39, n.1, p.21-32, jan. abr. 2010.

GOERGEN, Pedro. Ciência, sociedade e universidade. **Educação & Sociedade**, v.19, n.63, Campinas, 1998.

GOMES, Eunice Simões Lins. **A arte de pesquisar**. João Pessoa: 2004.

GOMES, Sandra Lúcia Rebel; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Literatura Cinzenta. *In*: _____ CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. (Org.) **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000, p.97-103.

GONZÁLEZ DE GOMÉZ, Maria Nélida. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**: Campinas, v.15, n.1, p. 31-43, jan./abr. 2003.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Os usuários. *In* _____. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 1992.

ISO 9241. **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals**. 1998. JOHNSON, Steven. **Cultura da interface**: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar. Trad. Maria Luisa Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEITE, Fernando César Lima; COSTA, Sely Maria de Souza. Gestão do conhecimento científico: proposta de um modelo conceitual com base em processos de comunicação científica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n.1, p. 92-107, jan./abr. 2007.

LIMA, Ademir. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPSO, 1994.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINS, Maria de Fátima Moreira. **Estudos do uso do Portal da CAPES no processo de geração de conhecimento por pesquisadores da área Biomédica: aplicando a técnica do incidente crítico**. Rio de Janeiro, 2006. 126 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense do Rio de Janeiro, 2006.

MARQUETIS, Eliana Marciela. O profissional da informação sob o ponto de vista do usuário: algumas reflexões. *In:_____O profissional da informação em tempo de mudanças*. São Paulo: Editora Alínea, 2005.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MEIS, Leopoldo de; LETA, Jacqueline. **O perfil da ciência brasileira**. Rio de Janeiro, Ed. UFRJ, 1996.

MINAYO, Maria Cecília Souza de. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, Rio de Janeiro Abraço, 2003.

_____. O Conceito de Metodologia de Pesquisa. *In:_____*. (org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 15 ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

MORAIS, Claudino. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande. V.6, p.219-223, 1994.

MOORE, Nick. A sociedade da informação. *In:_____* INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **A informação: tendências para o novo milênio**. Brasília, 1999.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Métodos para pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuários da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v.8, n.2. p. 41-71, jan./jun. 2011.

NOGUEIRA, M.C.C. Análise do produto e de produtor de trabalhos científicos em Ciência Espacial. In: WITTER, G. P. **Produção Científica**. Átomo: Campinas, 1997, p. 177-192.

NUNEZ PAULA, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios a clientes. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, v. 23, n. 1, p. 107-121, Ene/Jun, 2000.

OLIVEIRA, Marlene. **A investigação científica na Ciência da Informação**: análise da pesquisa financiada pelo CNPq. 1998. 201f. Tese (Curso de Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

PAIVA, Eliane; RAMALHO, Francisca Arruda. Usabilidade de *softwares*: um estudo com bibliotecas universitárias do nordeste brasileiro. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

PINHEIRO, Lena. Vania. Ribeiro. **Usuário – informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC: IBICT, 1982.

RAMALHO, Francisca Arruda. Produção sobre necessidades de informação: em foco Informação & Sociedade: estudos. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v.22, p.101-120, número especial 2012.

ROBREDO, Jaime. Informação, conhecimento e Ciência da Informação. In: _____. **Da Ciência da Informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: SSRR Informações; Thesaurus, 2003.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirâmide. 1994.

_____. Information Science: origen, evolution and relations. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. **Conceptions of Library and Informations Science**: historical, empirical and theoretical perspectives. London: Taylor Graham, 1992. p. 5-27.

SILVEIRA, Murilo Artur Araújo da. **O artigo científico como fonte de informação utilizada na literatura cinzenta**. 2005. 36 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2005.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA, Terezinha Elisabeth da. 30 anos da pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 29-36, set./dez, 2009.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.

SOUSA, José Martinez de. **Diccionario de bibliotecología y ciencias afines**. 2 ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez. 1993.

SOUZA, Rosali Fernandez de; STUMPF, Ida Regina Chitto. Ciência da Informação como área do conhecimento: abordagem no contexto da pesquisa e da Pós-Graduação no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.14, número especial, p.41-58, 2009.

SUCRE, M. G; GONZALEZ, L. F.M. Que és uma universidad? In: LOVERA, A. A **Reconversion Universitária**. Caracas: Fondo Editorial Trópykos. 1994.

TARAPANOFF, Kira. A política científica e tecnológica no Brasil: o papel do IBICT. **Ciência da Informação**, Brasília, v.21, n.2, p.149-158, maio/ago., 1992.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.10, n.2, p. 37-85, 2000.

_____. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. *Comunicação e Sociedade*, São Bernardo do Campo, n. 31, p. 71-98, 1999. Disponível em: <https://metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/CSO>. Acesso em: 11 jan. 2013.

_____. O óbvio da informação científica: acesso e uso. **Transinformação**, Campinas, v.19, n. 2, p.95-105, maio/ago., 2007.

TEIXEIRA, Anísio. **A universidade de ontem e de hoje**. Rio de Janeiro: EDUERJ. 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2004/2008**. Salvador, 2004. Disponível em: <<http://www.proplad.ufba.br/docs/PDI2004-20081.PDF>>. Acesso em 13 fev. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB. Linhas de pesquisas. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/ppgci/index.php?secao=19>> Acesso em: 22 fev. 2013.

VARGAS, Getúlio. **Uma análise da evolução quantitativa da produção científica da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2002. 91f. Dissertação (Mestrado em Políticas e Gestão Institucional)- Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Information Science**, v. 3, n. 2, p. 49-54, 2000.

_____. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, v. 55, n.3, p.249-270, june1999.

APÊNDICES

APÊNDICE A – DISSERTAÇÕES SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NO PPGCI/UFBA

FERMIANO, Marco Antonio. **Estudo de usuários da informação ambiental como subsídio para a transferência da informação em prol do desenvolvimento sustentável da APA do Pratigi.** 2011. Orientadora: Profa Dra. Lídia M. Batista Brandão Toutain.

Resumo: A pesquisa, cujo tema foi o estudo de usuários da informação ambiental, no âmbito do Programa de Desenvolvimento Integrado e Sustentável (PDIS) da Área de Proteção Ambiental (APA) do Pratigi, teve por objetivo analisar o processo de transferência da informação ambiental na APA do Pratigi. A pesquisa caracterizou-se como descritiva, cuja investigação se deu através de um estudo de caso. O estudo identificou barreiras empíricas à transferência da informação.

Palavras-chaves: Estudo de usuários. Informação ambiental. Transferência da Informação. Desenvolvimento sustentável.

PEREIRA, Fernando Antônio de Sousa. **O desenvolvimento da competência informacional para o pensamento estratégico: uma experiência no ensino de Administração de Empresas através da Simulação Empresarial Competitiva.** 2011. Orientadora: Profa. Dra. Aida Varela Varela.

Resumo: O objetivo foi o de verificar o nível de compreensão que os estudantes adquiriram acerca da importância das ações de identificação, recuperação e uso das informações para o desenvolvimento e a execução do planejamento estratégico no transcorrer da disciplina. Procurou-se identificar as possíveis dificuldades dos estudantes na busca, acesso e uso das informações; os ambientes, canais e fontes de informação que os estudantes mais utilizaram para o desenvolvimento das atividades do planejamento estratégico; verificando o grau de compreensão que os estudantes passaram a ter sobre a importância das ações ligadas ao uso da informação, como a recuperação, organização, armazenagem e disseminação da informação, assim como a compreensão que desenvolveram sobre a importância de avaliar e utilizar as informações de forma crítica e ética para a resolução de problemas e tomada de decisões.

Palavras-Chaves: Competência em informação. Ensino da Administração. Ensino Superior. Jogos de Empresa. Simulação Empresarial Competitiva. Pensamento estratégico informacional.

SANTOS FILHO, Edval Carlos dos. **Uso da informação no processo decisório das organizações: mapeamento das fontes e do uso no planejamento governamental do Estado da Bahia.** 2010. Orientadora: Profa. Dra. Lidia Maria B. Brandão Toutain

Resumo: A pesquisa, do tipo estudo de caso, objetiva analisar o uso da informação para o processo decisório das organizações, a partir do mapeamento das fontes e uso da informação no planejamento governamental do estado da Bahia, focando o Plano Plurianual (PPA) para o período 2007 a 2011. Os resultados obtidos indicam que as fontes de informação utilizadas são em sua maioria fontes secundárias e o uso da informação ocorre de forma sistematizada obedecendo a critérios legais.

Palavras-Chaves: Uso da Informação. Fontes de informação. Processo Decisório.

FERREIRA, Valdinéa Barreto. **Acesso e uso dos repositórios digitais:** comportamento informacional dos pesquisadores da Ciência da Informação no Brasil. 2009. Orientadora: Profa. Dra. Maria Yeda F. S. de Filgueiras Gomes

Resumo: Nosso objetivo foi observar os hábitos e as necessidades que caracterizam o comportamento informacional dos pesquisadores doutores permanentes dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil, no acesso e uso dos repositórios digitais. Identificar e caracterizar os docentes, reconhecendo as principais preferências. Concluímos que esse estudo é necessário caracterizando o comportamento informacional.

Palavras-Chaves: Comunicação científica. Comportamento Informacional. Repositórios digitais. Acesso e uso da informação. Acesso livre à informação científica.

MARQUES, Kátia Cunha. **O currículo lattes e a política científica no Brasil:** objetividade e subjetividades. 2009. Profa. Dra. Nanci Elizabeth Oddone.

Resumo: Tem como objetivo geral investigar e descrever o processo de organização da informação no Currículo Lattes, identificando os problemas que a ferramenta suscita para seus usuários quanto às necessidades de informação dos mesmos. Se os seus usuários reconhecem que esta ferramenta não possui instruções objetivas e claras, acabam promovendo um volume de informações incorretas.

Palavras-Chaves: Currículo Lattes. Política Científica. Organização do Conhecimento. Necessidades de Informação.

OLIVEIRA, Raimundo Muniz de. **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações:** paradigma do acesso livre à informação científica. Dissertação. 2009. Orientadora: Profa. Dra. Maria Isabel de Jesus Sousa.

Resumo: Analisar o grau de utilização do conhecimento científico produzido pelos Programas de Pós-Graduação das Universidades Públicas Brasileiras através da BDTD. Verificando assim o interesse dos mestrados pelas teses e dissertações como fontes informacionais, determinando também o grau de satisfação em relação à recuperação da informação.

Palavras-Chaves: Biblioteca Digital de Teses e Dissertação. Tecnologias de Informação e comunicação. Produção Científica. Recuperação da informação.

SANTANA, Fausta Joaquina Clarinda de. **Descontinuidades e sombras: acessos, usos e fontes de informação numa comunidade rural e remota na Sociedade da Informação.** 2009. Orientador: Prof. Dr. Othon Fernando Jambeiro Barbosa.

Resumo: Investigar como ocorre o acesso, usos e fontes de informação numa comunidade rural e remota sem infraestrutura pública de telecomunicações. Os resultados revelaram que a comunidade enfrenta muitas dificuldades para ter acesso a usos de fontes de informação, mas recorre a alternativas, como televisão, rádio, que representam as principais fontes de informação, e o telefone celular que é o único veículo utilizado no local para conexão com as redes de telecomunicações.

Palavras-Chaves: Informação – Acesso. Telecomunicações – Zona rural. Sociedade da informação.

SILVA, Lúcia Vera da. **Competências em informação dos estudantes de graduação para a elaboração dos trabalhos acadêmicos:** a contribuição das bibliotecas universitárias da UFBA. 2009.. Orientadora: Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes.

Resumo: Identificar as dificuldades dos estudantes de graduação no processo de elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso, além, de analisar a frequência de utilização da biblioteca pelos alunos, as competências em informação que estes possuem ou que necessitam desenvolver para um uso mais produtivo da biblioteca e dos recursos informacionais.

Palavras-Chaves: Competência em Informação. Estudantes Universitários. Ensino Superior. Biblioteca Universitária. Barreiras de Uso. Pesquisa. Leitura.

OLIVEIRA, Maria Dulce Paradella Matos de. **Acesso e uso da informação em telecentros:** um estudo em comunidades carentes de Salvador. 2008. Orientadora: Profa. Dra. Ângela Maria Barreto.

Resumo: Descrever e analisar telecentros que contam com a participação de empresas privadas e que se fundamentam em valores de responsabilidade social. Verificar também os recursos físicos, a gestão, a capacitação e os conteúdos digitais oferecidos pelos telecentros, visando ao acesso e uso da informação pelos usuários. Identificar os interesses e as dificuldades dos usuários em relação à busca, entendimento e utilização da informação.

Palavras-Chaves: Telecentros – Internet. Aspectos Sociais. Informação – Acesso e Uso. Responsabilidade social da empresa.

PERES, Ricardo Luís Rodrigues. **O estudante universitário e a recuperação da informação na internet.** 2008. Orientadora: Profa. Dra. Aida Varela Varela.

Resumo: Examinar de que forma o estudante universitário desenvolve o processo de recuperação da informação através da internet, como compreende e usa a informação de modo a satisfazer suas necessidades de estudo. Mapear as habilidades e competências tecnológicas do estudante requeridas na recuperação e no tratamento da informação. Nesse contexto, ficou claro que a grande maioria dos estudantes considera a Internet como primeira e principal opção para recuperar a informação.

Palavras-Chaves: Aprendizagem. Conhecimento. Informação. Internet. Recuperação. Universitários.

VELASCO, Juliana Oliveira. **O uso do livro eletrônico na prática científica.** 2008. Orientadora: Profa. Dra. Nanci Elizabeth Oddone.

Resumo: Analisar os hábitos de uso do livro eletrônico, levantar o universo de docentes, identificar os hábitos informacionais e avaliar o uso do livro em formato de obra completa em suporte digital. Neste cenário, o uso do livro eletrônico é baixo, utilizado essencialmente pelos doutores.

Palavras-Chaves: Livro Eletrônico. Comportamento Informacional. Pesquisadores brasileiros. Informação Científica em meio digital. Necessidades informacionais.

COSTA, Paulo Sérgio Nunes. **Usabilidade de portais corporativos de IES como ferramentas de disseminação da informação:** um estudo de caso. 2006. Orientadora: Profª Dra. Aida Varela Varela.

Resumo: A pesquisa propôs identificar os fatores que impediram o sucesso do Portal das FJA como ferramenta de disseminação e circulação de informações. Foi objetivo conhecer o interesse dos usuários quando acessam um portal de uma IES, identificando se o portal FJA é reconhecido pelo usuário como fonte de informação para construção do conhecimento.

Palavras-Chaves: Informação. Portal Corporativo. Instituição de Ensino Superior.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha Silvia. **A informação científica na prática médica: estudo do comportamento informacional do médico-residente.** 2005. Orientadora: Profª Dra. Nanci Oddone.

Resumo: Definir o comportamento informacional dos médicos-residentes do Hospital Universitário Professor Edgar Santos –HUPES resultantes das necessidades de informação científica sugerida durante sua prática clínica. Os resultados mostram que os médicos estudados têm necessidades de informação científica para sua própria prática clínica e que os recursos tecnológicos disponíveis ainda são poucos utilizados e que a biblioteca também é pouco utilizada.

Palavras-Chaves: Comportamento Informacional. Necessidades Informacionais. Prática médicas. Médicos.

PASSOS, Tereza Raquel Mendes. **Sistema de informação na geração de conhecimento: um estudo de caso na pós-graduação lato sensu em ambiente universitário de Salvador.** 2004. Orientadora: Profª Dra. Aida Varela Varela.

Resumo: Analisar o uso da Biblioteca Virtual e do Sistema de Informação, o Pergamum, na produção de conhecimento pelo corpo discente na Pós-Graduação. Averiguar quais fontes de informação são utilizadas pelo corpo discente no momento da pesquisa. Relatar o grau de satisfação do corpo discente com relação ao sistema de informação disponibilizado pela Universidade.

Palavras-Chaves: Sistema de Informação. Gestão de conhecimento. Informação. Universidade.

APENDICE B- DISSERTAÇÕES SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NO PPGCI/UFPB

SILVA, Aparecida Maria da. **Informação e Inclusão acadêmica:** um estudo sobre as necessidades sócio-informacionais dos universitários cegos da UFPB. 2012. Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves.

Resumo: Esclarece as ações informacionais utilizadas para o atendimento das necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do Campus I da Universidade Federal da Paraíba. Identificando as suas necessidades informacionais e barreiras pertinentes na busca e uso da informação. Os resultados obtidos revelaram que existem algumas barreiras, entre elas, informacionais dos universitários cegos.

Palavras-Chaves: Inclusão acadêmica. Universitários Cegos. Estudos de usuários. Necessidades informacionais. Acessibilidade UFPB.

JÚNIOR SILVA, Laerte Pereira da. **O Portal do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da UFPB:** usuários e usabilidade. 2012. Orientador: Prof. Drº Marckson Roberto Ferreira de Sousa.

Resumo: Analisar a usabilidade do portal do CCHLA com base nos atributos facilidade de aprendizado, eficiência de uso, facilidade de memorização, incidência de erros, e satisfação subjetiva. A pesquisa revela que os usuários do portal são, predominantemente discentes de graduação em seu primeiro ano de curso.

Palavras-Chaves: Estudos de Usuários. Ciência da Informação. Engenharia de Usabilidade. Portal do CCHLA.

CANANEA, Lilian Viana Teixeira. **Arquitetura de informação e engenharia semiótica:** um estudo de caso da Intranet Unimed João Pessoa. 2011. Orientador: Prof. Drº Guilherme Ataíde Dias.

Resumo: Esta pesquisa compreendeu como objeto de estudo a intranet da Unimed de João Pessoa. Analisando de acordo com a Arquitetura da Informação e o MAC, as necessidades informacionais dos usuários da Intranet. Traçar o perfil semiótico dos usuários. Neste contexto, o trabalho defende a ideia de que ao focar para o usuário, é possível contribuir para o sucesso de websites corporativos.

Palavras-Chaves: Arquitetura da Informação. Engenharia Semiótica. Método de Avaliação de Comunicabilidade. Internet. Intranet. Usuários de intranet. Comunicação Empresarial.

FRANÇA, Fabiana da Silva. **USABILIDADE DE SOFTWARE: um estudo do Catalogo Online Auslib.** 2011. Orientadora: Profª Drª Francisca de Arruda Ramalho.

Resumo: Desta forma, realizou-se um estudo acerca do catalogo online Auslib, com o objetivo de analisar o software de automação para bibliotecas. Obteve-se como resultado para as duas categorias de usuários, nos dois ambientes de teste, um índice de satisfação mínima com o produto, justificada pela lista de falhas detectadas no modulo de pesquisa publica do software. Acredita-se que a pesquisa contribuiu, de forma significativa, mediante diretrizes de usabilidade propostas, como instrumento para o aprimoramento do produto.

Palavras-Chaves: Usabilidade de Software. Sistema de Recuperação de Informação. Catalogo Auslib.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas Da Universidade Federal De Pernambuco.** 2010. Orientador: Prof. Drº Carlos Xavier de Azevedo Netto.

Resumo: Analisar as práticas de educação de usuários existentes nas bibliotecas que compõem o SIB/UFPE. Caracterizar as bibliotecas, verificar as dificuldades e identificar as barreiras encontradas pelos usuários quanto ao uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas. O estudo revela que as práticas de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE estão voltadas para a informalidade, carecendo de ajustes para alcançamos desejos informacionais dos seus usuários.

Palavras-Chaves: Biblioteca Universitária. Estudo de Usuário. Educação de Usuário. Programa de educação de usuário.

DUARTE, Janete Silva. **Uso do portal de periódicos da capes pelos alunos do Programa de Pós-Graduação em Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos.** 2010. Orientadora: Profª Drª Francisca Arruda Ramalho.

Resumo: Esta pesquisa tem o objetivo de analisar como os alunos do Programa de Pós-Graduação em Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos da UFPB usam o Portal de Periódicos da CAPES. Verificando as barreiras que os alunos enfrentam quanto ao uso e à utilidade do Portal. Conclui-se que a utilidade percebida não sofre influência da facilidade de uso, portanto, os usuários apresentam forte intenção de uso no Portal da CAPES.

Palavras-Chaves: Estudo de usuários. Uso da Informação. Modelo de Aceitação de Tecnologia. Portal de Periódicos da CAPES.

SILVA, Fernanda Mirelle de Almeida. **Serviços informacionais via web:** conjuntura atual da Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba. 2010. Orientadora: Prof^a Dr^a Francisca de Arruda Ramalho.

Resumo: Identificar o uso dos serviços informacionais via Web disponibilizados pela Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba. (BC/UEPB) para os mestrandos em Ciência e Tecnologia Ambiental. Verificando o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços. Conclui-se que, no momento, disponibilizar serviços informacionais online não faz parte da realidade de algumas bibliotecas centrais de universidades estaduais do nordeste.

Palavras-Chaves: Bibliotecas universitárias. Serviços Informacionais Online. Bibliotecas Universitárias Estaduais – Região Nordeste. Estudo de usuários.

ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel. **Necessidades e usos da informação:** um estudo com médicos de unidades de saúde da família. 2010. Orientadora: Prof^a Dr^a Francisca de Arruda Ramalho.

Resumo: Pretende-se analisar as necessidades e uso da informação dos médicos de unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário III, da Cidade de João Pessoa, Paraíba. Identificar as necessidades de informação dos profissionais da área médica que atendem nas Unidades de Saúde da Família. Conclui-se que o trinômio situação-lacuna-uso preconizado pelo Sense-Making é evidente no cotidiano dos médicos das Unidades de Saúde da Família, no que se refere à necessidade, busca e uso da informação.

Palavras-Chaves: Usuários da informação. Necessidades de Informação. Uso de Informação. Unidade de Saúde da Família.

SILVA, Patrícia Maria da. **Modelo de aceitação de Tecnologia (TAM) aplicado ao Sistema de Informação da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) nas escolas de medicina da região metropolitana do Recife.** 2008. Orientador: Prof^o Dr^o Guilherme Ataíde Dias.

Resumo: A pesquisa pretende analisar o grau de aceitação e utilização efetiva do sistema de informação da BVS. O estudo também detectou a influência externa na intenção de uso do sistema, vislumbrando que os professores são os que mais incentivam os alunos na utilização do sistema.

Palavras-Chaves: Modelo de Aceitação de Tecnologia. Biblioteca Virtual em Saúde. Estudos de usuários.

COSTA, Luciana Ferreira da. **Usabilidade do portal de periódicos da capes.** 2008. Orientadora: Profª Drª Francisca de Arruda Ramalho.

Resumo: Tem como objetivo analisar a usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES com base nos atributos de Jakob Nielsen. Evidenciamos que o uso do Portal apresenta boa usabilidade qualificada através da evidência do bom desempenho e da boa satisfação dos docentes investigados, revertendo-se a investigação em um modelo prospectivo.

Palavras-Chaves: Usabilidade. Ciência da Informação. Estudos de usuários. Portal de Periódicos da CAPES.

BARROS, Dirlene Santos. **Dimensões metacognitivas no comportamento de busca de informação:** Estudo de usuário no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM). 2008. Orientadora: Profª Drª Dulce Amélia de Brito Neves.

Resumo: Analisar a luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis, se as estratégias metacognitivas do profissional da informação do Arquivo Público do Estado do Maranhão se assemelham ou se diferenciam das traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação. Os resultados demonstram que há uma convergência no comportamento de busca de informação desses sujeitos no APEM.

Palavras-Chaves: Estudo de Usuários. Processo de busca da informação. Arquivo Público do Estado do Maranhão. Metacognição.

**APÊNDICE C – RELAÇÃO DOS ORIENTADORES DE ESTUDOS DE USUÁRIOS
DO PPGCI/UFBA**

DOCENTES	FREQUÊNCIA
Profª Drª Aínda Varela Varela	04
Profª Drª Lídia Maria Batista Brandão Toutain	02
Profª Drª Nanci Elizabeth Oddone	02
Profª Drª Maria Yêda Falcão S. de F. Gomes	01
Profº Drº Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda	01
Profª Drª Maria Isabel de Jesus Sousa	01
Profº Drº Othon Fernando Jambeiro Barbosa	01
Profª Drª Henriette Ferreira Gomes	01
Profª Drª Ângela Maria Barreto	01

**APÊNDICE D – RELAÇÃO DOS ORIENTADORES DE ESTUDOS DE USUÁRIOS
DO PPGCI/UFPB**

DOCENTES	FREQUÊNCIA
Prof ^a Dr ^a Francisca de Arruda Ramalho	04
Prof ^o Dr ^o Guilherme Ataíde Dias	02
Prof ^o Dr ^o Edvaldo Carvalho Alves	01
Prof ^o Dr ^o Marckson Roberto Ferreira de Sousa	01
Prof ^o Dr ^o Carlos Xavier de Azevedo Netto	01
Prof ^a Dr ^a Olga Maria Tavares	01
Prof ^a Dr ^a Dulce Amélia de Brito Neves	01