



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ADRIANO FERNANDES MARTILIANO

**ESTUDOS DE USUÁRIOS EM PERIÓDICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO:
análise referente ao período 2009-2013**

João Pessoa-PB

2014

ADRIANO FERNANDES MARTILIANO

**ESTUDOS DE USUÁRIOS EM PERIÓDICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO:
análise referente ao período 2009-2013**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Dr.^a. Eliane Bezerra Paiva

João Pessoa-PB

2014

FICHA CATALOGRÁFICA

M335e Martiliano, Adriano Fernandes
Estudos de usuários em periódicos de Ciência da Informação:
análise referente ao período 2009-2013 / Adriano Fernandes Mar-
tiliano – João Pessoa, 2014.
71 f.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade
Federal da Paraíba.
Orientadora: Eliane Bezerra Paiva.

1. Estudo de Usuário. 2. Comunicação Científica. 3. Periódico Eletrônico.
I.Título.

CDU: 024(043.2)

ADRIANO FERNANDES MARTILIANO

**ESTUDOS DE USUÁRIOS EM PERIÓDICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO:
análise referente ao período 2009-2013**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

APROVADO EM 27/08/2014

BANCA EXAMINADORA



Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva
(Orientadora)



Prof^a. Dr^a. Izabel França de Lima
(Membro)



Prof^a. Dr^a. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Membro)

Dedico este trabalho de conclusão de curso
a Deus o meu refugio e fortaleza, e a meus pais,
que me incentivaram para que eu estudasse,
em especial, à minha orientadora que teve
paciência e dedicação em todos os momentos
para a conclusão desse trabalho.

Agradecimentos

Agradeço a meu pai Gilberto, por ter sempre se sacrificado na suas jornadas de trabalho para dar o melhor para eu e minha irmã Suzana.

Agradeço à minha mãe Josefa por ter sempre me mostrado o caminho certo para seguir, e me dado conselhos para que eu me tornasse o homem que sou hoje.

A toda minha família e amigos que fizeram e fazem parte dos momentos felizes e difíceis que passei, sabendo que tudo na vida têm um propósito que só o Criador sabe.

E, enfim, a todos os educadores que fizeram com que esse sonho se tornasse realidade, e ao longo da vida ficaram todos guardados em minha memória, de um eterno estudante.

RESUMO

A comunicação científica se faz do conhecimento científico, que só pode ser produzido mediante a evolução e consolidação da ciência. Os periódicos constituem o canal preferido pelos pesquisadores divulgarem os resultados de suas pesquisas para a comunidade científica. Trata-se de uma pesquisa, de cunho exploratório-descritivo e que teve como objetivo analisar a produção científica sobre a temática Estudo de Usuários publicada em seis periódicos eletrônicos de Ciência de Informação. A metodologia adotada incluiu uma pesquisa bibliográfica realizada na Internet, sob uma abordagem quanti-qualitativa. A escolha dos referidos periódicos ocorreu por se tratarem de títulos que se enquadram no padrão de avaliação A1 e B1 do Qualis/CAPES. Os resultados da pesquisa apontaram 30 artigos que tratam dos Estudos de Usuários, que foram mapeados num universo de 717 artigos publicados nos periódicos, no período 2009 a 2013. Dentre os artigos mapeados, foram identificados variados tipos de estudos como: estudos de uso, estudos de busca e necessidades de informação, estudos de comportamento informacional e de usabilidade. Os resultados das análises são apresentados através de gráficos e tabelas. Conclui-se que os Estudos de Usuários constituem um tema que ainda precisa ser mais explorado pelos pesquisadores da Ciência da Informação, pois os usuários são a razão de ser dos sistemas de informação.

Palavras-chave: Estudo de Usuários. Comunicação científica. Periódico eletrônico.

ABSTRACT

Scientific communication is made of scientific knowledge, which may only be produced by the evolution and consolidation of science itself. The journals are the most preferred way that researchers disseminate the results of their study to the scientific community. This research has a descriptive exploratory nature and aims to analyze the scientific production about *the Users Study* subject published in six electronic journals in Information Science. The implemented methodology included a literature survey on the Internet in a quantitative and qualitative approach. The journals researched were chosen because they are titles that fit in standard evaluation *A1 and B1 Qualis / CAPES*. The survey results showed 30 articles dealing with *the Users Study*, which were mapped in a universe of 717 articles published in journals during the period of 2009-2013. It was identified many types of studies among the articles mapped: use studies, search studies and information needs, studies of information behavior and usability. The analysis results are presented in graphs and tables. It has concluded that *the Users Study* constitute a topic that needs to be further explored by researchers of Information Science, for the users are the reason for the Information Systems to be.

Keywords: Study of Users. Scientific communication. EJournal.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO -----	9
2 COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA E PERIÓDICOS ELETRÔNICOS: desvendando os Estudos de Usuários -----	13
2.1 Canais de comunicação científica -----	13
2.2 Periódicos eletrônicos: revisão de literatura -----	16
2.3 Usuários da Informação -----	19
2.4 Estudos de usuários -----	21
2.4.1 Paradigmas -----	26
2.4.2 Necessidades de informação -----	26
2.4.3 Usos da informação -----	30
2.4.4 Busca da informação -----	30
2.4.5 Comportamento informacional -----	31
2.4.6 Usabilidade -----	32
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS -----	34
3.1 Caracterização da pesquisa -----	34
3.2 Fases da pesquisa -----	34
3.2.1 Coleta de dados -----	35
3.3 Tipo de abordagem -----	36
3.4 Procedimentos de análise dos dados -----	36
4 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS PERIÓDICOS ELETRÔNICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO -----	38
4.1 Caracterização dos periódicos -----	38
4.1.1 Informação & Sociedade: estudos -----	38
4.1.2 Perspectivas em Ciência da Informação -----	39
4.1.3 Encontros Bibli -----	40
4.1.4 Transinformação -----	42

4.1.5 Informação & Informação -----	43
4.1.6 Ciência da Informação -----	44
4.2 Seções presentes nos periódicos -----	46
4.3 Artigos publicados nos periódicos -----	47
4.4 A produção científica sobre estudos de usuários -----	49
4.4.1 Tipologia dos Estudos de Usuários nas publicações -----	53
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	60
REFERÊNCIAS -----	62

1 INTRODUÇÃO

A busca e motivação pelo Curso de Biblioteconomia na minha vida veio bem depois. Antes de tudo foi através da indicação de uma amiga chamada Nataly, que já frequentava a UFPB cursando a graduação em Física. Ela me falou que no horário noturno na UFPB havia um cursinho pré- vestibular que acontecia de segunda à sexta-feira. Então, fiquei sabendo da documentação que precisava levar para poder frequentar o referido curso e fui até lá. Por ironia do destino acabei esquecendo a foto três por quatro que precisava, e como já era o último dia de inscrição acabei perdendo a vaga. Como já havia cinco anos que tinha terminado o ensino médio estava bastante desmotivado por ter tentado na época em que estudava entrar na universidade e não ter conseguido, e pelo fato de não poder pagar um bom cursinho. Mas então aí essa amiga me disse para eu não desistir, e que deveria lutar pelos meus sonhos. Foi aí que tive a ideia de ir ao ônibus dos estudantes da cidade de Bayeux, onde moro para ir até a UFPB e assistir aulas como ouvinte no cursinho pré-vestibular da instituição. Nisso eu não conhecia nada me vi perdido, pedindo informação a um e a outro aonde ficava esse cursinho e andando pra lá e para cá e, finalmente, encontrei o tal cursinho. Depois de um mês indo para o cursinho, vi que várias pessoas haviam desistido e, então, resolvi procurar a direção do cursinho. Expliquei minha situação e então levei minha documentação e fiquei regularizado com direito a tirar a carteira de estudante. A jornada foi bem árdua, mas valeu muito porque foi onde conheci e fiz vários amigos e um deles é o Nivaldo Medeiros que fez cursinho comigo e resolvemos optar pelo Curso de Biblioteconomia. Falamos um ao outro: iremos entrar juntos na universidade e terminaremos o curso juntos. E assim entrei no Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB. Eu comecei primeiro por ter passado na primeira lista e ele começou no período seguinte. Depois de quatro períodos de curso tive um problema de saúde e tive que trancar o curso por um semestre. Graças a Deus, fiquei melhor e voltei à minha jornada, reencontrando meu amigo Nivaldo em sala de aula e conhecendo outros dois novos amigos, o Luiz Carlos e o Bruno Bulhões. Daí por diante fizemos um vínculo em trabalhar em equipe nas apresentações, trabalhos e todo tipo de atividade extracurricular que era realizada em sala de aula. No penúltimo período do curso na disciplina Laboratórios de Práticas Integradas IV conheci a professora Eliane Paiva e tive a certeza de que ela seria a pessoa ideal para me orientar em meu trabalho de conclusão de curso. Vi na professora Eliane, pelo pouco tempo de convivência em sala de aula, uma pessoa paciente, serena e justa em suas decisões. Todas

essas qualidades me fizeram ter a tranquilidade de saber que tenho ao meu lado não só uma professora, mas uma amiga em que posso confiar e me empenhar ainda mais nessa jornada que se inicia. A chegada ao último período do curso exige a elaboração de uma pesquisa que se configura como Trabalho de Conclusão do Curso (TCC).

Pelo fato de, durante o Curso de Biblioteconomia, ter feito estágio na Biblioteca Central (BC) da UFPB, tinha em mente fazer minha monografia em cima do que vivenciei na referida biblioteca, enfocando os Estudos de Usuários. Mas, em meio à diversidade de trabalhos já realizados dentro da temática mencionada visto que, em 2013 foi realizada uma pesquisa sobre o uso da BC, além disso a greve deflagrada pelos servidores da instituição, acarretou uma mudança de planos, pois, nesse período de tempo as bibliotecas da UFPB se encontravam fechadas. Assim, conversei com minha orientadora, Eliane Paiva, e ela me sugeriu trabalhar um tema já existente que estava desatualizado e que precisava de novas atualizações.

Anteriormente, Araújo (2009) apresentou os resultados de uma pesquisa que buscou mapear os estudos de usuários da informação publicados em sete periódicos brasileiros entre os anos de 1998 e 2000: "Informação & Sociedade: estudos", "Ciência da Informação", "Perspectivas em Ciência da Informação", "Datagrama zero", "Transinformação", "Encontros Bibli" e "Em Questão". Outra pesquisa também foi desenvolvida por Silva (2009), tendo como objetivo analisar a produção científica sobre usuários da informação publicada no periódico "Informação & Sociedade: Estudos", no período de 1991 à 2008.

Assim, optamos por trabalhar numa área do conhecimento que é muito relevante e desenvolvemos uma pesquisa que segue na mesma direção dos dois estudos citados anteriormente, pois envolve seis periódicos eletrônicos de Ciência da Informação: "Informação & Sociedade: estudos", "Ciência da Informação", "Perspectivas em Ciência da Informação", "Transinformação", "Encontros Bibli" e "Informação & Informação" e abrangeu o período de 2009 a 2013. Consideramos que os estudos de usuários são de importância fundamental para as unidades de informação visto que buscam a contínua satisfação do usuário final.

Eleger tal temática para a elaboração do TCC, seria uma possibilidade para trabalhar a temática que escolhi mas sob uma outra perspectiva, que independia da BC. A pesquisa realizou-se na Internet nas revistas da Ciência da Informação anteriormente mencionadas, enfocando os Estudos de Usuários. E para mim foi um desafio que encaro com bastante otimismo e satisfação em saber que tudo que foi passado ao longo do curso foi uma preparação para esse momento. Esse tema precisará de uma análise minuciosa, por abordar

dados informacionais atuais, que mostram o quanto a Ciência da Informação busca mostrar ao leitor e estudante os avanços que são realizados na área. Sabendo-se que a cada momento é criada uma gama de informação, que se precisa ser coletada, analisada e transformada numa fonte de informação que possa ter utilidade a quem a busca informação para aprimorar seus conhecimentos. E nessa linha de pensamento que irei focar o que é de mais importante e relevante, desse estudo que possa mostrar as vias de acesso e conteúdo de estudo que são pesquisados. Desse modo, construímos a questão motivadora da pesquisa:

"Como se configuram os estudos de usuários nos periódicos "Informação & Sociedade: estudos", "Perspectivas em Ciência da Informação", "Transinformação", "Informação & Informação", "Ciência da Informação" e "Encontros Bibli"?"

Visando encontrar resposta a tal questionamento, elegemos os seguintes objetivos:

1.1 Objetivo geral

Analisar a produção científica sobre "Estudos de Usuários" nos periódicos de Ciência da Informação Qualis/CAPES A1eB1, no período de 2009 a 2013.

Para operacionalizar o objetivo geral, optamos pela delimitação dos seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar quais são os periódicos de Ciência da Informação Qualis/CAPES A1eB1;
- b) Caracterizar os referidos periódicos científicos;
- c) Identificar a produção científica sobre o tema estudo de usuários nos referidos periódicos;
- d) Reconhecer os tipos de produção científica publicados nos periódicos;
- e) Determinar as sub-áreas dos estudos de usuários presentes nos periódicos pesquisados.

Este Trabalho de Conclusão de Curso está estruturado em cinco partes, além das referências. A primeira parte corresponde a esta **Introdução**, onde apresentamos a nossa trajetória como aluno, no decorrer do curso, a justificativa pessoal e temática que motivaram a pesquisa e os objetivos, geral e específicos, que direcionam o desenvolvimento deste trabalho. A segunda parte, a revisão da literatura, intitulada **Comunicação Científica e Periódicos Eletrônicos: desvendando os Estudos de Usuários**, incluiu os tópicos: Canais de comunicação científica, Periódicos eletrônicos, Usuários da Informação e Estudos de usuários, e os sub-tópicos: Paradigmas, Necessidades de informação, Usos da informação, Busca da informação, Comportamento informacional e Usabilidade. Na terceira parte, **Procedimentos metodológicos**, descrevemos a caracterização da pesquisa, suas fases, a

coleta de dados, o tipo de abordagem adotada e os procedimentos de análise dos dados. O quarto capítulo, intitulado **Os Estudos de usuários nos periódicos**, abrange os resultados alcançados na pesquisa: a caracterização dos periódicos estudados que são: Informação & Sociedade: estudos, Perspectivas em Ciência da Informação, Encontros Bibli, Transinformação, Informação & Informação e Ciência da Informação. Também descrevemos as Seções presentes nos periódicos, o total de artigos publicados nos periódicos no período da coleta de dados e a produção científica sobre Estudos de Usuários presentes nos periódicos analisados. Também descrevemos a tipologia dos Estudos de Usuários contidos nas publicações. A quinta e última parte, corresponde às **Considerações finais**, onde apresentamos as conclusões alcançadas no estudo e sugestões para estudos posteriores.

2 COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA E PERIÓDICOS ELETRÔNICOS: desvendando os Estudos de Usuários

Este capítulo contém um estudo sobre comunicação científica e periódicos eletrônicos que correspondem ao marco teórico de nosso Trabalho de Conclusão de Curso, que versa sobre estudos de usuários.

2.1 Canais de comunicação científica

A Comunicação Científica se faz do conhecimento científico, que só pode ser produzido mediante a evolução e consolidação da ciência. Assim, é possível conceituar produção científica como sendo todo conhecimento produzido no âmbito acadêmico pautado nas artes do método científico, sendo socializado, a partir de sua comunicação e publicação.

Entender a comunicação científica desde os seus primórdios até a utilização de meios eletrônicos constitui-se num desafio instigante e premente, em especial diante das possibilidades que despontam com o uso cada vez maior da Internet.

A comunicação científica é uma informação limitada pela sua extensão, de acordo com as normas estabelecidas, pelo local onde é apresentada (congressos, jornadas, sociedade científica, seminários, semanas de estudos e outros eventos científicos). Nesses referidos eventos são expostos os resultados de pesquisas originais, inéditas e criativas que, posteriormente, são publicadas em anais ou revistas científicas.

A comunicação científica deve trazer informações científicas novas e atualizadas de um tema ou problema ou conter revisão crítica dos estudos realizados, mas não permite, devido à sua redação, que os leitores possam verificar tais informações: as notas simplesmente informam.

A comunicação científica é indispensável à atividade científica, pois permite somar os esforços individuais dos membros das comunidades científicas. Os pesquisadores trocam continuamente informações com seus pares, emitindo-as para seus sucessores e/ou adquirindo-as de seus predecessores. Garvey e Griffith (1979) a conceituam como a comunicação que incorpora as atividades associadas à produção, disseminação e uso da informação, desde o momento em que o cientista concebe uma ideia para pesquisar até que a

informação acerca dos resultados é aceita como constituinte do estoque universal de conhecimentos.

Num outro momento, Garvey e Griffith (1979) restringem a comunicação científica aos cientistas que estão diretamente envolvidos com pesquisas na fronteira da ciência, abrangendo os contatos mais informais até o registro em veículos formais por excelência.

Sem dúvida, a comunicação científica é básica àqueles que fazem ciência, mas a produção da ciência não se dá alheia ao contexto social em que se insere, devendo ultrapassar as fronteiras da comunidade de usuários mais imediatos, sob o risco de se tornar estéril e inútil.

Expõe Targino (2000, p. 10)

A comunicação científica é indispensável à atividade científica, pois permite somar os esforços individuais dos membros das comunidades científicas. Eles trocam continuamente informações com seus pares, emitindo-as para os seus sucessores e/ou adquirindo-as de seus predecessores. É a comunicação científica que favorece ao produto (produção científica) e aos produtores (pesquisadores) a necessária visibilidade e possível credibilidade no meio social em que produto e produtores se inserem.

Porém

[...] todos concordam que a formalização da comunicação científica resulta da necessidade de compartilhamento dos resultados das pesquisas entre o crescente número de cientistas, porquanto a ciência passa de atividade privada para uma atividade marcadamente social. Logo, o cientista isolado dá lugar ao pesquisador engajado na comunidade científica que exige competitividade e produtividade. A fim de que as novas informações e concepções formuladas tornem-se contribuições científicas reconhecidas pelos pares, devem ser comunicadas de forma a favorecer sua comprovação e verificação, e a seguir, sua utilização em novas descobertas. (TARGINO, 2000, p. 18).

Pode-se dizer que estamos em um período de transição na comunicação científica, passando de um sistema de publicação tradicional, bastante rígido, para um sistema eletrônico de publicação mais aberta, direta.

Portanto, podemos perceber que as perspectivas para a comunicação científica são muitas e com a velocidade da propagação de informações atualmente, torna-se relevante a filtragem para um uso mais eficiente e eficaz da informação nas atividades pesquisa, ensino e extensão dos pesquisadores nos dias de hoje.

Para Le Coadic (1996), a noção de comunidade científica é ambígua e relaciona-se com uma ideia de mito, surgido no século XIX, que diz respeito à “república das ideias”, da

Cidade do Saber, onde cientistas se encontravam para trocar ideias abstratas em busca da verdade.

(LARA,2006), define a comunicação científica como um

processo que envolve a construção, comunicação e uso do conhecimento científico com o objetivo de promover sua evolução. Compreende canais formais e informais utilizados pelos cientistas tanto para comunicar os resultados de sua pesquisa, como para se informar sobre os resultados alcançados por outros pesquisadores (LARA, 2006. p. 395).

Como resultado, Wurman (1992, p. 41) acrescenta que os canais de percepção dos indivíduos estão entrando em pane. O homem tem uma capacidade limitada de transmitir e processar imagens, o que significa que sua “[...] percepção de mundo é inevitavelmente distorcida por ser seletiva; não podemos notar tudo. E quanto mais imagens tivermos de defrontar, tanto mais distorcida será nossa visão de mundo.”

A ampla exposição dos resultados de pesquisa ao julgamento da comunidade científica e sua aprovação por ela propicia confiança nesses resultados. Por essa razão, todos os trabalhos intelectuais de estudiosos e pesquisadores dependem de um intrincado sistema de comunicação, que compreende canais formais e informais, os quais cientistas utilizam tanto para comunicar os resultados quanto para se informarem dos resultados alcançados por outros pesquisadores (MUELLER, 2000a, p. 21).

Nesse contexto, para que ocorra a comunicação científica produzida pelos pesquisadores, há necessidade da existência de sistemas de comunicação científica. Esses sistemas são constituídos por canais formais e informais (TARGINO, 2000).

Para produzir ou disseminar informações entre a comunidade científica, os pesquisadores utilizam canais de comunicação, podendo esses ser formais, semi-formais, informais e intermediários (ROSEMBERG,2000).

A comunicação científica é fundamental para o avanço da ciência. Não há sentido na produção de conhecimento científico se não ocorre a sua difusão. É a partir desta difusão que é possível gerar novos conhecimentos, produzir ou completar as pesquisas em andamento e principalmente aplicar este conhecimento em benefício e desenvolvimento da sociedade. Para a disseminação do conhecimento a comunicação conta com os canais informais, formais,

semi-formais e supra-formais conforme destaca Araújo (1998, p. 29-31) citado por Costa (2008)

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 aqueles 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, conversa face a face, palestras, mesas-redondas, exposição 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 – TIC’s. **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, trocas de *e-mails* institucionais/técnicos/científicos, etc.

2.2 Periódicos eletrônicos: revisão de literatura

Os periódicos científicos apareceram no século XVI na Europa, em uma época marcada por mudanças em toda a sociedade, inclusive no campo científico. Os periódicos científicos são o canal de comunicação mais utilizado pela sua própria constituição inicial e história vinda do século XVIII que tinha como premissa a comunicação à sociedade científica dos “feitos” da época.

Nessa perspectiva, Gruszynski e Golin (2006, p. 1) afirmam que:

O periódico científico no processo de comunicação da ciência funciona como uma das instâncias de consagração. Ao atuar como um filtro seletivo, reproduzindo as sanções e exigências próprias do campo científico, confere valor às pesquisas e as situa no seu grau de originalidade em relação ao

conhecimento já acumulado em determinada área do conhecimento. Vários autores corroboram que o modelo ideal de periódico é um instrumental qualitativo. Garante a memória da ciência, aponta seu grau de evolução, estabelece a propriedade intelectual, legitima novos campos de estudos e disciplinas, constitui-se em fonte para o início de novas pesquisas, dando visibilidade e prestígio aos pesquisadores entre um público altamente especializado e seus pares.

Os periódicos científicos nascem devido a várias razões. Porém, a mais específica se relaciona à expectativa da obtenção de lucro pelos editores; e uma razão de forma mais geral, é a crença de que para realizar novos descobrimentos era necessária a existência de um debate coletivo. Ou seja, vemos aí o embrião das sociedades científicas e também dos colégios invisíveis. Percebe-se que o objetivo principal é a necessidade de uma comunicação mais ágil e eficiente a um público selecionado (MEADOWS, 1999).

Os periódicos científicos consolidaram-se, veementemente, como um veículo de disseminação de trabalhos científicos. Em todo caso, depreende-se do que foi dito que o periódico científico participa dos processos de produção e consumo de mercadorias. Seu número e abrangência crescem a cada ano, patrocinados por editoras comerciais e universitárias.

O surgimento dos periódicos científicos não descartou a existência desses dois tipos de registros. No entanto, houve uma redefinição de papéis entre os diversos canais de divulgação da ciência, onde a correspondência tomou um caráter de comunicação pessoal entre os cientistas, e as atas, conhecidas também como memórias ou anais, passaram a se organizar em um documento de registro dos trabalhos apresentados em reuniões científicas e profissionais.

Embora não se tenha uma única definição para periódico eletrônico, adotamos alguns conceitos pertinentes à proposta desta pesquisa. Assim, compreendemos que o periódico científico eletrônico é aquela publicação arbitrada criada, produzida e editada em hipertexto com versão única digital difundida pela Internet, com características editoriais que se apegam estritamente às normas de qualquer revista acadêmica ou científica (ORNELAS; ARROYO, 2006).

O advento dos periódicos eletrônicos gerou uma revolução na área da informação, com transformações para todos os envolvidos na produção, na disseminação e na utilização de informações, entre eles autores, editores, bibliotecários e usuários. Para o usuário, o periódico

no formato eletrônico proporcionou, entre vários outros benefícios, maior facilidade e eficiência na busca, na recuperação e na obtenção dos artigos.

Todos os tipos de periódicos eletrônicos têm algumas características comuns: são um meio de comunicação extremamente versátil e rápido, que permite a divulgação da pesquisa imediatamente após sua conclusão, ignorando barreiras geográficas para acesso (embora dependam de equipamentos e linhas de comunicação eficientes), minimizando barreiras hierárquicas e permitindo a recuperação de informações de várias maneiras.

O periódico eletrônico secundário pode ser compreendido como aquele que proporciona acesso a citações e resumos de artigos, monografias, dissertações, teses e sumários correntes, direcionando o usuário às fontes primárias na íntegra (SOUZA, 2010).

De acordo com Dias (2003), o periódico científico eletrônico é um produto tecnológico oriundo das atividades de comunicação da ciência, cuja finalidade precípua é a divulgação de informações para sua comunidade alvo (pesquisadores, docentes e discentes). Nessa perspectiva, os periódicos eletrônicos acompanharam a evolução tecnológica e o desenvolvimento do sistema de hipertextos pela *web*, oferecendo soluções para alguns impasses como, por exemplo, o aumento exponencial e contínuo do espaço físico das bibliotecas.

Segundo Souza (1992, p. 18)

Periódicos são publicações editadas em fascículos, com encadeamento numérico e cronológico, aparecendo a intervalos regulares ou irregulares, por um tempo indeterminado, trazendo a colaboração de vários autores, sob a direção de uma ou mais pessoas mas geralmente de uma entidade responsável, tratando de assuntos diversos, porém dentro dos limites de um esquema mais ou menos definido.

Cunha (1997) ao explorar as vantagens e desvantagens dos periódicos eletrônicos em suporte digital, concluiu que os *e-journals* haviam superado as principais barreiras técnicas para a sua consolidação, e poderiam ser uma alternativa ou, mesmo, substituir ou coexistir com os periódicos impressos. Confirmando a expectativa de Cunha, atualmente observa-se o florescimento do mercado das publicações eletrônicas.

No momento em que fazemos acesso a alguma revista científica eletrônica, disponibilizada em algum *site* da *Web*, não é difícil constatar que a vasta maioria das mesmas não faz bom uso dos recursos passíveis de implementação para o padrão *Web*. O que encontramos na maior parte dos casos é a mera transcrição de periódicos já existentes de

forma impressa para o meio eletrônico, e mesmo os periódicos que já nasceram no mundo eletrônico, sem nunca terem nenhum “ancestral” no formato impresso, não implementam as possibilidades inerentes ao meio eletrônico de forma satisfatória.

Dos periódicos científicos eletrônicos brasileiros pesquisados nesse trabalho de conclusão e que fazem parte da área da Ciência da Informação, apenas alguns fazem uso de ferramentas automáticas de indexação e busca, dos quais podemos mencionar os seguintes: *Informação & Sociedade: Estudos*, *Ciência da Informação e Perspectivas em Ciência da Informação*.

A proposta da pesquisa é analisar a produção científica sobre os estudos de usuários nos periódicos eletrônicos de Ciência da Informação, o que justifica a temática que desenvolvemos a seguir.

2.3 Usuários da Informação

Desde o final da década de 1970, diversos pesquisadores envolveram-se na construção de modelos teóricos para entender melhor o processo pelo qual os usuários sentem necessidade e se engajam na busca e uso de informação.

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 composto por estudos de uso de informação, de perfil de comunidades de usuários e de avaliação de sistemas e serviços de informação (FIGUEIREDO, 1994; RABELLO, 1980; LIMA, 1994; CUNHA, 1982; PINHEIRO, 1982).

Para Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário da informação é aquele indivíduo “que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” e, como afirma Figueiredo (1999), estas necessidades informacionais são únicas, com características educacionais, psicológicas, sociais, também únicas. Desta forma, deve-se compreender o usuário na sua totalidade, diante de suas relações sociais e culturais. Conforme Capurro (1985), este usuário é um ser datado, contextualizado e racional, que possui necessidades e usos informacionais, características que qualificam e dão suportes teóricos e discursivos aos paradigmas da Ciência da Informação.

Trata-se de um campo desenvolvido ao longo de algumas décadas, com forte caráter empiricista, voltado para a aplicação de métodos prioritariamente quantitativos na busca de padrões e regularidades do comportamento dos usuários para o estabelecimento de leis “científicas” sobre o uso da informação.

Desde então, os vários trabalhos dedicados ao campo de usuários da informação (DIAS; PIRES, 2004; BAPTISTA; CUNHA, 2007) têm por hábito a apresentação do campo de usuários como sendo constituído por estas duas abordagens.

Usuário da informação, segundo Chocen (1998), é o usuário concreto que obtém informação disponibilizada pelo Sistema Documentário, e consumidor da informação é aquele que se apropria e faz uso, isto é, passa a consumir informação.

Conforme Figueiredo (1999) aprender como os usuários constroem e formam ideias da informação, como essa é processada ou traduzida, enfim atribuir sentidos numa situação particular e subjetiva, são atributos que dão sustentabilidade ao referido modelo.

Segundo Guinchat e Menou (1994), no perfil de usuários, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional, ou de acordo com o nível de formação e de responsabilidade por ele desenvolvida.

Estudar os usuários da informação e seu comportamento informacional é, ao mesmo tempo, ver que o usuário é determinado pelo social mas, também, como não é totalmente alheio a ele; ver que o significado da informação está lá no documento mas, também, é recriado pelo usuário; e, assim, sucessivamente.

Entretanto é muito mais difícil avaliar as necessidades dos usuários, pois muitas delas nem chegam a ser percebidas por ele. Muitas vezes o usuário só reconhece uma necessidade de informação quando os meios para satisfazê-la estão acessíveis.

O uso da informação, dentro da dinâmica comportamental, está relacionado à transformação do usuário da informação em agente ativo, de acordo com suas necessidades; a qualidade, acessibilidade e confiança nas fontes disponíveis e escolhidas.

Historicamente, a área de usuários da informação se constituiu como estudo de uso de determinada fonte ou sistema - daí a designação comum “estudos centrados nos sistemas” (DERVIN; NILAN, 1986)

A mediação da informação é elemento vital para se pensar uma autonomia por parte dos usuários da informação. O usuário da informação é visto, como “[...] o elemento fundamental de todos os sistemas de informação [...] o agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento adaptação estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação” (GUINCHAT; MENO, 1994, p.482). Para nós, o usuário da informação será sempre o indivíduo que necessita de informação não importando a profissão que exerça grupo ao qual pertença acessa-a e a use para desenvolver suas atividades.

Para Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 5) o usuário da informação ou grupo de usuários pode ser definido como “[...] aquele indivíduo ou coletivo que necessita de

informação e utiliza-a.” É na definição de Costa, Silva e Ramalho, (2009) que o conceito Usuário da Informação torna-se mais completo, pois une/junta/associa a necessidade e o uso da informação. Não basta a necessidade, não basta que todos os sistemas de informação sejam arquitetados pensando no usuário é preciso que ele os utilize, apreenda, supra suas necessidades. Em consonância com Moreira e Moura (2006), “comumente, a garantia do usuário é sempre considerada na criação de uma linguagem de documentação e é muito raro existirem tentativas contrárias a esse princípio pelos especialistas nessas linguagens”. O elemento célebre é, então, o usuário da informação que fornece dados acerca de suas necessidades, busca e uso da informação, ou seja, dá a conhecer o seu comportamento informacional.

Para Barité (2000, p.125 .Tradução nossa), a garantia do usuário “se sustenta na ideia de que o processo de seleção de termos deve estar associado às formulações de busca que os usuários realizam ante um sistema de informação, e na forma em que elas se manifestam”.

O fomento à leitura, à formação de leitores e à formação de mediadores de leitura é um caminho longo a ser percorrido, tanto pelas instituições públicas quanto pelos profissionais da informação.

Assim, as práticas de educação de usuários nas bibliotecas se integram hoje à noção de letramento informacional (ALA, 1989), partindo-se do pressuposto de que o bibliotecário detém conhecimentos que ajudarão os usuários no desenvolvimento dessas habilidades, ampliando-se a função educativa desse profissional.

2.4 Os Estudos de Usuários

A temática ”estudo de usuários” vem sendo pesquisada por mais de 40 anos. Ao longo dessas décadas os seus objetivos parecem que permaneceram imutáveis quais sejam: coletar dados para criar e/ ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação.

Em sua gênese, os Estudos de Usuários remontam à década de 1940, a partir de dois trabalhos apresentados na Conferência de Informação Científica da *Royal Society* realizada em 1948: “um acerca do comportamento na busca da informação de duzentos cientistas britânicos [...] e o outro sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres” (CHOO, 2003, p. 67), sob autoria de John Desmond Bernal (1948) e Donald Urquhart (1948), que vieram contribuir para gerar preocupação com estudos orientados às necessidades dos usuários.

A origem desses estudos remonta à Universidade de Chicago, onde na década de 1930 foram realizados os primeiros estudos com usuários de bibliotecas voltados para a identificação de hábitos de leitura e para o potencial socializador da biblioteca – posteriormente conhecidos como “estudos de comunidade” (LEITÃO, 2005).

Já as primeiras investigações no campo dos estudos de usuários foram realizadas após a década de 1940, impulsionadas por dois eventos. O primeiro, a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, em 1948, no Reino Unido. O segundo, a Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, Estados Unidos, em 1958.

Em 1970, Brittain definiu os estudos de usuários como aqueles que comportam os aspectos de uso, demanda e necessidades. Na visão do autor, os relativos ao uso objetivam conhecer os mecanismos de busca da informação e de uso de fontes de informação.

Para Wilson-Davis (1977), esses estudos se referem a quem demanda (ou necessita ou recebe) o que de alguém e para que. É relevante explicar que os termos quem, que, alguém e para que se referem, respectivamente, a usuários, informação, profissional da informação, e finalidade de uso da informação. E por essas definições clássicas, percebe-se que o elemento fundamental de todo e qualquer sistema de informação é o usuário, aquele que usa a informação diante de uma necessidade (GUINCHAT; MENO, 1994).

Os estudos de uso e usuários no Brasil na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação vêm acompanhando o histórico das pesquisas realizadas em outros países, notadamente nos Estados Unidos e na Inglaterra. As primeiras iniciativas nessa área foram registradas por Figueiredo (1994) e outros autores.

Como indica Rabello, o campo de estudos de usuários desenvolveu-se, da década de 1940 ao final da década de 1970, praticamente “ao acaso” (1980, p. 93), isto é, apenas com aplicações de questionários sem uma efetiva preocupação teórica, uma vez que, no campo, “colocou-se o método sempre antes do problema” (1980, p.62).

Pinheiro (1982, p. 1) constata que estes estudos estiveram voltados prioritariamente para a comunidade envolvida com o fluxo de informação científica e técnica.

Os estudos de usuários de bibliotecas se preocupavam em identificar notadamente a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos de forma puramente quantitativa e não detalhavam os diversos tipos de comportamentos informacionais.

Essa também foi a avaliação de Lima (1994), para quem o campo de estudos de usuários desenvolveu-se a partir de duas teorias subjacentes, o Funcionalismo e o Behaviorismo, que conduziram a duas grandes limitações. Em alguns casos, o usuário era

“funcionalizado”, isto é, tomado apenas como um atributo funcional em um sistema de informação; em outros, um ser passivo que apenas respondia a estímulos externos a ele. Em sua conclusão, o autor colocava a necessidade de se ter “alternativas metodológicas” para o campo dos estudos de usuários da informação.

Nos estudos de usuários, também já se comprovou seu relativo poder explicativo (LIMA, 1994; CHOO, 2003) principalmente porque uma série de descobertas empiricamente descobertas não se confirmavam em estudos seguintes (RABELLO, 1980), gerando uma massa de dados acumulados com os resultados os mais díspares entre si. Ainda assim, serviram para descrever, de algum modo, alguma realidade.

Lima (1994, p. 80) argumenta que, frequentemente, nos estudos de usuários, os usuários são tipologizados a partir de suas funções e/ou vinculações institucionais, a partir, por exemplo, de categorias profissionais, ou de suas atribuições nos ambientes de trabalho em que atuam.

Visão semelhante pode ser encontrada no conceito de usuário apresentado por Dias e Pires (2004, p.7), bem como nas categorias de usuários apresentadas também por estas autoras, uma das quais se relaciona com os “objetivos por categorias socioprofissionais” (2004, p. 9).

Figueiredo (1994) entende estudos de usuários como as investigações realizadas para conhecer as necessidades de informação dos usuários ou para avaliar o atendimento das necessidades de informação pelas bibliotecas e pelos centros de informação.

Concluimos que, guardadas suas especificidades, os estudos de usuários da informação, no que diz respeito aos procedimentos de busca de dados empíricos 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).

Na abordagem de Taylor (1982, p 342) discute a questão da busca da informação pelo usuário e o processo de transformar dados em informação útil, ao que dá o nome de "informação com valor agregado". Para o autor, os processos de seleção, análise e julgamento podem transformar um dado em informação útil. Essa informação poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais de um usuário de um sistema de informação.

Kuhlthau (1999) afirma que o modelo do processo de busca foi desenvolvido após uma série de pesquisas sobre a experiência e o comportamento de usuários de bibliotecas, e, mais tarde, em ambientes de trabalho. Para a autora, as pessoas que buscam informação

utilizam muitas fontes de informação em diversas fases da busca e, esse processo gera incerteza para o usuário em distintos momentos de sua busca.

A abordagem alternativa de estudos de usuários corresponderia ao paradigma cognitivo de Capurro (2003). O paradigma social descrito por Capurro (2003) não teria ainda uma manifestação muito nítida no campo de estudos de usuários. A maneira como diferentes pesquisadores têm desenvolvido esse paradigma, contudo, fornece importantes pistas de como poderia se dar sua aplicação nos estudos de usuários.

O campo relativo aos estudos de usuários da informação ocupa historicamente um espaço importante no âmbito da Ciência da Informação, possuindo uma larga tradição de pesquisas empíricas e acumulação de conhecimentos teóricos (BAPTISTA, CUNHA, 2007; PINHEIRO, 1982). Assim, fica clara a importância dos estudos de usuários para se traçar o perfil dos usuários da informação e conhecer suas reais necessidades de informação, a fim de atendê-las de forma efetiva.

Ainda predomina o pensamento de que os estudos de usuários precisam de uma utilidade imediata, no sentido de melhorar um sistema de informação, por exemplo (ARAÚJO, 2008). Historicamente os estudos de usuários sempre privilegiaram determinados grupos sociais, como engenheiros e cientistas, mas a ampliação da agenda de pesquisas da CI possibilita que outros grupos, antes deixados de lado, façam parte das investigações.

Para Martyn (1974) os estudos de usuários, têm o desafio de reconhecer a necessidade dos usuários para adequar o sistema da melhor forma ao que é desejável, sem desconsiderar as possibilidades e os limites para mudanças e aperfeiçoamentos. Segundo alguns autores, os estudos de usuários, além de contribuírem para uma prática mais efetiva no que concerne à satisfação das necessidades de informação, são de grande valor para as organizações, como subsídio para a tomada de decisões, no planejamento de seus serviços e de ações, e para a aquisição de vantagens competitivas (FERREIRA, 1997; FIGUEIREDO, 1983; MIRANDA, 2007).

Para Ferreira (1997) o modelo Sense- Making tem sido considerado como a mais completa e abrangente metodologia de estudo de usuários, é ideal, eficiente e lógico para mapear as necessidades, buscas e uso da informação dos usuários e as suas respectivas interações e interferências ocorridas em decorrência das situações apresentadas durante o processo de captação da informação.

Visando compreender a causa e o efeito desta informação no universo humano, surgem os estudos de usuários da informação que segundo Nascimento e Weschenfelde

(2002), procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação.

Considera-se, desta forma, importante desenvolver estudo de usuários em contextos não convencionais, fato constatado por Nascimento e Weschenfelde (2002) que enfatizam que os estudos de usuários que se detêm a produzir conhecimento a respeito das expectativas e comportamentos informacionais de profissionais que não sejam estudantes, professores usuários de bibliotecas universitárias, pesquisadores, cientistas e tecnólogos, são tidos como um desafio para os estudos da Ciência da Informação e áreas afins.

O escopo da área de estudos de usuários da informação não é bem delimitado: abrange desde levantamento de empréstimos em bibliotecas até o comportamento informacional de um grupo de pessoas. Contudo, ainda pouco se tem discutido sobre as metodologias de modo a trazer contribuições teóricas para o avanço do campo de estudos de usuários da informação. Assim, ambos os modelos de estudos de usuário da informação, paradigma tradicional e alternativo, utilizam metodologias que ora fixam o olhar sobre o sistema de informação, ora sobre o usuário da informação.

Fazer estudos de usuários na perspectiva do paradigma físico consiste justamente em determinar as taxas de uso de cada tipo ou fonte de informação e correlacioná-las com os dados de perfil sócio-demográfico dos usuários. O diagnóstico do perfil e das necessidades dos usuários, com suas características cognitivas, culturais e físicas diferentes, bem como a compreensão das características dos usuários a que se destinam como, por exemplo, idade, sexo, educação, motivação, busca e uso de informação, na interação com os diversos sistemas de informação é, para a Ciência da Informação, tarefa dos Estudos de Usuários.

Tais estudos também ampliaram o universo empírico dos estudos de usuários, até então dominado por estudos sobre cientistas e engenheiros, englobando também estudos de comportamento informacional em ambientes educacionais, empresariais e de saúde.

No caso dos estudos de usuários da informação, o paradigma social vem para problematizar aspectos de como a definição de critérios de qualidade e valor da informação é construída socialmente, e atravessada por fatores históricos, culturais, políticos, sociais e econômicos.

Tomando-se como base os pressupostos teóricos e os experimentos práticos destes autores, constata-se que os estudos de usuários são primordiais para o bom funcionamento das bibliotecas, sistemas ou centros de informações, pois possibilitam ou disponibilizam a informação que realmente faz sentido e faz surtir efeitos significativos e valiosos para o desenvolvimento de atividades ou para a vida dos indivíduos.

2.4.1 Paradigmas

Convém dizer que a origem da palavra paradigma vem do grego *paradeigma* e significa modelo, porém no caso da interpretação de Domingues (2004), paradigmas e modelos são coisas distintas. O paradigma está ao lado da teoria e o modelo mais ligado ao método. Como a ciência tem uma dimensão teórica e outra metodológica, considerou-se que os paradigmas e modelos seriam boas referências para se discutir a área da ciência da informação.

Em sua argumentação sobre os paradigmas da CI, Capurro (2003) defende a ideia de que a CI nasceu em meados do século XX com um paradigma físico, o qual foi criticado por estudos que deram lugar a um modelo cognitivo, tendo este, também a partir de determinadas críticas, conduzido a um terceiro paradigma, identificado como pragmático e social. Corrente de pensamento, conhecida no âmbito da CI como paradigma social, surge, segundo Capurro (2003), como tentativa de superar uma limitação presente no paradigma cognitivo, de ver o usuário da informação como sujeito isolado de um contexto social.

Esse paradigma, também conhecido como abordagem tradicional, tomado como modelo, impulsionou estudos voltados para a medição de indicadores de serviços ou sistemas de informação e dos seus usos, cujo principal objetivo consiste em fornecer subsídios ao desempenho dos sistemas. Santos (1997) aponta para o surgimento de um paradigma emergente, onde deixaria de fazer sentido a distinção entre conhecimento natural e conhecimento social.

Nessa perspectiva, paradigma refere-se às crenças e aos valores subjacentes à prática científica, entendido como um modelo de ciência que serve de referência para o fazer científico durante determinado período de tempo (KUHN, 1962).

2.4.2 Necessidades de informação

O termo "necessidade de informação" é frequentemente usado como abreviação para uma miríade de atividades complexas subcentes ao processo informacional. Por essa razão, muitos estudos sobre o tema foram desenvolvidos e cada um adquire particularidades específicas. Wilson (1981) argumenta que uma necessidade de informação não está caracterizada como uma necessidade fundamental, tal qual, por exemplo, a necessidade de abrigo ou a necessidade de sustento, mas antes, é uma necessidade derivada que surge do desejo de atender necessidades primárias.

Diante deste contexto e visando obter um melhor conhecimento das necessidades e usos de informação dos usuários, vários autores como Brenda Dervin (1994); Ferreira (1995); Figueiredo (1999); Sanz Casado (1994); entre outros, desenvolveram pesquisas e oferecem métodos e abordagens de estudos a essa área do conhecimento.

Como mostra Saracevic (1996), para a evolução e redefinição deste campo do saber; que, essencialmente, passa, em um enfoque mais contemporâneo a abordar as questões científicas e da prática profissional, volta-se para os problemas da comunicação do conhecimento e dos registros dos seres humanos, seja no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. Aponta também, nesta perspectiva, o modelo de estudo de usuário de Brenda Dervin intitulado “*Sense Making Approach*”. Este focaliza e procura entender as necessidades de informação dos usuários ou o que querem dos sistemas, o que obtém e o que pensam sobre esses usuários. O estudo de necessidade e uso da informação e com o campo da Ciência da Informação, pois trata-se de uma temática pouco investigada e, que envolve profissionais não vinculados a uma unidade específica de informação. A identificação das necessidades de informação é uma das etapas principais e mais complexas enfrentadas pelos desenvolvedores de sistemas de informação, pois envolve compreender como gestores e funcionários percebem seus ambientes informacionais.

No âmbito da CI, as questões que incidiram sobre os estudos dos usuários, ao longo das décadas, se concentraram, inicialmente, nos aspectos relacionados às necessidades de informação e ao desempenho dos sistemas informacionais.

Essas abordagens, envolvendo o sistema, os processos cognitivos do usuário, sua base de conhecimento e sua necessidade de informação estimulada e direcionada para um contexto social, permitem um entendimento mais completo sobre o fenômeno informacional e fornecem subsídios para a concepção de sistemas de informação que atendem as necessidades e as características particulares e sociais de seus usuários. Dessa perspectiva, a necessidade de informação tem evidência para eles e para o contexto social em que eles estão inseridos.

Somente a partir disso é possível identificar as necessidades de informações de modo que sinalizem e orientem o processo decisório na expectativa de alcançar os padrões de excelência estabelecidos pelos órgãos reguladores. Portanto, em uma perspectiva das necessidades de informação, observa-se que vários fatores desempenham papéis decisivos no fenômeno informacional, ocorrendo profunda imbricação no modo como o processo funciona. Essa constatação ilustra o fato de que usuários de um sistema de informação podem especificar necessidades informacionais, porém o seu grau de importância está relacionado ao contexto social em que estão envolvidos. Uma necessidade informacional está integrada em

um contexto mais amplo que, por sua vez, influencia consideravelmente a forma como um usuário compreende e usa a informação.

Necessidade de informação é um assunto que pode ser considerado um dos grandes focos dos estudos de usuários, devido à relevante produção gerada a seu respeito. A necessidade de informação é que direciona a busca e o uso da informação. Geralmente, esse tipo de necessidade se relaciona aos papéis que o indivíduo desempenha em seu dia a dia, sejam de ordem profissional ou particular. O certo é que cada usuário da informação, além de ser único, como indivíduo, é único em suas necessidades de informação, as quais vão depender do contexto em que esse usuário está inserido.

A biblioteca realiza o processo de mediação para apresentar e disponibilizar o acesso aos recursos que suprem as necessidades informacionais dos usuários. Nessa perspectiva é que a mediação da informação é compreendida como

[...] toda ação de interferência - realizada pelo profissional da informação-direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural, individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008).

Em se tratando de necessidades de informação, e em consonância com pesquisas que foram desenvolvidas, não podemos deixar de considerar as ideias apontadas por Le Codic (1996) quando apresenta duas grandes classes de necessidades de informação: a necessidade de informação em função do conhecimento que é uma necessidade que resultante do desejo de saber e a necessidade de informação em função da ação que é resultante de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

No trabalho desenvolvido por Crawford (1978) foi observada a preponderância do contexto subjetivo da informação e do conceito “usuário-produtor de sentido”, num momento em que os estudos de necessidade de informação haviam sido concebidos baseando-se nas investigações sobre processos cognitivos.

Necessidade de informação é um conceito muito ambíguo e difícil de se definir, e avaliar, pois implica em um processo cognitivo que pode ocorrer em diferentes níveis de consciência, e como afirma Crawford (1978), citado por Paim (1998), pode inclusive não estar claro para o próprio usuário. Porém, é evidente que necessidade é uma parte importante do processo criativo, e, em algumas condições, a necessidade de informação não pode ser especificada claramente porque não está disponível ou simplesmente porque o usuário não tem consciência desta necessidade e não é capaz de expressá-la.

Assim, entende-se por, Necessidade de Informação., a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional.

A necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo e de grupo para grupo e pode ser transformada, ou não, em demanda, isto é, na formulação expressa de um desejo, ou na solicitação de uma informação, por parte de um usuário, a uma Unidade de Informação (arquivo, biblioteca, museu, rede ou sistema de informação).

A necessidade de informação depende de inúmeras variáveis, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo, daí a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação.

A necessidade de informação é tratada como algo que se desenvolve no indivíduo e, sob a visão da análise de domínio e do contexto sociocognitivo, é causada por fatores socioculturais, que se referem ao meio ambiente em que o usuário está inserido, identificado por seu conhecimento prévio - universidade, grupos de pesquisas, catálogo coletivo *online* etc. E isso que o norteia e o influencia na manifestação de sua necessidade de informação, concomitantemente a seus processos cognitivos na concretização dessa necessidade. Portanto, entende-se que a necessidade de informação conduza o usuário para a construção de uma estratégia de busca que recaia na questão da avaliação do usuário sobre o resultado obtido diante da busca realizada, que, por sua vez, está estreitamente relacionada à questão da relevância, com o uso da linguagem documentária utilizada no momento da “tradução” das palavras significantes correspondentes ao assunto do tema a ser pesquisado e com as medidas de exaustividade e especificidade do sistema automatizado.

A análise das características das tarefas de trabalho foi fundamentada na abordagem de Vakkari (1999) que, apoiado em Byström & Järvelin (1995), argumenta que a necessidade de informação está relacionada à complexidade da tarefa, caracterizada pela quantidade e diversidade da informação exigida. A proposição a partir da qual se desenvolveu o estudo é que as necessidades de informação surgem do conjunto de atividades e responsabilidades que os gestores acadêmicos assumem no contexto de seu trabalho e na comunidade científica em que atuam na perspectiva da busca da excelência em programas de ensino, pesquisa e extensão.

2.4.3 Usos da informação

O uso da informação, dentro da dinâmica comportamental, está relacionado à transformação do usuário da informação em agente ativo, de acordo com suas necessidades; à qualidade, acessibilidade e confianças nas fontes disponíveis e escolhidas.

O principal momento no uso da informação está na “conversão do conhecimento”, que ocorre através do diálogo discursivo em que os membros compartilham e articulam seus conhecimentos e convertem a informação levando à inovação na forma de “novos produtos ou novas competências” (CHOO, 2003, p.50).

Ao avaliarmos o impacto do processo de inclusão digital sobre os beneficiários, a partir da pesquisa extensiva dos resultados alcançados junto a estes usuários, verifica-se que a democratização do acesso e do uso da informação e do resultante conhecimento para bem do cidadão e da sua comunidade não está assegurada na Era da Informação. O nível de inclusão informacional do usuário é avaliado pela mensuração de suas habilidades de compreensão e de interação permanente com o universo informacional. Avalia-se, também, a dinâmica de acesso e uso da informação.

De acordo com Lin e Garvey (1972, p. 5-6), os estudos de necessidade e uso de informação contribuem para a discussão sobre a estrutura básica (tronco) da ciência e tecnologia e a sua relação com a sociedade, sobretudo no cenário em que há o crescimento da dimensão aplicada daquela estrutura, encarregada de produzir e disseminar o conhecimento.

Assim sendo, o pesquisador deve contribuir, positivamente, com grupos de profissionais distintos e com a população como um todo, servindo não só de ferramenta útil para o processo de busca e uso da informação, mas como instrumento de grande valia e inclusão da população na sociedade da informação.

2.4.4 Busca da informação

A busca informacional, segundo Wilson (2000), pode ser definida como a tentativa intencional de encontrar informação a fim de satisfazer um objetivo. A busca informacional é resultado de uma necessidade de informação. Toda busca informacional é resultado de uma necessidade informacional que geralmente ocorre a partir de conjunturas envolvidas na atividade profissional e suas particularidades, sendo diretamente proporcional às características de cada grupo formado e atuante em uma atividade profissional.

Para a autora, a busca de informação é um processo que envolve todas as atividades construídas pelos usuários para conferir significado à informação que encontram e aumentar o seu estado de conhecimento sobre uma questão particular ou um problema específico (Kuhlthau, 1999). Para Kuhlthau, é importante reconhecer cada um dos estágios e aspectos sentimentais e cognitivos que acompanham o usuário em seu processo de busca de informação, para que possam ser desenhados sistemas de informação capazes de, a cada etapa do processo, auxiliar o usuário a recuperar informação que venha a preencher suas necessidades. Atualmente, tanto sistemas de informação quanto intermediários têm auxiliado usuários em seus estágios finais de busca de informação - estágios em que a necessidade de informação está mais clara e, por extensão, o assunto está mais focado, sendo possível extrair maior precisão de busca. Porém, eles não têm auxiliado os usuários em estágios iniciais de pesquisa, situação que envolve sentimentos de incerteza, dúvida e confusão. Afirma-se que em face das necessidades informacionais, todo processo de busca da informação se inicia pelo contato com fontes informacionais, ou seja, os *loci* onde possivelmente se encontram os documentos em que estão aí as informações desejadas.

As autoras consideram que, no campo da ciência da informação, os estudos de comportamento de busca de informação são, em sua maioria, baseados nas abordagens cognitivas tradicionais, que

[...] compreendem a informação como um fator de mudança das estruturas cognitivas do indivíduo e consideram o comportamento informacional constituído de fases, que o indivíduo experiencia na resolução de uma situação problemática ou vazio cognitivo, cuja transposição é viabilizada pela assimilação de informação. (BORGES; VENÂNCIO, 2007).

Grogan (2001) afirma que na busca da informação, em diferentes situações, o mesmo consulente pode querer: uma fonte de informação, instrução sobre o uso de uma fonte de informação ou mensagens colhidas numa fonte de informação; ou também diferentes consulentes com a mesma consulta podem querer respostas diferentes.

2.4.5 Comportamento informacional

O estudo do comportamento informacional é uma das áreas de investigação da Ciência da Informação que visa, de forma geral, identificar os fatores que geram a necessidade de informação; as etapas do processo de busca; os elementos que influenciam

este comportamento e para que fim o usuário utiliza a informação obtida. Para Ross Todd (2003), por exemplo, comportamento informacional é o estudo das interações entre os indivíduos, as várias formas de dados, informação e conhecimento que estão sob o rótulo da informação, assim como os diversos contextos no quais eles interagem. Para Wilson (2000, p. 49, tradução nossa), comportamento informacional é definido como:

[...] a totalidade do comportamento humano em relação as fontes e aos canais de informação, incluindo tanto a busca passiva quanto ativa e o uso da informação. Assim, isso inclui a comunicação face a face como os outros, bem como a recepção passiva de informação, como, por exemplo, assistir comerciais de TV sem prestar atenção às informações dadas.

Tanto Wilson (2000) como Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) entendem o comportamento informacional como campo oriundo das limitações dos estudos de usuários e, portanto, constituindo uma evolução desses estudos.

Compreender o comportamento informacional dos gestores acadêmicos no contexto em que operam é uma maneira de estabelecer em qual ambiente institucional e social determinadas informações serão usadas. Outra observação importante diz respeito à variação do comportamento informacional de acordo com a especificidade da situação (TAYLOR, 1986). Dessa forma, o comportamento informacional não poderia ser estudado isoladamente, desconsiderando um contexto específico caracterizado pela sensibilidade da repercussão dos órgãos de regulação na mobilização da comunidade acadêmica.

2.4.6 Usabilidade

A usabilidade consiste em propriedades da interface de um sistema no que diz respeito à sua adequação às necessidades dos usuários, permitindo verificar o desempenho da interação homem-máquina e conhecer sua satisfação quanto às tarefas realizadas e sua aplicação (Dias, 2003). O termo usabilidade começou a ser usado na década de 1980, principalmente nas áreas de Psicologia e de Ergonomia. Veio substituir a expressão *user-friendly*, referente à interface amistosa, fácil de ser usada e entendida, porém esta expressão é considerada vaga e imprecisa. Para evitar que o termo usabilidade sofresse o mesmo desgaste, vários são os autores que tentaram defini-lo utilizando abordagens diferentes (Dias, 2003).

De acordo com a ISO 9241-11, de 1998, usabilidade pode ser entendida como a capacidade de um produto ser “[...] usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com

eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2002, p.3).

Trazemos assim o pensamento de Dias (2003, p. 29) quando diz que “usabilidade é uma qualidade de uso de sistema, diretamente associada ao seu contexto operacional e aos diferentes tipos de usuários , tarefas, ambientes físicos e organizacionais”. A usabilidade, assim, garante a própria continuidade e afirmação competitiva de um *site*, de um *software* ou de um sistema de informação na perspectiva da interação com o usuário.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos desenvolvidos na pesquisa. Inclui as fases da pesquisa, o tipo de abordagem adotada e os procedimentos conteúdo realizados para a coleta de dados e análise.

3.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa ora desenvolvida, é o tipo exploratória-descritiva. A pesquisa exploratória é quando a pesquisa se encontra na fase preliminar, tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso (PRODANOV, 2013).

A pesquisa descritiva é quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento. (PRODANOV, 2013).

3.2 Fases da pesquisa

A pesquisa se inicia com caráter de um levantamento bibliográfico que diante do que foi pesquisado e analisado, mostra uma sistematização documental. Realizamos um levantamento bibliográfico em seis periódicos de Ciência da Informação: *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Informação & Sociedade: estudos*, *Ciência da Informação*, *Transinformação*, *Informação & Informação* e *Encontros Bibli.*

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua

finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas .

Assim a pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema. O estudo da literatura pertinente pode ajudar a planificação do trabalho, evitar publicações e certos erros, e representa uma fonte indispensável de informações, podendo até orientar as indagações. (MARCONI; LAKATOS, 2003).

A soma do material coletado, aproveitável e adequado variará de acordo com a habilidade do investigador, de sua experiência e capacidade em descobrir indícios ou subsídios importantes para o seu trabalho.

Na presente pesquisa, realizamos leituras sobre os temas Estudos de Usuários, Comunicação Científica e Periódicos, para compor o aporte teórico do estudo. Pesquisamos em bibliotecas presenciais e virtuais, abrangendo livros, artigos, teses, dissertações, trabalhos apresentados em eventos, etc.

Também realizamos uma pesquisa documental para identificar os periódicos eletrônicos de Ciência da Informação Qualis A1 e B1, que se realizou na Internet, através das *homepages* dos referidos periódicos, objetos de nosso estudo.

A pesquisa documental é a fonte de coleta de dados e está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois (MARCONI; LAKATOS, 2003).

A pesquisa de campo na Internet é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações que são voltadas a uma vasta gama de conteúdo que se deve ser filtrada para que seja absorvida para a melhor informação analisada. Nela a coleta de dados é precisa para estabelecer tanto as técnicas de registro desses dados como as técnicas que serão utilizadas em sua análise posterior. Fazendo com que os conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles seja em meio a esse campo virtual pesquisado da melhor maneira possível. (MARCONI; LAKATOS, 2003).

3.2.1 Coleta de dados

A coleta de dados realizou-se nos periódicos eletrônicos de Ciência da Informação, anteriormente mencionados, abrangendo os fascículos referentes ao período 2009 a 2013.

A escolha dos referidos periódicos ocorreu por se tratarem de títulos que se enquadram no padrão de avaliação A1 e B1 do Qualis/CAPES.

Segundo Bastos (2010)

Qualis é o conjunto de procedimentos utilizados pela Capes para estratificação da qualidade da produção intelectual dos programas de pós-graduação. Foi concebido para atender as necessidades específicas do sistema de avaliação e é baseado nas informações fornecidas por meio do aplicativo Coleta de Dados. Como resultado, disponibiliza uma lista com a classificação dos periódicos utilizados pelos programas de pós-graduação para a divulgação da sua produção.

A proposta foi de identificar os artigos sobre os Estudos de Usuários, que se encontravam publicados nos periódicos analisados.

3.3 Tipo de abordagem

Denominamos de mudança quantitativa o simples aumento ou diminuição de quantidade. Por sua vez, a mudança qualitativa seria a passagem de uma qualidade ou de um estado para outro.

Conforme Assis (2013), o método quantitativo, a coleta de informações e o tratamento dos dados são caracterizados pelo uso da quantificação, isto é, de técnicas estatísticas (percentagem, média, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão etc.).

Já o método qualitativo preocupa-se em analisar e interpretar os dados em seu conteúdo psicossocial. Considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. Na pesquisa qualitativa, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são fundamentais. É descritiva e não requer utilização de métodos e técnicas estatísticas. O pesquisador, considerado instrumento chave, tende a analisar seus dados indutivamente, no ambiente natural. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. As pesquisas qualitativas oferecem contribuições em diferentes campos de estudo, como, por exemplo, à Antropologia, Sociologia, Psicologia, Educação.

Na presente pesquisa, adotamos uma abordagem quanti-qualitativa porque entendemos a junção dos dois tipos de abordagem, anteriormente relatados, fornece uma visão mais nítida da realidade estudada, uma vez que, em alguns casos, os dados quantificáveis são incapazes de expressar a realidade.

3.4 Procedimentos de análise dos dados

Após a coleta, realizada nas *homepages* dos periódicos, sistematizamos os dados e identificamos os artigos de tratavam da temática Estudos de usuários. A primeira etapa da análise, consistiu na caracterização dos periódicos estudados. Em seguida, categorizamos os tipos de estudos realizados e que foram relatados nos artigos. Identificamos os tipos de estudos realizados, considerando as abordagens dos Estudos de Usuários, as metodologias adotadas nos estudos.

Os resultados das análise serão apresentados através de gráficos e quadros, visando uma maior compreensão dos resultados obtidos na pesquisa.

4 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS PERIÓDICOS ELETRÔNICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Este capítulo contém um estudo de seis periódicos da área de Ciência da Informação no que se refere à produção científica contida nos referidos periódicos, a respeito do tema estudos de usuários. Inclui, também, informações a respeito das *homepages* das revistas.

4.1 Caracterização dos periódicos

Para proceder a caracterização dos periódicos, coletamos os dados contidos nas próprias *homepages* das revistas. De início foi pesquisada a revista Datagrazero, mas não havia nenhum artigo referente ao tema Estudo de Usuários e assim o recorte da coleta alcançou as seis revistas cuja caracterização será apresentada a seguir.

4.1.1 Informação & Sociedade: estudos.

O periódico Informação & Sociedade: estudos (Figura1), é publicado pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba desde o ano de 1991.

Figura1: *Homepage* da Informação & Sociedade: estudos.



Fonte: < www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies >

Sua missão é divulgar trabalhos que representem contribuição para o desenvolvimento de novos conhecimentos em Ciência da Informação, Biblioteconomia e áreas afins, entre pesquisadores, docentes, discentes e demais profissionais, independente de vinculação profissional e local de origem. A revista *Informação & Sociedade: Estudos* possui o ISSN: 1809-4783

I&S é uma revista quadrimestral, devendo ser publicada nos meses de abril, agosto e dezembro. Esses prazos podem ser alterados, considerando a demanda de trabalhos submetidos. Seu formato é eletrônico, adota a escrita de revisão por pares e seu conselho editorial é nacional e internacional.

O periódico está avaliado na base de dados Qualis da CAPES como A1. É referenciada pelos seguintes indexadores: INFOBILA, LISA, CLASE, LATINDEX, OAIster e DOAJ.

A revista usa o Open Journal Systems (OJS 2.3.8.0), sistema de código livre gratuito para a administração e a publicação de revistas, desenvolvido com suporte e distribuição pelo *Public Knowledge Project* sob a licença GNU (*General Public License*). Os artigos de I&S estão indexados no ISI Web of Knowledge.

4.1.2 Perspectivas em Ciência da Informação

A revista *Perspectivas em Ciência da Informação* (Figura 2) é um periódico científico criado em 1996, em substituição da *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Tem por objetivo constituir-se em veículo de disseminação do conhecimento científico e de interlocução entre pesquisadores, professores, profissionais e alunos das áreas de Ciência da Informação, Biblioteconomia e áreas afins.

A revista tem se consolidado como uma publicação de periodicidade quadrimestral, divulgando resultados de pesquisa, trabalhos técnicos e acadêmicos realizados em diversos contextos da informação.

A revista *Perspectivas em Ciência da Informação* está incluída no Sistema QUALIS/CAPES como A1 de periódicos nacionais, e é apresentada somente em formato eletrônico, desde 2007, tendo automatizado todo o seu processo de gerenciamento editorial, o que permite a universalidade de acesso a leitores e potenciais autores.

Figura2: Homepage da Perspectivas em Ciência da Informação



Fonte: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci>

A revista usa o Open Journal Systems (OJS 2.4.3.0), sistema de código livre gratuito para a administração e a publicação de revistas, desenvolvido com suporte e distribuição pelo *Public Knowledge Project* sob a licença GNU (*General Public License*) e possui o ISSN 1981-5344.

É referenciada pelos seguintes indexadores: Portal da CAPES, INFOBILA LISA, CLASE, LATINDEX, *OAIster* e *DOAJ*.

O processo de avaliação pelos pares é realizado a partir da estrutura formal do trabalho, da estrutura conceitual do trabalho e de outros aspectos que julgar relevante. Seu conselho editorial é nacional.

4.1.3 Encontros Bibli

A revista Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação (Figura 3) é publicada pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina e foi criada em 1996.

Figura3: Homepage da Encontros Bibli



Fonte: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb>>

Tem como missão difundir o conhecimento novo e inovador em Biblioteconomia, Ciência da Informação, Arquivologia e áreas correlatas abrangendo interesses técnico-tecnológicos e humano-sociais.

Está direcionada para pesquisadores, docentes, discentes e demais profissionais. Recebe originais inéditos de artigos em Biblioteconomia, Ciência da Informação, Arquivologia e áreas correlatas resultantes de pesquisa científica; originais de ensaios de caráter teórico fundamentados em revisão de literatura; resenhas de livros de edições recentes.

Encontros Bibli é uma publicação quadrimestral. Os formatos aceitos para recepção dos textos são: MS-Word, OpenOffice e RTF. A publicação dos artigos no site da **Encontros Bibli** é realizada no formato PDF-A.

A referida revista proporciona acesso público a todo seu conteúdo, seguindo o princípio de que tornar gratuito o acesso a pesquisas gerando um maior intercâmbio global de conhecimento. Tal acesso está associado a um crescimento da leitura e citação do trabalho de um autor. Para maiores informações sobre esta abordagem, visite *Public Knowledge Project*, projeto que desenvolveu este sistema para melhorar a qualidade acadêmica e pública da pesquisa, distribuindo o OJS assim como outros *software* de apoio ao sistema de publicação de acesso público a fontes acadêmicas.

A revista usa o *Open Journal Systems* (OJS 2.4.3.0), sistema de código livre gratuito para a administração e a publicação de revistas, desenvolvido com suporte e distribuição pelo *Public Knowledge Project* sob a licença GNU (*General Public License*).

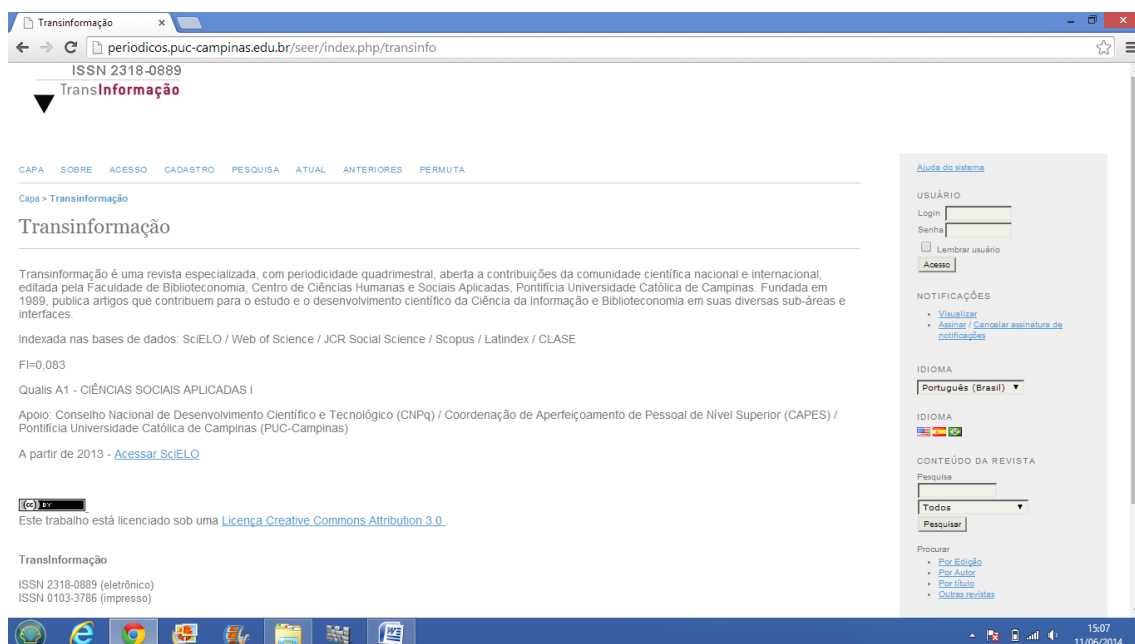
Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência de Informação é publicada na cidade de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil e possui o ISSN 1518-2924. A revista está avaliada na base de dados Qualis da CAPES como B1.

Adota em seu processo editorial a avaliação cega de pares (*blind review*). Os trabalhos são encaminhados para especialistas no assunto para análise, atendendo aos critérios da política editorial desse periódico. Seu formato é eletrônico e seu conselho editorial é nacional e internacional.

4.1.4 Transinformação

A revista Transinformação (Figura 4), fundada em 1989, é de responsabilidade da Faculdade de Biblioteconomia, Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

Figura4: *Homepage* da Transinformação



Fonte: <periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo>

É classificada na lista Qualis A1e publica artigos que contribuem para o estudo e o desenvolvimento científico da Ciência da Informação, da Biblioteconomia, da Arquivologia, da Museologia e de áreas afins.

A revista *Transinformação* é uma publicação quadrimestral, com formato impresso ou no eletrônico, tendo seu ISSN 2318-0889 (eletrônico) e seu ISSN 0103-3786 (impresso), e seu conselho editorial é nacional e internacional.

O processo de avaliação por pares é o sistema *blind review*, procedimento sigiloso quanto à identidade tanto dos autores quanto dos revisores. Por isso os autores deverão empregar todos os meios possíveis para evitar a sua identificação.

A revista é indexada nas bases de dados: SciELO / Web of Science / JCR Social Science / Scopus / Latindex / CLASE e usa o *Open Journal Systems* (OJS 2.3.7.0), sistema de código livre gratuito para a administração e a publicação de revistas, desenvolvido com suporte e distribuição pelo *Public Knowledge Project* sob a licença GNU (*General Public License*).

4.1.5 Informação & Informação

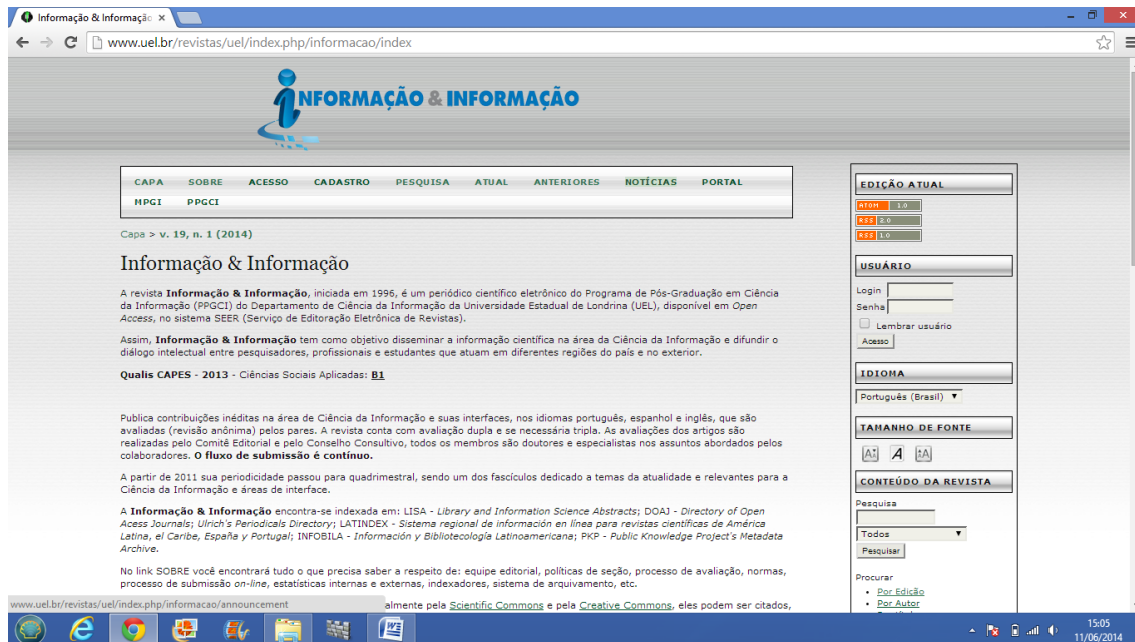
A revista *Informação & Informação* (Figura 5) teve sua publicação iniciada em 1996. Trata-se de um periódico científico eletrônico do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e está disponível em *Open Access*, no sistema SEER (Serviço de Editoração Eletrônica de Revistas).

Assim, *Informação & Informação* tem como objetivo disseminar a informação científica na área da Ciência da Informação e difundir o diálogo intelectual entre pesquisadores, profissionais e estudantes que atuam em diferentes regiões do país e no exterior.

A partir de 2011 sua periodicidade passou a ser quadrimestral, sendo um dos fascículos dedicado a temas da atualidade e relevantes para a Ciência da Informação e áreas de interface. Seu conselho editorial é nacional e internacional.

A *Informação & Informação* encontra-se indexada em: LISA - *Library and Information Science Abstracts*; DOAJ - *Directory of Open Access Journals*; *Ulrich's Periodicals Directory*; LATINDEX - *Sistema regional de información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*; INFOBILA - *Información y Bibliotecología Latinoamericana*; PKP - *Public Knowledge Project's Metadata Archive*.

Figura5: *Homepage da Informação & Informação*



Fonte: <www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/index>

Para cada submissão são imediatamente designados 3 (três) avaliadores, membros do Conselho Editorial ou avaliadores *ad hoc*, que são selecionados de acordo com a área de pesquisa. O avaliador geralmente tem 14 dias para emitir um parecer sobre um artigo.

Até 2002 a referida revista foi publicada no formato impresso e, a partir do volume 9 de 2003, encontra-se exclusivamente no formato eletrônico, tendo seu ISSN: 1981-8920. A sua avaliação pelo Qualis CAPES em 2013 correspondeu a B1, na área de Ciências Sociais Aplicadas.

A revista usa o *Open Journal Systems (OJS 2.3.7.0)*, sistema de código livre gratuito para a administração e a publicação de revistas, desenvolvido com suporte e distribuição pelo *Public Knowledge Project* sob a licença GNU (*General Public License*).

4.1.6 Ciência da Informação

A Revista Ciência da Informação (Figura 6) foi lançada em 1972, pelo então Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), atual IBICT. Foi o primeiro periódico

científico da América Latina dedicado exclusivamente a discutir problemas de geração, controle e transferência da informação diante de uma nova era dessa ciência.

Figura 6: *Homepage* da Ciência da Informação



Fonte: <revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf>

A referida revista é uma publicação quadrimestral de trabalhos inéditos relacionados com a ciência da informação ou que apresentem resultados de estudos e pesquisas sobre as atividades do setor de informação em ciência e tecnologia. Entende-se por ciência da informação a área interdisciplinar concernente ao estudo dos fenômenos ligados à produção, organização, difusão e utilização de informações em todos os campos do saber. A atividade do setor de informação engloba componentes de vários outros setores e subsetores, como os da educação, cultura e pesquisa, telecomunicações e informática, nos seus aspectos relacionados à informação científica e tecnológica e à tecnologia da informação.

O processo de seleção de artigos para publicação envolve avaliação de dois ou mais especialistas, além dos 8 membros do Comitê Editorial, cabendo ao Editor científico dirimir dúvidas, impasses e a decisão final sobre a edição.

A revista é indexada nas bases de dados: *LISTA - Library, Information Science & Technology Abstracts*, BRAPCI, Edubase, Escola de Ciência da Informação da UFMG – PERI, INFOBILA, *Information Science Abstracts*, *ISTA - Information Science & Technology Abstracts*, *LISA - Library and Information Science Abstracts*, *Library Literature &*

Information Science Index, Library and Literature, PAIS Foreign Language Index, PASCALT 205: Sciences de l'Information. Documentation, Scopus, EBSCOhost, WoS/ISI (Thomson Reuters), ERIC, Academic One File (GALE), Referativnyi Zhurnal: Informatika, Academic Journals Database, CLASE, Open Gate, SciELO, Web of Science (WoS), Social Sciences Citation Index - [Esta base está dentro da WoS], BVS, Diadorim, Dialnet, DOAJ, PKP, Sumários.org, EZB - Electronic Journals Library, Google Scholar, UlrichsWeb – Global Serials Directory, RedALyC, Latindex, Diretório/Portal do SEER, Scientific Commons, LivRe, Portal CAPES, Portal de pesquisa, SSOAR, Bielefeld Academic Search Engine (BASE), E-LIS, RIDI.

Atualmente a revista *Ciência da Informação* é 100% eletrônica e possui seu ISSN: 1518-8353, sua qualificação no sistema Qualis/Capes e B1 e seu conselho editorial são nacionais e internacionais. Inicialmente, o seu formato era impresso.

A revista utiliza o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (OJS 2.2.4.0), sistema de código aberto para administração e publicação de revistas desenvolvido, com suporte, e distribuído gratuitamente pelo *Public Knowledge Project* sob a licença GNU (*General Public License*).

4.2 Seções presentes nos periódicos

No que tange ao seu conteúdo, os periódicos pesquisados agregam as seções que podem ser visualizadas no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1: Seções presentes nos periódicos

Periódicos	Expediente	Artigos	Relato de Experiência	Comunicações	Pontos de vista	Documentos	Teses e dissertações	Resenhas
Informação & sociedade: estudos								
Perspectivas em Ciência da Informação								
Encontros Bibli								
Transinformação								
Informação & informação								
Ciência da Informação								

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

O Quadro 1 apresenta as seções que compõem os periódicos analisados durante a pesquisa, que são os seguintes: Perspectivas em Ciência da Informação, Informação & Sociedade: estudos, Ciência da Informação, Transinformação, Informação & Informação e Encontros Bibli. A análise dos referidos periódicos apontou a existência de oito seções, que compreendem: expediente, artigos, relatos de pesquisa, comunicações, pontos de vista, documentos, teses e dissertações e resenhas. Tudo isso para saber qual dos periódicos estudados ao longo da pesquisa, que mais possui um maior detalhamento no que se refere à natureza dos textos publicados. Observamos que, dentre os seis periódicos analisados, o único que apresenta todas as seções é o periódico "Informação & Informação". Já o periódico Ciência da Informação é o que possui o menor número de seções. Inclui apenas duas: artigo e relato de experiência. Isso demonstra que o periódico "Informação & Informação " está bem à frente da maioria das revistas analisadas no que se refere ao detalhamento da natureza do conteúdo publicado. Observamos também que a referida revista é o que mais se aproxima do periódico "Informação & Sociedade: estudos", pois este apresenta sete seções . Isso faz com que sejam repensadas as metodologias e critérios de avaliações do demais periódicos avaliados, e se necessitem que sejam mais completos em suas análises para que quem busca a informação contida nos mesmos se deem por satisfeitos.

4.3 Artigos publicados nos periódicos

A análise dos periódicos eletrônicos de Ciência da Informação Qualis/CAPES A1 e B1, que correspondem aos títulos: "Ciência da Informação", "Informação & Sociedade: estudos", " Transinformação", "Perspectivas em Ciência da Informação", "Informação & Informação" e "Encontros Bibli", permitiu identificar o montante da produção de artigos sobre a temática "Estudos de Usuários", produzidos durante o período de 2009 a 2013.

No Quadro 2, abaixo, podemos visualizar a distribuição quantitativa de artigos científicos produzidos no intervalo dos cinco anos (2009 a 2013).

Quadro 2: Montante de artigos publicados por ano.

ANO \ TITULO	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Informação & sociedade: estudos	11	9	12	13	14	59
Transformação	18	19	18	18	12	85
Perspectiva em Ciência da Informação	44	37	51	46	41	219
Encontros Bibli	29	27	19	45	27	147
Informação & Informação	23	31	21	24	34	133
Ciência da Informação	25	16	21	12	0	74
TOTAL	150	139	142	158	128	717

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

No Quadro 2, verificamos que foram produzidos 717 artigos no período analisado. O periódico "Perspectivas em Ciência da Informação" atingiu maior produção, pois publicou 219 artigos no período. Enquanto que "Informação & Sociedade: estudos" publicou apenas 59 artigos. Em se tratando do ano, o que foi mais produtivo correspondeu ao de 2012, quando foram publicados 158 artigos. Entretanto, no ano de 2013 encontramos a menor produção: apenas 128 artigos.

Em termos comparativos, o periódico "Informação & Sociedade: estudos" que é uma revista quadrimestral, foi a que menos produziu nesses cinco anos, considerando-se que a revista "Perspectivas em Ciência da Informação" que também é quadrimestral e produziu quase o quádruplo de artigos nesses cinco anos. A produção científica referente aos estudos de usuários correspondeu apenas 4,2% dos artigos produzidos nos periódicos pesquisados

4.4 A produção científica sobre estudos de usuários

A análise dos periódicos revelou a produção científica sobre estudos de usuários contida nas revistas pesquisadas. O Quadro 3, a seguir, apresenta o montante da produção sobre os estudos de usuários contida nos periódicos analisados.

Quadro 3: Produção sobre Estudos de Usuários

ANO \ TITULO	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Informação & sociedade: estudos	2	1	0	5	3	11
Transformação	2	1	1	2	1	7
Perspectiva em Ciência da Informação	1	1	1	0	1	4
Encontros Bibli	0	2	0	2	1	5
Informação & Informação	0	2	0	0	0	2
Ciência da Informação	0	1	0	0	0	1
TOTAL	5	8	2	9	6	30

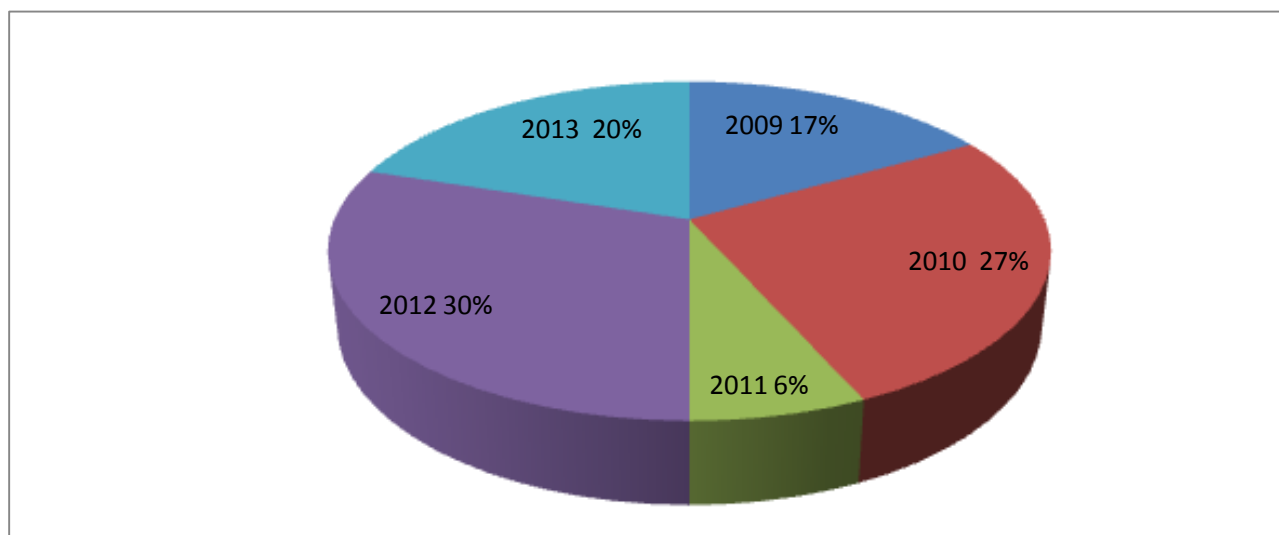
Fonte: Dados da pesquisa 2014.

No Quadro 3, acima, podemos visualizar a produção sobre o tema Estudo de Usuários que foram publicados no período de 2009 a 2013 nos seis periódicos eletrônicos de Ciência da Informação analisados: "Perspectivas em Ciência da Informação", "Informação & Sociedade: estudos", "Ciência da Informação", "Transinformação", "Informação & Informação" e "Encontros Bibli". No referido período foram publicados 11 artigos referentes ao tema no periódico "Informação & Sociedade: estudos". Nos demais periódicos foram publicados: em "Transinformação", 7, em "Perspectivas em Ciência da Informação" 4, em "Encontros Bibli", 5, em "Informação & Informação", 2 e em "Ciência da Informação", 1. No total foram

publicados 30 artigos no referido período. Durante a pesquisa identificamos que durante o ano de 2009 foram publicados 5 artigos, em 2010 a produção correspondeu a 8 artigos, 2011 foram publicados 2, em 2012 correspondeu a 9 artigos publicados e em 2013 foram publicados 6. Isso mostra que a produção científica sobre o tema estudo de usuários teve um pequeno crescimento no período correspondente a 2009 -2010 e uma grande queda de publicação no ano de 2011, voltando com força máxima em 2012 e 2013. Isso demonstra que o tema estudo de usuários precisa obter maior atenção por parte dos pesquisadores da Ciência da Informação e, também, por nós, alunos de Biblioteconomia e os demais que se identificam com o referido tema. Em qualquer unidade de informação, o usuário é sua razão de ser, por isso, os estudos de usuários necessitam de maior dedicação por parte dos pesquisadores para que possam conhecer as necessidades informacionais dos usuários e oferecer-lhes serviços mais adequados. Guinchat e Menou (1994, p. 482) afirmam, portanto, que “O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Por essa definição, os usuários integrariam categorias que se fundamentam em dois tipos de critérios, que se resumiriam em critérios objetivos, como a categoria sócio-profissional, a especialidade e a natureza da atividade para a qual busca a informação e critérios psicossociológicos, como as atitudes e os valores relativos à informação, em geral, e às relações com as unidades de informação, em particular.

No conteúdo a seguir está a produção científica sobre estudos de usuários referentes ao ano de 2009 a 2013, que podem ser visualizadas no Gráfico 1, a seguir:

Gráfico 1: porcentagem da produção sobre estudos de usuários.

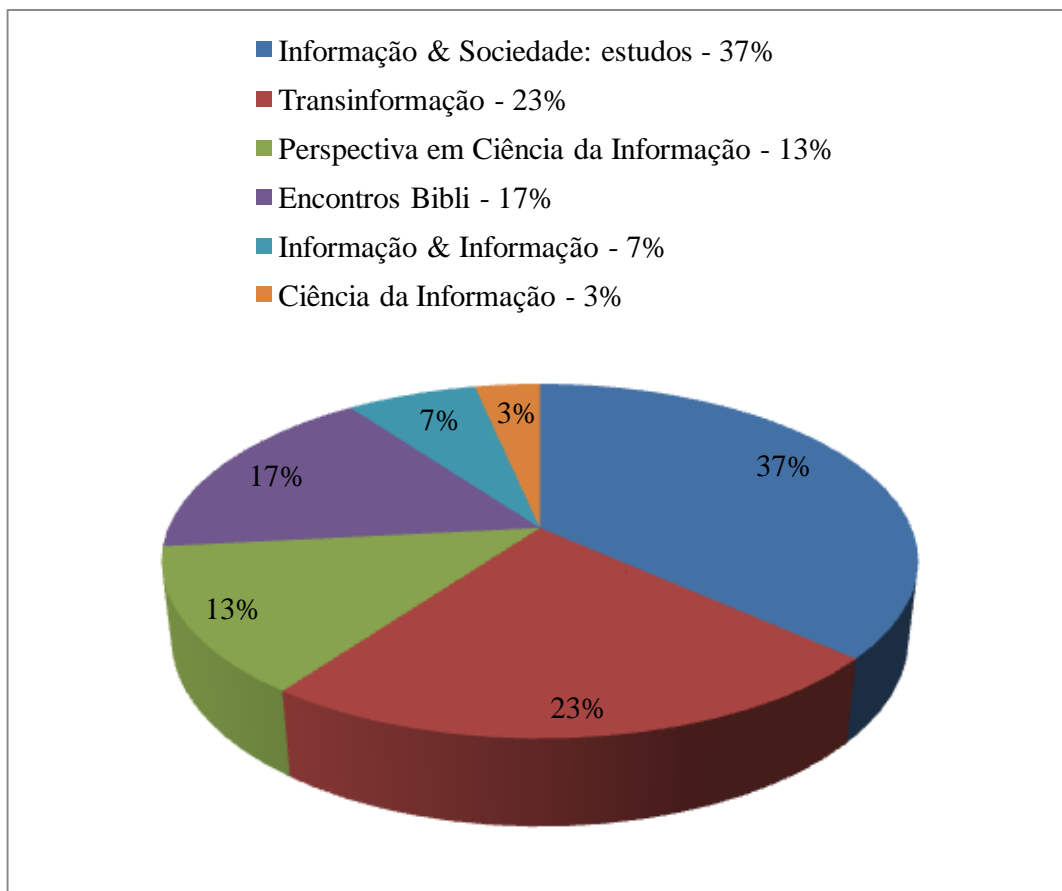


Fonte: Dados da pesquisa 2014.

No Gráfico 1, acima, podemos visualizar dados percentuais da produção de artigos científicos sobre o tema Estudo de Usuários que foram publicados no período de 2009 a 2013 nos seis periódicos de Ciência da Informação analisados. No ano de 2009 é observado que a produção de artigos sobre o tema estudo de usuários atingiu 17%, em 2010 há um crescimento bem significativo de 27% tendo um aumento nesse intervalo de um ano de 10% a mais dessa produção. Em 2011 há uma grande queda desta, produção atingindo uma margem percentual de apenas 6%, em 2012 esse cenário novamente muda e atingi as expectativas dos que pesquisam o tema estudo de usuários chegando aos 30%, e por fim em 2013 esse percentual cai em 10% chegando a apenas 20%. É evidente que ao longo desse intervalo de cinco anos essa produção atingiu altos e baixos que não desanima, mas fica o alerta que se deve garimpar um pouco mais essa temática. É importante reconhecer que os pesquisadores estão a cada dia percebendo a importância dos estudos de usuários para as unidades de informação, pois esses são a razão de ser desses sistemas. Seguindo essa perspectiva conceitual, Sanz Casado (1994), inspirado na metodologia científica, definiu os Estudos de Usuários como sendo o conjunto de estudos científicos que analisa, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários. Daí o interesse em estudar essa temática um pouco mais para poder não só entender a questão do modo que age cada usuário, mais assim atingir as expectativas de sua necessidade informacional.

A análise dos periódicos revelou a produção científica sobre estudos de usuários contida nas revistas pesquisadas. O Gráfico 2, a seguir, apresenta o montante da produção sobre os estudos de usuários contendo a porcentagem dos periódicos analisados.

Gráfico2: porcentagem da produção científica sobre estudos de usuários contida no periódicos da Ciência da Informação



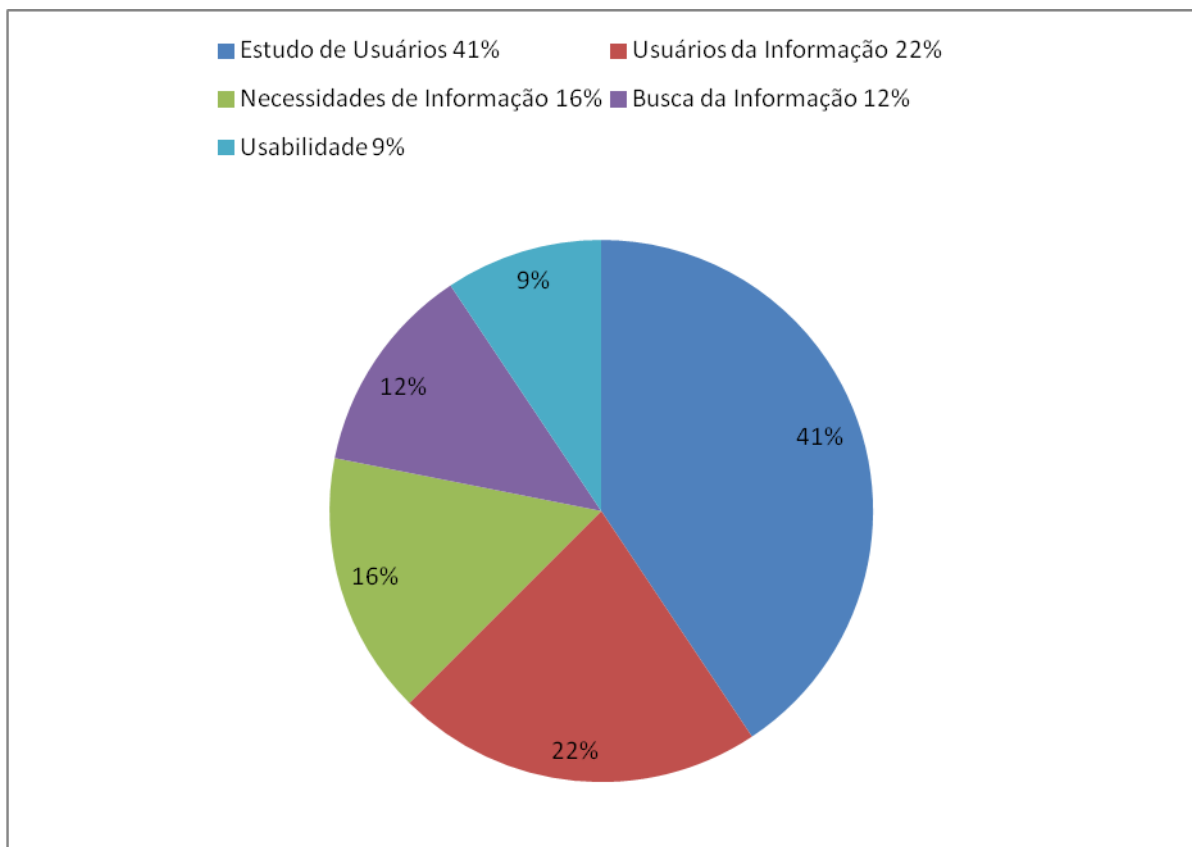
Fonte: Dados da pesquisa 2014.

O Gráfico 2 demonstra a produção científica sobre os estudos de usuários nos periódicos pesquisados. Esses resultados foram computados a partir da quantificação dos artigos publicados sobre a referida temática. A maior produção sobre os estudos de usuários foi publicada no periódico "Informação & Sociedade: estudos" (37%). Em seguida, o periódico "Informação & Informação" (23%), o periódico "Encontros Bibli" aparece com (17%), "Perspectiva em Ciência da Informação" (13%), "Informação & Informação" (7%) e o periódico com a menor produção é "Ciência da Informação" com apenas (3%).

4.4.1 Tipologia dos Estudos de Usuários nas publicações

No que se refere à tipologia dos Estudos de Usuário presentes nos periódicos pesquisados, os resultados, colhidos a partir das palavras-chaves constantes nos artigos, podem ser visualizadas no Gráfico 3, a seguir:

Gráfico 3: porcentagem das palavras-chaves mais utilizadas



Fonte: Dados da pesquisa 2014.

O Gráfico 3, acima, apresenta a análise de dados referentes à produção de 30 artigos científicos sobre o tema Estudo de Usuários que foram publicados no período de 2009 a 2013 nos seis periódicos de Ciência da Informação: *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Informação & Sociedade: estudos*, *Ciência da Informação*, *Transinformação*, *Informação & Informação* e *Encontros Bibli*. Entre os artigos foram analisadas as palavras-chaves que aparecem com mais frequência nas referidas revistas. A palavra-chave Estudo de Usuários

aparece com 41% do conteúdo analisado, Usuários da Informação 22%, Necessidades de Informação 16%, Busca da Informação 12% e Usabilidade apenas 9%.

Dentre os artigos mapeados durante a pesquisa, cinco tratam de **Estudos de Usuários** em geral. Seguem comentários sobre os referidos artigos.

O artigo de Araujo (2012), têm o objetivo de aproximar a discussão de Rafael Capurro sobre o “paradigma social” da Ciência da Informação com os avanços recentes no campo dos estudos de usuários da informação, mostrando que não há uma manifestação muito nítida.

Em seu artigo Gandra (2012), apresenta possíveis contribuições da fenomenologia para a Ciência da Informação, especialmente os estudos de usuários da informação, reforçando o movimento de alargamento das fronteiras do campo, enquanto abordagem compreensiva que busca o desvelamento dos fenômenos na mente dos indivíduos. Apresentando a metodologia de um estudo de usuários em andamento para mostrar como a adoção da fenomenologia enquanto postura metodológica pode contribuir para tais estudos.

O artigo de Pinto e Araújo (2012) debate as concepções teórico-metodológicas dos estudos de usuários da informação, criticamente, considerando a historicidade, a totalidade e as contradições da sociedade capitalista como constituidoras das práticas informacionais dos sujeitos. As atuais abordagens de estudos de usuários da informação, tradicionais e alternativas, mostram-se limitadas por não abarcarem a complexidade dos aspectos que formam os sujeitos e a sua constituição social.

Araujo (2010) apresenta exemplos concretos de questões surgidas no âmbito de estudos de usuários da informação realizados conforme o paradigma social da Ciência da Informação. Em primeiro lugar mostra um quadro teórico dos estudos de usuários e os desafios contemporâneos que se colocam para o campo da pesquisa e do ensino. Utiliza exemplos de pesquisas realizadas no escopo da disciplina Usuários da Informação como forma de problematizar alguns aspectos relativos a essa aproximação. Conclui que a realização tais estudos pelo paradigma social acarreta novos problemas até então pouco discutidos no campo e reforça ainda a característica de ciência humana e social dos estudos de usuários da informação.

Os artigos mapeados durante a pesquisa sobre **Estudos de Necessidades**, correspondem a seis, cujo conteúdo será comentado a seguir:

O artigo de Albuquerque, Oliveira e Ramalho (2009) relata uma pesquisa realizada com profissionais médicos vinculados ao Programa de Saúde da Família, objetivando analisar as necessidades e usos da informação dos médicos das Unidades de Saúde da Família – USF, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa, Paraíba. Os resultados revelaram que os

médicos não possuem nenhuma relação com unidades informacionais, conseguem satisfazer suas necessidades de informação através de buscas na Internet, convivem constantemente com problemas de ordem física, informacional, material e humana nas USF e de forma incipiente creditam sentidos e significados as informações obtidas.

Outro artigo, o de Ramalho (2012) trata de uma pesquisa documental, cujo objetivo é de mapear e analisar a presença da temática necessidades de informação, no periódico "Informação & Sociedade: estudos", entre os anos de 2002 e 2011. A pesquisa proporcionou um aprofundamento sobre os estudos de necessidades de informação e sobre a revista "Informação & Sociedade: estudos".

O artigo de Neves, Santos e Gomes (2012) aborda dois aspectos da tecnologia, visando conduzir o debate ao contexto de comunicação mais atual entre a biblioteca e o usuário, a sua condição estruturante das relações sociais e a sua contribuição para uma atuação interativa para a ampliação do processo de interlocução da biblioteca e da necessidade de seus usuários.

Em Rabello (2013) é analisado o percurso investigativo da Ciência da Informação que, sob diferentes perspectivas, admite construções teóricas influenciadas pelas dimensões objetiva e/ou subjetiva e/ou social de informação. O artigo visou identificar elementos conceituais acerca das necessidades e noções de usuário empregadas em construtos modelares da área. Nessa direção, o sujeito passa a ser concebido tendo em vista não apenas as ações de gestão ou de uso, mas também tomando por fundamento a sua agência no processo de apropriação e de construção de informação e conhecimento, de modo interativo e em contexto.

Presser e Silva (2012) realizam uma análise sociocognitiva de investigação das necessidades de informação que surgem das diferentes tarefas que os gestores acadêmicos assumem num departamento universitário federal. O contexto da regulação, objeto da pesquisa, se constituiu no ambiente social no qual as informações são produzidas e usadas. O estudo do documento da área das Ciências Sociais Aplicadas I se constituiu como a base empírica da pesquisa. A pesquisa constatou que as necessidades de informação que surgem do conjunto de tarefas que estão no centro da regulação são conformadas nas comunidades acadêmicas. Ao mesmo tempo em que produzem resultados complexos, muitas tarefas podem ser decompostas em elementos compreensíveis e as necessidades de informação identificadas.

O artigo de Behr, Moro e Estabel (2010) apresenta uma proposta de discussão a respeito da qualidade nos serviços de informação, a construção do conhecimento focada no usuário e considerações acerca da utilização da comparação de informações na busca por

excelência. Aborda os processos de busca, tratamento, utilização e comparação de informações para a verificação da qualidade dos serviços prestados aos usuários das bibliotecas, enfocando a aplicação de *benchmarking* e do *sense making* para qualificar os serviços das bibliotecas e atender aos usuários nas suas necessidades de busca da informação. Caracteriza-se como uma contribuição aos bibliotecários, possibilitando uma reflexão a respeito da necessidade de novas atitudes, que incluam a interação com os usuários na verificação do processo de busca de informação no espaço da biblioteca, na interpretação do sentido, na construção do conhecimento e na tomada de decisão a fim de tornar os serviços de informação qualificados e acessíveis para todos.

Outra tipologia apresentada foi correspondente a **Estudos de Uso**, que aparecem em número de 5 artigos. Seguem comentários sobre os mesmos.

Dentre os Estudos de Uso que foram mapeados durante a pesquisa, o artigo de Medeiros e Miranda (2009), tem por objetivo avaliar os níveis de inclusão informacional dos usuários de programas de inclusão digital do Governo Federal, com base nos dados da Pesquisa Nacional de Avaliação do Programa GESAC. As dimensões adotadas para mensuração no estudo foram: avaliação, uso e procura da informação, e têm como fundamentação o conceito de competência informacional. Foram utilizados métodos e técnicas quantitativas, complementados com técnicas qualitativas. Os locais de mensuração foram pontos de inclusão promovidos pelo Governo, que têm em comum a conectividade disponibilizada pelo Programa GESAC, e ações de mediação de inclusão digital feitas em conjunto com Programa ou por outra instituição responsável. O foco deste artigo é a inclusão informacional, com ênfase nos processos cognitivos, uso e compreensão da informação para resolução de problemas pessoais, construção do conhecimento individual e a infoinclusão.

No artigo de Savi e Silva (2010) fala do Estudo que aborda o acesso à informação para prática clínica, concentrando-se nas necessidades informacionais dos médicos e no processo de avaliação das fontes de informação na perspectiva da Medicina Baseada em Evidências (MBE). Apresenta revisão de estudos realizados no exterior e no Brasil sobre a necessidade informacional na prática clínica e o uso de informação. Reflete sobre critérios e rigor metodológico para seleção de fontes de informação na prática clínica na perspectiva da Medicina Baseada em Evidências (MBE).

O artigo de Cendón *et al* (2009), apresenta o resultado de uma pesquisa que teve por objetivo principal verificar se o Portal de Periódicos CAPES atende às necessidades de informação de usuários na área de odontologia. Como revisão de literatura, o trabalho traça a evolução, a consolidação e as tendências das bibliotecas digitais de periódicos e analisa as

pesquisas existentes sobre o uso do Portal de Periódicos CAPES por usuários da área de saúde e ciências correlatas.

Em seu artigo Silva e Boccato (2012) avaliaram o uso de catálogos coletivos de bibliotecas universitárias na interface de recuperação da informação e no contexto sociocognitivo dos usuários. A metodologia constou da elaboração de estudo de diagnóstico organizacional com a aplicação de questionário com os diretores das três bibliotecas da Universidade Federal de São Carlos e da coleta de dados com uso da técnica do protocolo verbal, realizado com oito discentes de graduação dos cursos de química (licenciatura), ciências biológicas (licenciatura) e pedagogia, na recuperação da informação pelos pontos de acesso de autor, título, assunto, entre outros no catálogo coletivo da Universidade Federal de São Carlos. Os resultados revelaram a necessidade de: adoção de padrões na representação descritiva e temática dos recursos informacionais; uma linguagem documentária única; treinamento contínuo no uso do catálogo; melhoria da capacidade de revocação e precisão do sistema; e implementação de ferramentas que facilitem a navegação do usuário e a interconexão entre sistemas.

O artigo de Rabello (2013), considera aspectos da literatura internacional da área de Ciência da Informação (CI) relacionados aos temas necessidade, busca, comportamento e uso da informação, objetivou-se explorar a trajetória histórica e as interpretações sobre os conceitos usuário e uso de informação, tomando, como referencial de apoio, as noções de sistema de informação e de agência dos sujeitos.

Outra tipologia mapeada durante a pesquisa foram os estudos de **Busca da Informação**. Tais estudos corresponderam a quatro artigos, que serão comentados a seguir:

O artigo de Figueiredo, Morais e Ramalho (2013) relata o desenvolvimento de uma pesquisa de cunho descritivo que teve como objetivo analisar as buscas de informação pelos candidatos à seleção do Curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) visando o suprimento de suas necessidades no que se refere à participação na seleção. Os resultados alcançados na pesquisa apontaram que as buscas de informação acontecem em canais formais, informais e eletrônicos, diversificados, exercendo a internet um papel preponderante nesse sentido. Os autores concluíram que os candidatos se posicionam de formas passíveis de interpretações diferenciadas e coletivas, reflexos das suas práticas e vivências cotidianas e que a busca pelo Curso de Mestrado, como forma de qualificação, supera o entendimento dos candidatos sobre a Ciência da informação.

O artigo Abe e Cunha (2011) relata uma pesquisa que objetivou identificar o comportamento de busca de informação na *Internet* de bibliotecários e estudantes de ensino médio em oito escolas particulares dos municípios de Itajaí e Florianópolis, estado de Santa Catarina, Brasil. Este estudo entende que o desafio crítico para as escolas é possibilitar o aprendizado a partir de uma variedade de fontes de informação, pois a tecnologia, particularmente a *Internet*, modifica o ambiente de aprendizagem na escola. Os objetivos desta pesquisa foram averiguar como os bibliotecários compreendem o processo de busca de informação na *Internet* pelos estudantes e como prestam auxílio a eles, bem como averiguar como se processa a busca de informação pelos estudantes. As análises dos dados permitiram inferir que os bibliotecários avaliam que a busca de informação realizada pelos estudantes é um processo que desenvolvem de forma autônoma e com facilidade, que estes atingiram uma percepção mais acurada da *Internet*, e que são otimistas em relação à informação que recuperam, ainda que incerteza e dúvida sejam sentimentos presentes no decorrer da busca de informação.

O artigo de Barros e Neves (2011), é fruto de uma dissertação de Mestrado pela Universidade Federal da Paraíba, que teve como objeto o estudo do processo de busca de informação, desenvolvido pelos usuários do Arquivo Público do Maranhão (APEM). As autoras analisaram, à luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis, se as estratégias metacognitivas do profissional da informação do APEM são semelhantes ou diferentes das traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação. Os resultados foram obtidos por meio da aplicação da entrevista semidiretiva, aplicada a dois profissionais, e o protocolo verbal a doze pesquisadores. As autoras destacam, como resultado da pesquisa, a convergência no comportamento de busca de informação desses sujeitos, com poucas diferenças; e a ausência de um estudo de usuário pelo APEM de forma mais sistêmica e centrada em seus usuários e a criação de uma nova subcategoria.

O artigo de Souza e Perucchi (2010), relata uma pesquisa desenvolvida com os alunos dos Cursos Superiores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, cujo objetivo foi averiguar se a biblioteca dessa Instituição satisfaz às suas necessidades de informação. Para a coleta de dados, utilizaram um questionário com perguntas abertas e fechadas. As autoras investigaram quais os meios e as fontes utilizados por esses alunos quando buscam informações, quais suas necessidades de informação e se os recursos oferecidos pela Instituição atendem satisfatoriamente a essas necessidades. Os resultados demonstraram que as fontes de pesquisas disponíveis na Instituição são

insuficientes, em quantidade e qualidade, enfatizando, ainda, muitas dificuldades de acesso e de uso das informações existentes.

Outra tipologia mapeada nos artigos foram **Estudos de Usabilidade**, que corresponderam a dois artigos. Seguem comentários sobre os mesmos:

No artigo de Lima, Oliveira e Santana (2013), abordam aspectos relativos à aplicação de metodologia para avaliação de usabilidade em bibliotecas digitais. Para isso, adotaram uma metodologia que trata da sistematização de um instrumento de avaliação de usabilidade de bibliotecas digitais. O objetivo da pesquisa foi investigar o nível de usabilidade da Biblioteca Virtual em Saúde, aplicando uma metodologia que mensurou eficácia, eficiência e satisfação dos usuários ao usarem a biblioteca digital. Metodologicamente, caracterizou-se como um teste formal de usabilidade. Os resultados do teste de usabilidade possibilitam mensurar o nível de usabilidade da Biblioteca Virtual em Saúde, avaliada como uma biblioteca que apresenta um ótimo nível de usabilidade.

Em seu artigo, Costa e Ramalho (2010) descrevem os sistemas interativos de informação pela interface com os usuários da informação, sob a perspectiva da interação homem-computador. Apresentam as origens dos estudos de uso da informação a partir das referências da Ciência da Informação e a Ciência da Computação, expondo as contribuições prático-epistemológicas desses estudos, enfocando a usabilidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar a pesquisa, foi possível delinear algumas conclusões, que apresentaremos a seguir.

Inicialmente, caracterizamos os seis periódicos que elegemos para o estudo e descrevemos o seu escopo, missão, periodicidade, número do ISSN, endereço eletrônico e outros dados pertinentes ao periódico.

A pesquisa possibilitou a realização de um mapeamento da produção científica sobre Estudo de usuários publicada nos periódicos “Informação & Sociedade: estudos”, “Perspectivas em Ciência da Informação”, “Transinformação”, “Informação & Informação”, “Ciência da Informação” e “Encontros Bibli”, no período de 2009 a 2013.

Os periódicos Informação & Sociedade: Estudos, Perspectivas em Ciência da Informação, Transinformação, Informação & Informação, Ciência da Informação e Encontros Bibli desempenham as funções de canais de disseminação da produção científica, evidenciando suas classificações nas categorias *A e B Nacional* pela base Qualis/CAPES. Estas qualificações demonstram a excelência dos artigos nelas publicados e sua consequente legitimação pela comunidade científica, representando uma contribuição importante para o desenvolvimento e divulgação do conhecimento científico.

Identificamos a produção científica relacionada a Estudo de Usuários e observamos que no período estudado a referida produção científica atingiu um percentual inferior ao esperado, correspondendo a 4,2% dos artigos analisados. Considerando que os usuários são a razão de ser dos sistemas de informação, entendemos que os pesquisadores deveriam dar mais atenção a essa temática.

Ao pesquisar as palavras-chaves dos artigos contidos nos periódicos estudados, percebemos que a análise de assunto realizada nos artigos, algumas vezes, deixa a desejar, uma vez que essas palavras apresentadas nos resumos dos artigos pesquisados nem sempre, fielmente, ao conteúdo dos artigos. Percebemos algumas inconsistências terminológicas das palavras-chaves ao proceder a leitura dos artigos.

Sugerimos que as revistas de Ciência da Informação analisadas tenham o seu vocabulário controlado, que se configura como um "conjunto de termos que, nos sistemas de informação, devem ser empregados tanto no momento da indexação como no da recuperação. A finalidade principal desse controle é fazer coincidir a linguagem do pesquisador com a do indexador" (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 378)

Também reconhecemos os tipos de produção científica publicados nos periódicos eletrônicos, através das palavras-chave constantes nos resumos dos artigos. Identificamos que os Estudos de Usuários que foram mapeados durante a pesquisa, são de uma tipologia variada incluindo, o que permitiu determinar as sub-áreas dos Estudos de Usuários às quais esses artigos pertencem: Estudos de Usuários em geral, estudos Necessidades de Informação, Usuários da Informação, Busca da Informação, Comportamento Informacional e Usabilidade.

Ao encerrar a pesquisa, podemos afirmar que as revistas estudadas se encontram de acordo com os padrões de qualidade que se espera de um periódico científico, mas possuem uma baixa produção no tema Estudos de Usuários, que precisa ser explorado para que tenha o objetivo de divulgar o conhecimento e contribuir para o avanço da ciência na área.

Concluimos que os Estudos de Usuários constituem um tema que ainda precisa ser mais explorado pelos pesquisadores da Ciência da Informação, pois os usuários são a razão de ser dos sistemas de informação.

Esperamos, assim, que os resultados obtidos nesse estudo sirvam como ponto de partida para motivação de outros estudos a respeito desta temática.

REFERÊNCIAS

- ABE, Veridiana; CUNHA, Miriam Vieira da. A busca de informação na Internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio. **TransInformação**, Campinas, 23(2):95-111, maio/ago., 2011.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008. 1 CD-ROM.
- ALMEIDA, Marco Antônio de; AITA, Tatiana Bocardo. Usuários da informação, tecnologia e educação. **TransInformação**, Campinas, 21(3): 235-247, set./dez., 2009.
- ALVES, Letícia. Informação e os sistemas de comunicação científica na Ciência da Informação. **DataGramZero**: revista de Ciência da Informação, v.12 n.3 jun. 2011.
- AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS/ ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information power: building partnerships for learning**. Chicago: ALA, 1998.
- ARANTES, Fernanda Mecking; LOPES, Fernando Cruz; BARTALO, Linete; BORTOLIN, Sueli; ARAÚJO, Carlos Alberto de Ávila. O comportamento informacional nos canais informais de comunicação por meio da oralidade. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 18, n. 37, p. 265-282, maio/ago., 2013.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENANCIB: MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, [S.l.]. **Anais...** [S.l.;s.n.], 2008.
- _____. Paradigma Social nos Estudos de Usuários da Informação: abordagem interacionista. **Informação. & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012.
- _____. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./ jun. 2009.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga. **A Construção da Informação**: práticas informacionais no contexto de organizações não governamentais/ONGs brasileiras. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.
- ARAÚJO, Richard Medeiros; AZEVEDO, Alexandra Katarina de; VIEIRA, Leonor Laurentina; NASCIMENTO, Thiago Cavalcante. Periódicos em ação: um estudo exploratório-bibliométrico na área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.19, n.1, p.90-114, jan./mar. 2014.

ASSIS, Maria Cristina de. **Metodologia do Trabalho Científico**. 48f. 2013. Disponível em: <portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/files/pub_1291081139.pdf> Acesso em: 23 jun. 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11**: requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com computador – Parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

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

BARITÉ, M. *et al.* Garantia literária: elementos para uma revisão crítica após um século. **TransInformação**, Campinas, v. 22, n. 2, p. 123-138, maio/ago., 2010. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=25>>. Acesso em: 12 fev. 2011.

BARROS, Dirlene Santos; NEVES, Dulce Amélia de Brito. Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 228-242, out./dez. 2011.

_____; SAORIM, Roberto Natal Silva; RAMALHO Francisca Arruda. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da câmara municipal de João Pessoa – Paraíba. **Informação. & Sociedade: estudos.**, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 171-184, set./dez. 2008

BASTOS, Vilma Costa. **Classificação de periódicos no Qualis/CAPES**. 2010. Disponível em: <<http://qualis.cpaes.gov.br/webqualis>> Acesso em: 23 jun. 2014.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Uma Proposta de Atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do *benchmarking* e do *sensemaking* / *Una propuesta de asistencia a las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca escolar por medio del be*. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37 - 54, jul./jun. 2010.

BERNAL, John. Desmond. Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature. In: The Royal Society Scientific Information Conference, 21 jun./2 jul. 1948, London, **Proceedings: reports and papers submitted**. London: The Royal Society, 1948.

BYSTRÖM, K.; JÄRVELIN, K. Task complexity affects information seeking and use. **Information Processing and Management**, v. 31, n. 2, p. 191- 213, mar./abr. 1995. Disponível em. <<http://www.info.uta.fi/tutkimus/fire/archive/KB20.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2011.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; VENÂNCIO, Ludmila Salomão. Comportamento de busca de informação sob o enfoque da Cognição Situada: um estudo empírico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8 2007, Salvador . **Anais...** Salvador: ANCIB, 2007.

BRITTAİN, J.M. **Information and its users**: a review with special reference to the social sciences. Bath: Bath University Press, 1970.

BRUM, Marco Antonio Carvalho; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n.2, p. 52-75, maio. /agosto.2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Perspectivas de letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p.184-208, 2010.

CAPURRO, Rafael. **Epistemology and Information Science**. 1985. Disponível em: <<http://www.capurro.de/trita.htm>>. Acesso em: 16 maio 2008.

_____. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ENANCIB, 2003.

CASARIN, Helen de Castro Silva; OLIVEIRA, Etienne Siqueira de. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 17, n. esp. 1, p.169-187, 2012.

CENDON, Beatriz Valadares; ARAÚJO, Gustavo Sivieri; LEVES, Maria Helena Matsumoto Komasti; RIBEIRO, Nádia Ameno; MOREIRA, Lucília Vilarino; MONTAGNOLI, Marley Cristina Chiusoli; BERBERT, Fábio Luiz Camargo Villela. Uso dos periódicos do Portal CAPES pelos Programas de Pósgraduação da Faculdade de Odontologia de Araraquara - UNESP - no período de 2000 a 2005. **TransInformação**, Campinas, 21(2): 133-149, maio/ago., 2009.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003. p. 63-120.

COCHEN. D.M. O usuário de sistemas documentários e o consumidor da informação. **Palavra-chave**, São Paulo, v. 10, p. 9-11, abril, 1998.

COSTA, Luciana Ferreira da. 2008. **Usabilidade do Portal de periódicos da capes**. 238fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, João Pessoa.

_____; 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.

_____; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010.

_____; RAMALHO, Francisca Arruda. Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. **TransInformação**, Campinas, 22(2):169-186, maio/ago., 2010.

_____; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. **(Re)visitando os estudos de usuário: entre a "Tradição" e o "Alternativo"**. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art_03.htm> Acesso em: 13.abr.2011.

CRAWFORD, S. Information needs and uses. **ARIST**, v. 13, p. 61-81, 1978.

CUNHA, Léo. Publicações científicas por meio eletrônico: critérios, cuidados, vantagens e desvantagens. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 77-92, 1997.

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.

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

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha E. (ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, Chicago, Ill., v. 21, p. 3-33, 1986.

_____. Information ↔ Democracy: an examination of underlying assumptions. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n. 6, p. 369-387, 1994.

DIAS, C. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DIAS, Guilherme Ataíde . **Periódicos científicos brasileiros na área de Ciência da Informação**. 2003, 223 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo-USP. São Paulo, 2003.

_____. Periódicos eletrônicos: considerações relativas à aceitação deste recurso pelos usuários. **Ciência da Informação**. Brasília, D.F., v. 31, n. 3, p. 18-25, set./dez. 2002.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

DOMINGUES, Ivan. **Epistemologia das ciências humanas**. São Paulo: Edições Loyola, 2004. (Tomo I: Positivismo e Hermenêutica – Durkheim e Weber).

FERREIRA, Sueli Maria S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF., v. 25., n. 2., maio/ago.,1995.

_____. **Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais a abordagem sense-making**, 1997. Publicado na série Documentos da ABEDB, 2. Versão eletrônica com autorização da ABEDB. Disponível em: <www.>

eca.usp.br/nucleos/sense/sumar.htm>. Acesso em: 26 ago. 2004.

FIGUEIREDO, Helton Araújo; MORAIS, Laudereida Eliana Marques; RAMALHO, Francisca Arruda. Busca da informação para qualificação: um estudo com candidatos ao mestrado em ciência da informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - UFPB. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.23, n.2, p. 99-111, maio/ago. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F: IBICT, 1994.

_____. Usuários. In: _____ **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999, cap. 1. p. 10-54.

FREIRE, Isa Maria; SOUZA, Alexandre Pereira. Revista pesquisa brasileira em ciência da informação e biblioteconomia – PBCIB: um mapeamento temático da produção científica à luz da análise de conteúdo. **Informação & Informação**, Londrina, v.15, n.2, p.110 -128, jul./dez. 2010.

GANDRA, Tatiane Krempser; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.22, n.3, p. 13-23, set./dez. 2012.

GARVEY, W. D., GRIFFITH, B. C. Communication and information process within scientific disciplines, empirical findings for psychology. In: GARVEY, W. D. **Communication: the essence of science; facilitating information among librarians, scientists, engineers and students**. Oxford: Pergamon, 1979. 332p. Appendix A, p.127-147.

_____, LIN, N., NELSON, C. E. Communication in the physical and social sciences. In: GARVEY, W. D. **Communication: the essence of science; facilitating information among librarians, scientists, engineers, and students**. Oxford: Pergamon, 1979. 332 p. Appendix I, p.280-299.

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.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GRUSZYNK, A. C.; GOLIN, C. Periódicos científicos: transição dos suportes impresso para o eletrônico e eficácia comunicacional. **Unirevista**, São Leopoldo (RS), v. 1, n. 3, p. 1-15, jul. 2006.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Os Usuários. In: _____ **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, D.F: IBICT, 1994. p. 481 – 491.

HARVEY, D. **Condição Pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 2008.

KUHLTHAU, C. The role of experience in the information search process of an early career information worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction, and sources. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n. 5, p. 399-412, 1999.

KUHN, Thomas Samuel. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1962.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.

LARA, M. L. G. Termos e conceitos da área de comunicação e produção científica. In: POBLACION, D.A.; WITTER, G. P.; SILVA, J. F. M. da. **Comunicação & produção científica**: contexto, indicadores, avaliação. São Paulo: Angellara, 2006. p. 387 - 412.

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

LE COADIC, Y.-F. **A Ciência da Informação**. Brasília, D.F: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 119 p.

LEITÃO, Bárbara. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: EMBRAPA-CNPSo; Brasília,D.F: EMBRAPA-SPI, 1994.

LIN, N.; GARVEY, W. D. Information need and use studies. **ARIST**, v. 7, p. 5-37, 1972.

MARTYN, J. Information need and use studies. **ARIST**, v. 9, p. 3-23, 1974.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos Livros, 1999.

MEDEIROS, Benedito Neto; MIRANDA, Antonio. Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de informática de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros. **Informação & Sociedade**: estudos , João Pessoa, v.19, n.3, p. 109-122, set./dez. 2009.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v 35.n.3, 2007. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=846>>. Acesso em: 14 05 2008.

MOREIRA, M. P.; MOURA, M. A.. Construindo tesouros a partir de tesouros existentes: a experiência do TCI – Tesouro em Ciência da Informação. **DataGramZero**: Revista de

Ciência da Informação, v. 7, n. 4, ago. 2006. Disponível em:
<http://www.dgz.org.br/ago06/F_I_art.htm .> Acesso em: 25 set. 2007.

MUELLER, S. P. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000a. p. 21- 34.

_____. O periódico científico. In: CAMPELLO, B. S.; CENDON, B. V.; KREMER, J. M. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Cap. 5, p. 73-95.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidades de Informação dos Vereadores de Florianópolis. Estudo de usuários. **Informação e Sociedade: estudos**. João Pessoa, v. 12., n. 1., p. 252-289, jan/jun. 2002.

OLIVEIRA, Ângela Maria de; SILVA, Ivani da; NOVAIS, Eunice Silva de. Canais de Informação dos Pesquisadores da Universidade Estadual de Ponta Grossa – PR. **Informação & Informação**, Londrina , v. 10 , n. 1 / 2 , jan . / dez. 2005.

OLIVEIRA, Dalgiza Andrade; ARAUJO, Ronaldo Ferreira de. Construção de linguagens documentárias em sistemas de recuperação da informação: a importância da garantia do usuário. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 17, n. 34, p.17-30, maio/ago., 2012.

ORNELAS, M. L.; ARROYO, G. C. Las revistas académicas electrónicas en Internet. **Revista Mexicana de Comunicación**. Disponível em: <<http://www.mexicanadecomunicacion.com.mx/Tables/RMC/rmc83/revistas.html>> Acesso em 29 mar. 2006.

PAIM, I.; NEHMY, R.M.Q. Questões sobre avaliação da informação: uma abordagem inspirada em Giddens. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3,n. 1, p. 81-95, jul./dez.1998

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 35, p. 43-78, 2001.

PINHEIRO, Lena. **Usuários-informação: o contexto da ciência e tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

PINTO, Flávia Virgínia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **TransInformação**, Campinas, 24(3):219-226, set./dez., 2012.

POBLACIÓN, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org). **Comunicação & Produção Científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006. Cap. 1, p. 33-55.

PRESSER, Nadi Helena; SILVA, Marcela Lino da. Estudo do usuário de informação: o contexto e as características do trabalho dos gestores acadêmicos. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.22, n.2, p. 139-150, maio/ago. 2012.

_____; FUKAHORI, Mitsuo André Vieira. Necessidades de informação: uma análise sociocognitiva na gestão acadêmica no contexto da regulação. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 17, n. 35, p.27-46, set./dez., 2012.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RABELLO, Odilia Clark. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca**. 1980. 93f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas)-Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

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

_____. Noções de sujeito em modelos teóricos na Ciência da Informação: do enfoque no sistema à consideração da agência em contexto. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.23, n.3, p. 57-71, set./dez. 2013.

RAMALHO, Francisca Arruda. Produção sobre necessidades de informação: em foco Informação & Sociedade: Estudos. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.22, p. 101-120, Número Especial 2012.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em Biblioteca Pública. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr., 2013.

RENAULT, Leonardo Vasconcelos. Paradigmas e modelos: proposta de análise epistemológica para a Ciência da Informação. **Informação. & Sociedade:estudos.**, João Pessoa, v.17, n.2, p.53-60, maio/ago. 2007.

ROSEMBERG, D. S. A Leitura, os canais intermediários de informação na formação continuada de professores universitários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. **Anais ...** Porto Alegre, 2000.

SANTOS, B. S. **Pela mão de Alice**. São Paulo, Cortez, 1997.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1., n.1., p. 41-62., jan./jun. 1996.

SAVI, Maria Gorete Monteguti; SILVA, Edna Lúcia da. O uso da informação na prática clínica na perspectiva da medicina baseada em evidências. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.20, n.2, p. 37-50, maio/ago. 2010.

SILVA, Eduardo Graziosi ; BOCCATO, Vera Regina Casari. Avaliação do uso de catálogos coletivos de bibliotecas universitárias pela perspectiva sociocognitiva do usuário. **TransInformação**, Campinas, 24(1):5-18, jan./abr., 2012.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; GOMES, Henriette Ferreira. A importância da mediação para a construção de uma autonomia no contexto dos usuários da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.23, n.2, p. 33-44, maio/ago. 2013.

SILVA, Maria Luiza dos Santos. **Produção científica sobre usuários da informação publicada no periódico Informação & Sociedade: estudos no período de 1991 a 2008**. João Pessoa, 2009. 72 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, João Pessoa, 2009.

SOUZA, Alexandre Pereira. **Mapeamento da produção científica do periódico eletrônico PBCIB: um estudo da recuperação da informação nos resumos publicados entre 2006-2008**. 2010. 91f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

SOUZA, Beatriz Alves de; PERUCCHI, Valmira. Busca de informações pelos alunos dos cursos superiores do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 169-183, 2010.

SOUZA, D. H. F. de. **Publicações Periódicas: processos técnicos, circulação e disseminação seletiva da informação**. Belém: UFPA, 1992.

TAYLOR, R. S. **Value-added processes in the information life cycle**. *Journal of the American Society the Information Science*, v. 33, n. 5, p. 341-346, 1982.

_____. **Value-added processes in information systems**. Norwood: Ablex Publishing, 1986.

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

TODD, R. J. Adolescents of the information age: patterns of information seeking and use, and implications for information professionals. *School Libraries Worldwide*, v. 9, n. 2, p. 27-46, 2003.

URQUHART, Donald J. The organization of the distribution of scientific and technical information. In: The Royal Society Scientific Information Conference, 21 jun./2 jul. 1948, London, **Proceedings: reports and papers submitted**. London: The Royal Society, 1948.

VAKKARI, P. Task complexity, problem structure and information actions: Integrating studies on information seeking and retrieval. *Information Processing and Management*, v. 35, n. 6, p. 819-837, nov. 1999. Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S030645739900028X>>. Acesso em: 10 nov. 2011.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. *Aslib Proceedings*, v.29, n.2, p.67-73, 1977.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Information Science Research*, v. 3, n. 2, 2000.

_____. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>. Acesso em: 15 jul. 2011.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação**. São Paulo: Cultura, 1992. 380 p.