



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

KARINE VARGAS OLIVEIRA

**PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS
PERIÓDICOS ELETRÔNICOS DA ÁREA DA CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA ENTRE OS ANOS DE
2002 - 2012**

**RIO GRANDE
2013**

KARINE VARGAS OLIVEIRA

**PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS
PERIÓDICOS ELETRÔNICOS DA ÁREA DA CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA ENTRE OS ANOS DE
2002 - 2012**

Monografia apresentada como requisito para a
obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia
pela Universidade Federal do Rio Grande - FURG.

Orientadora: Prof. Dra. Angélica C. D. Miranda.

**RIO GRANDE
2013**

KARINE VARGAS OLIVEIRA

**PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS
PERIÓDICOS ELETRÔNICOS DA ÁREA DA CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA ENTRE OS ANOS DE
2002 - 2012**

Monografia apresentada como requisito para a
obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia
pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

Banca Examinadora

Deisiré Amaral Lobo

Graduada em Biblioteconomia

Professora substituta

Instituto de Ciências Humanas e da Informação - ICHI
Universidade Federal do Rio Grande – FURG

Prof. Mestre Márcia Carvalho Rodrigues

Instituto de Ciências Humanas e da Informação - ICHI
Universidade Federal do Rio Grande – FURG

Prof. Dra. Angélica C. D. Miranda

Instituto de Ciências Humanas e da Informação - ICHI
Universidade Federal do Rio Grande – FURG

Orientadora



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA
INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA



TERMO DE RECONHECIMENTO DE VERSÃO FINAL DO TCC

Eu, professor (a) Dr^a Angélica Conceição Dias Miranda reconheço a versão final para entrega e armazenamento do trabalho de conclusão de curso de Karine Vargas Oliveira sob o título de Produção científica sobre estudos de usuários nos periódicos eletrônicos da área da Ciência da informação e Biblioteconomia entre os anos de 2002 – 2012 com o total de 40 páginas.

Rio Grande, 24 de Abril de 2013.

Angélica Conceição Dias Miranda

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela saúde e força que me concedeu para chegar até aqui.

A todos os meus familiares, pela compreensão nos momentos de minha ausência.

Aos meus queridos pais, que com muito apoio e carinho incentivaram meus sonhos e estiveram sempre ao meu lado.

Aos meus irmãos, por toda força recebida.

Aos meus colegas de classe, pela amizade.

A minha orientadora Prof^a. Angélica Conceição Dias Miranda, por todo apoio dado na elaboração deste trabalho, também pela confiança e tranquilidade transmitida.

A todos os professores do curso, que foram tão importantes na minha vida acadêmica.

Finalmente a todos envolvidos neste trabalho, os meus sinceros agradecimentos.

"Minha liberdade é escrever. A palavra é o meu domínio sobre o mundo."

Clarice Lispector

RESUMO

OLIVEIRA, Karine Vargas. **Produção científica sobre estudos de usuários nos periódicos eletrônicos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia entre os anos de 2002 – 2012**. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande, Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, 2013, 40p.

Este estudo teve por objetivo investigar a produção científica sobre estudos de usuários nos periódicos eletrônicos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia no período de 2002 a 2012. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória do tipo descritiva, sob abordagem metodológica qualitativa e quantitativa. Foi realizada a pesquisa em 14 periódicos, a escolha deu-se em função destes serem os principais periódicos apresentados na página do Sistema Eletrônico de Editoração de Revista (SEER), quando pesquisados pela área de conhecimento da Ciência da Informação e Biblioteconomia. Logo, foi concretizada a procura de publicações que tivessem relevância com o tema de estudo, as palavras utilizadas como ferramenta de busca foram: “Estudo de uso”, “Estudo de usuário”, e/ou “Estudos de usuários”, em um universo de 72 documentos recuperados, 16 destes foram considerados relevantes para a composição da pesquisa, atentando aos que explicitaram em seu contexto uma fundamentação teórica sobre estudos de usuários. Os resultados revelaram que há uma carência de literatura sobre o campo teórico destes estudos, ainda assim mostrou o periódico que possui maior quantidade de publicações, ano de maior produtividade, tipo de suporte dos materiais, temáticas mais abordadas e contribuição dos autores.

Palavras – chave: Produção científica. Estudos de usuários. Bibliometria. Acesso livre.

ABSTRACT

OLIVEIRA, Karine Vargas. **Scientific literature on user studies in the area of electronic journals Information Science and Librarianship between the years 2002 to 2012.** Monograph (Undergraduate Library) - Federal University of Rio Grande, Institute of Humanities and Information, Rio Grande, 2013, 40p.

This study aimed to investigate the scientific studies about users of electronic journals in the field of Librarianship and Information Science from 2002 to 2012. It is characterized as an exploratory descriptive, methodological approach in qualitative and quantitative. The research was performed in 14 journals, the choice to give up on the basis of these are shown in the main page of the periodic system of electronic journal publishing (SEER), when surveyed by knowledge area of Information Science and Library Science. Soon, it was realized the demand for publications that have relevance to the topic of study, the words used as search engine were "Study of use", "User Study" and / or "User studies" in a universe of 72 documents retrieved, 16 of these were considered relevant to the composition of the research, paying attention to which explained in a theoretical context on user studies. The results revealed that there is a lack of literature on the theoretical studies of these still showed the paper that has the highest number of publications, year of increased productivity, type of support materials, subjects most discussed and contribution of authors.

Keywords: Scientific production. User studies. Bibliometrics. Free Access

LISTA DE FIGURAS E GRÁFICOS

Figura 1 - Estrutura da pesquisa.....	14
Figura 2 – Relação das temáticas mais abordadas.....	34
Gráfico 1 – Número de publicações por ano (2002 a 2012).....	30
Gráfico 2 – Suporte dos documentos recuperados.....	31
Gráfico 3 - Vinculação institucional dos autores.....	34
Gráfico 4 - Titulação dos autores.....	35

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1- Evolução dos estudos de usuários.....	17
Quadro 2 – Abordagens sobre o comportamento dos usuários.....	19
Quadro 3 – Leis bibliométricas.....	23
Quadro 4 – Periódicos selecionados para a pesquisa.....	27
Quadro 5 – Mapeamento da literatura analisada.....	32
Tabela 1- Levantamento da produção científica sobre estudos de usuários.....	29
Tabela 2- Autores mais citados	31

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	
1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos	13
1.1.1 Objetivo Geral.....	13
1.1.1.1 Objetivos Específicos.....	13
1.2 Justificativa	13
1.3 Estrutura da pesquisa	14
CAPÍTULO 2	
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 Estudos de uso e usuários: evolução e conceito.....	15
2.2 Bibliometria.....	23
2.3 Produção científica e Acesso livre ao conhecimento científico.....	24
CAPÍTULO 3	
3 METODOLOGIA	26
3.1 Procedimentos metodológicos.....	26
CAPÍTULO 4	
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	29
CAPÍTULO 5	
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38

CAPÍTULO 1

1 INTRODUÇÃO

A informação nos dias atuais tornou-se uma necessidade humana, sua expansão é cada vez mais fluente, tratar a informação é promover o conhecimento registrado para assim, organizá-la de forma proveitosa. Isto proporciona a estruturação dos dados bem como a relação e identificação dos mesmos, o que resulta em uma maior visibilidade e uso da informação.

No entanto, a comunicação é extensa em uma era de profundas transformações, seja qual for o processo comunicativo ou informacional, buscamos sempre de algum modo estar atualizados, para que possamos interagir uns com os outros. Essa necessidade vem desde tempos primórdios e é observável dentre a sociedade a ‘sede’ de informação para obtenção de conhecimento.

Conforme Figueiredo (1990, p. 123) “Parece não haver mais dúvidas de que a informação é um dos recursos básicos para o desenvolvimento em qualquer campo do conhecimento e da atividade humana”. Sabe-se que é uma ferramenta indispensável para muitas profissões, ademais para o planejamento bibliotecário, pois auxilia na tomada de decisões, na gestão e aplicabilidade de serviços de um centro de informação.

Segundo Griffiths (1982 apud FIGUEIREDO, 1990, p. 124) “O valor da informação tem significado somente no contexto da sua utilidade aos usuários”. É necessário analisar as necessidades de informação destes indivíduos e também conhecer o significado que a informação tem para quem a busca e usa. Corrobora-se a visão do autor visto que uma informação dada para que não tenha interesse, em nada mudará sua visão, ocorrendo ao contrário para quem interessa.

Dessa forma, o presente trabalho teve por finalidade investigar a produção científica sobre estudos de usuários nos periódicos eletrônicos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia entre os anos de 2002 a 2012. Cabe ressaltar que estes estudos vem sendo realizados há mais de 40 anos e ainda assim é um tema que carece-ser investigado, pois são estudos que apresentam a consolidação de diversas categorias de análise e métodos. Estes estudos permitem que se possam conhecer determinados grupos de usuários ou ainda o uso da informação, permitem, portanto, que se possa agilizar o fluxo da informação.

1.1 Objetivos

Esta seção pretende apontar os objetivos da presente pesquisa bem como delinear o caminho a ser seguido.

1.1.1 Objetivo Geral

-Investigar a produção científica sobre estudos de usuários nos periódicos eletrônicos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia entre os anos de 2002 a 2012.

1.1.1.1 Objetivos Específicos

- Buscar publicações de acesso livre relacionadas ao tema de interesse nos periódicos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia;
- Quantificar o índice de produção científica no período de 2002 a 2012;
- Identificar os autores mais citados e produtivos nas publicações;
- Pesquisar o vínculo institucional dos autores;
- Investigar o foco destas publicações;
- Analisar e discutir os resultados da presente pesquisa;

1.2 Justificativa

A escolha parte da familiaridade com a temática de estudo já vivenciada, como aluna de graduação no curso de Biblioteconomia na disciplina “Estudo de Uso e Usuário de informação” e também se justifica pela necessidade em verificar o índice da produção científica sobre os estudos de usuários, pois pretende-se saber se os autores escreveram sobre estes estudos nos últimos dez anos; logo se faz necessário analisar o foco temático destas publicações, visto que os estudos de usuários são bem amplos e se constituem desde levantamentos de empréstimos de materiais ao estudo do comportamento informacional dos usuários. Espera-se que os resultados possam contribuir com a área de estudo a fim de motivar maiores discussões sobre o tema entre os profissionais, estudantes e comunidade em geral, além de servir de subsídio para futuros trabalhos.

1.3 Estrutura da pesquisa

O capítulo 1 trata de expor a introdução, os objetivos e a justificativa da pesquisa.

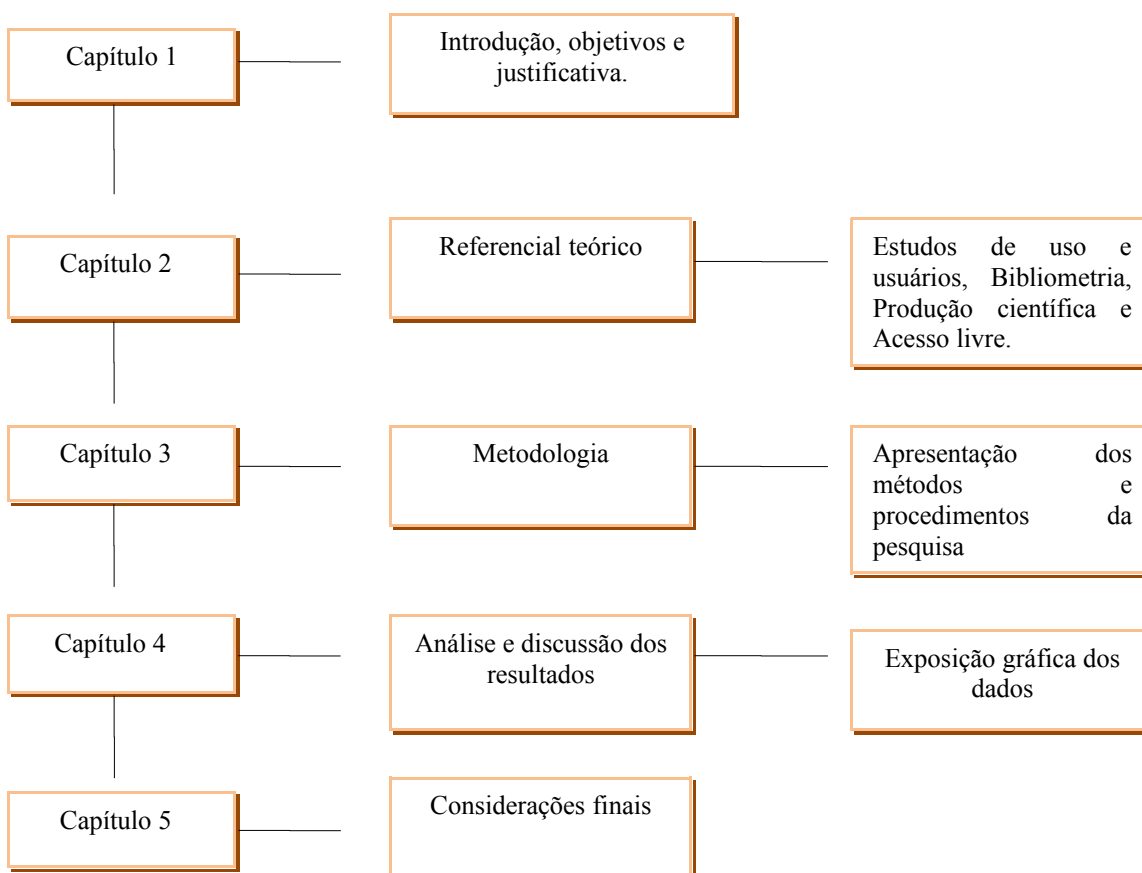
O capítulo 2 apresenta o referencial teórico para a composição da pesquisa, logo foi investigada a produção bibliográfica sobre os Estudos de Uso e Usuário, Bibliometria, Produção Científica e Acesso Livre.

O capítulo 3 é destinado à explanação dos métodos e procedimentos utilizados no desenvolvimento da pesquisa.

O capítulo 4 refere-se a análise e discussão dos resultados, etapa em que é realizada a exposição gráfica dos dados bem como a justificação dos mesmos.

O capítulo 5 se destina às considerações finais, onde são realizadas as atribuições para o fechamento do estudo, a estrutura da pesquisa pode ser observada na figura 1.

Figura 1 – Estrutura da pesquisa



CAPÍTULO 2

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção pretende apresentar os alicerces teóricos para o presente estudo. Logo serão abordados seguintes tópicos: Estudos de uso e usuários: evolução e conceito, Bibliometria, Produção científica e Acesso livre ao conhecimento científico.

2.1 Estudos de uso e usuários: evolução e conceito

Para estabelecer os parâmetros deste estudo é importante definir primeiramente os dois principais estudos realizados na avaliação do usuário. Na compreensão de Figueiredo (1990, p.23) existem várias maneiras de se caracterizar estudos de usuários, uma das maneiras mais convenientes é dividi-los em dois tipos, sendo estes “estudos orientados ao uso de um sistema (estudo de uso) e estudos orientados ao usuário propriamente ditos, i.é., investigação sobre um grupo particular (população alvo)”.

Os estudos orientados ao uso da biblioteca são avaliações realizadas para analisar a frequência do uso de um determinado serviço, assim são realizados estudos quantitativos que procuram averiguar em níveis estatísticos o uso das fontes e dos serviços da informação.

Os estudos orientados ao uso de um sistema (estudo de uso) tiveram seu início há mais de um século e eram conhecidos como levantamento bibliotecário (library surveys), no qual as estatísticas sobre empréstimos realizados, cópias fornecidas, questões respondidas, livros solicitados, etc., revelavam as tendências do comportamento do usuário no uso do serviço, mas não de suas necessidades específicas. (FIGUEIREDO, 1990, p. 23)

O estudo de uso objetiva conhecer a demanda informacional, bem como o uso do acervo, o que consiste em averiguar o material que os usuários mais utilizam como também aqueles que são menos procurados, desse modo são realizados possíveis descartes, cancelamento de assinaturas ou ainda obter uma melhoria no desenvolvimento das coleções. (DIAS; PIRES, 2004, p.20)

O período de 1948 a 1965 foi marcado pelos estudos de usuários que empregavam essencialmente os métodos de pesquisa quantitativos, fazendo uso principalmente de técnicas como questionários e entrevistas com propósitos exploratórios, porém voltados para identificar a frequência do uso dos materiais e dos tipos de fontes de informação da biblioteca, pela comunidade científica (FIGUEIREDO 1994 apud RIBEIRO; COSTA, 2011, p.5)

Lancaster (1996, p. 79) orienta que “a maneira mais fácil de descobrir quais os itens ou tipos de itens que são consultados na biblioteca é examinar o material que foi deixado sobre as mesas, método este que é adotado com mais frequência”. Assim o estudo de uso pode ser determinado com a retirada de materiais bibliográficos para empréstimo e também aqueles que são consultados pelos usuários.

Dias e Pires (2004, p. 21) explanam que é realizado o estudo de diversos materiais e fonte como o uso dos periódicos, dos materiais de referência, o uso de catálogos, a disponibilidade na estante e estudos de perguntas e respostas. Na teoria para um leigo pode parecer estranho, mas a prática diária, dentro de uma unidade de informação, é exatamente assim. Diz-se isto, pois quando se está na sala de aula, se recebe esta visão, já na vida profissional, ou mesmo fazendo um estágio, pode-se observar a quantidade de material que é buscada pelo usuário e deixada na mesa após o uso. Seja por curiosidade ou para outros fins, é exatamente este o comportamento de quem busca a informação.

Os estudos de usuários propriamente são técnicas utilizadas que permitem investigar acerca dos hábitos, necessidades e comportamentos informacionais dos usuários, saber como o mesmo obtém a informação e como a utiliza.

A expressão “estudo de usuário” apareceu em meados do século XX, utilizando técnicas das ciências sociais para observar ou questionar os usuários sobre suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito dos serviços oferecidos ou em atividades de planejamento de produtos/ serviços. (FIGUEIREDO 1990, p.23).

Figueiredo (1994, p. 82) explica que os primeiros grupos a serem estudados foram os cientistas das ciências puras, e posteriormente os engenheiros. Entre os anos de 1948 a 1965 o objetivo destes estudos era instigar o uso da informação realizado pelos cientistas e engenheiros justamente por “serem áreas onde os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentiam das inadequações”. Na década de 1960 foram os tecnologistas e educadores. A década de 1970 foi marcada com os estudos direcionados a necessidades dos cientistas sociais.

Na compreensão de Barreto (2002, p. 69):

Em 1946, um ano após o término da Segunda Guerra, foi realizada em Londres a Royal Empire Society Scientific Conference, onde se discutiu muito pouco sobre informação, mas que levou à realização, em 1948, da Royal Society Scientific Information Conference. Cerca de 340 cientistas e documentalistas de todo o mundo compareceram a essa Conferência, que durou dez dias úteis.

Assim, a maioria dos estudos de usuários surgiu na segunda metade da década de 1940, marcado por dois eventos. O primeiro evento a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real (*Royal Society Scientific Information Conference*) surgiu em 1948 no Reino Unido. O segundo evento a Conferência Internacional de Informação Científica (*International Conference on Scientific Information*) aconteceu em 1958, em Washington. Nestes eventos foram apresentados trabalhos que relatavam a significância dos estudos de usuários na avaliação das necessidades dos mesmos.

“A revisão de Menzel (1966) acerca de necessidades e uso de informação nas áreas de ciência e tecnologia inaugurou uma série de revisões sobre o assunto. O autor realizou análises quantitativas de 1963 a 1965 [...]” (GASQUE; COSTA, 2010, p. 23). Também outros estudos surgiram para dar continuidade a este, como os produzidos por Saul e Mary Herner (1967)

Figueiredo (1994) trata de apresentar o desenvolvimento dos estudos de usuários realizados ao longo de cada período, conforme pode ser observado no Quadro 1.

Quadro 1- Evolução dos estudos de usuários

Época	Característica
Década de 1940 (segunda metade)	Realização da maioria dos Estudos de Usuário. Objetivo: agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos das bibliotecas.
Década de 1950	Estudos sobre demandas de informação de grupos específicos.
Década de 1960	Ênfase no comportamento dos usuários, surgindo estudos de fluxo de informação e canais formais e informais de informação.
Década de 1970	Preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos.
Década de 1980	Estudos voltam-se à preocupação com a avaliação de desempenho dos serviços da biblioteca.
Década de 1990	Ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário.
Década de 2000/2010	Estudo do uso das fontes de informação

Fonte: Adaptado de Figueiredo (1994)

Observam-se aqui os constantes estudos modificados ao longo de cada período de acordo com cada necessidade que surgia. Logo após a aplicação dos estudos quantitativos passou-se para os estudos qualitativos que procuravam avaliar o comportamento dos usuários pela busca informacional.

A passagem da abordagem quantitativa para a qualitativa se deu quando os gestores de bibliotecas bem como os pesquisadores na área constatam que o enfoque quantitativo não oferecia a identificação adequada para que as necessidades individuais influenciassem a implantação de sistemas de informação segundo as especificidades informacionais dos usuários (ALENTEJO; BAPTISTA, 2012, p. 145)

Para elucidar os estudos qualitativos é importante apresentar os estudos empregados nas teorias de Taylor (1982), *Sense-making* de Brenda Dervin (1983), Kuhlthau (1999) e Usabilidade.

Taylor (1982) 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 do usuário de um sistema de informação. (TAYLOR, 1982, apud BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 174).

A transformação de um dado sem nenhum significado em informação útil, o método descrito por Taylor (1982) aborda a questão de como o valor pode ser agregado à informação. Para o autor os processos de seleção, análise e julgamento ajudam os usuários em suas escolhas no sentido de identificar, colaborar com a tomada da decisão. A seleção da informação ocorre quando o usuário consegue obter uma melhor visualização dos dados estruturais da informação que recebe, o valor agregado justifica-se como a percepção que o usuário possui enquanto consumidor sobre determinado produto ou um serviço diante da satisfação de sua necessidade.

Segundo Dervin (1986 apud LIRA et al., 2008, p. 178) A abordagem *Sense-making*, também conhecida como abordagem da percepção do usuário, apresenta as seguintes características:

- Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo
- Considerar o indivíduo como sendo orientado simultaneamente
- Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo
- Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos
- Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas
- Empregar maior orientação qualitativa.

O método *Sense-making* (1983) analisa as relações de interação entre usuário/sistema, e a informação como sendo um processo construtivo do indivíduo resultante de suas experiências, é uma abordagem que procura tratar das necessidades dos usuários e avaliar o modo de pensar dos mesmos diante da sua relação nas situações advindas com o uso da 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 em bibliotecas, e, mais tarde em ambientes de trabalho [...]. Seu modelo para observação do processo da busca da informação prevê as seguintes etapas: início, seleção, exploração e formulação. A primeira etapa (início) acontece quando o usuário sente a falta de uma informação para a solução de um problema. Na fase seguinte (seleção), o usuário seleciona a informação mais relevante para resolver seu problema, nesta fase os sentimentos de incerteza e otimismo são comuns. Na fase formulação, os sentimentos de incerteza diminuem e a compreensão aumenta, ficando mais clara a resposta para questão inicial. (KUHALTHAU, 1999, apud BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 174).

Este modelo descreve as etapas significativas do processo da busca pela informação. Procura analisar as resultantes do comportamento dos usuários, desde a fase inicial até a formulação e escolha da informação mais relevante para a solução de sua necessidade.

Segundo Bevan e Macleod (1994 apud BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 176):

Os estudos de usabilidade têm crescido na procura de soluções para sistemas de informação automatizados, com as páginas na web e outros tipos de interação via sistemas amigáveis. A usabilidade pode ser mensurada de acordo com atributos ergonômicos do produto, em termos do esforço mental e atitudes dos usuários e pela forma como os usuários interagem com o produto e sua aceitação.

Os estudos de usabilidade focalizam a habilidade de uso de um sistema, a interação e percepção dos usuários diante da prática e aceitação de produtos interativos de informação.

Os estudos tratam de mensurar a visão do usuário diante da sua própria realidade e de outrem. É necessário realizar um estudo que oriente o bibliotecário na avaliação do usuário nos diversos contextos informacionais e assim averiguar uma necessidade específica ou geral.

Na literatura sobre estudos de usuários são encontradas duas abordagens que tratam sobre o comportamento informacional dos usuários, conforme apresentado no Quadro 2.

Quadro 2- Abordagens sobre o comportamento informacional dos usuários

Abordagens	Características
Abordagem tradicional	Neste contexto ignora-se o ser humano como um ser pensante, que cria sua própria realidade e tem suas informações internas armazenadas, as quais são usadas para compreender as informações externas e as diferentes situações em que ele (o indivíduo) se encontra em dado momento.
Abordagem cognitiva	A abordagem cognitiva se insere no paradigma centrado no usuário, que leva em consideração os sentimentos, a percepção, o modo como as pessoas aprendem e também os aspectos do comportamento de busca e de uso de informação

Fonte: Lira et al., (2008, p. 176).

Conforme a análise do quadro 2, a abordagem tradicional refere-se à informação como sendo algo fora do indivíduo, inerente a ele, que não depende de fatores internos para interferir na busca e uso de informação. Já a abordagem cognitiva relata que os fatores situacionais, emocionais e cognitivos influenciam no comportamento do usuário diante do processo informacional.

Na compreensão de Dias e Pires (2004, p. 9) “o conhecimento do usuário é importante por este ser o responsável pela existência do serviço e, conseqüentemente, por avaliá-lo”. Neste sentido, é importante o conhecimento dos usuários, seu perfil, o que buscam em matéria de informação e para que finalidade, a fim de avaliar os serviços que são planejados nas bibliotecas para que estes objetivem o propósito de tornar acessível à informação para todos que a buscam, de modo igualitário e fluente.

Segundo Dias e Pires (2004, p. 9) os estudos de usuários podem ser agrupados em:

- Estudantes; professores; pesquisadores; pessoal de produção; planejadores; administradores; políticos; cidadãos; etc.;
- Usuário final; usuário intermediário (documentalistas);
- Não usuários: incluem usuários que não estão cientes dos serviços, não tem acesso a eles, não sabem como usá-los, não tem confiança neles, ou aqueles que não sabem que precisam de informação.
- Usuários da informação tecno-científica: pesquisadores das ciências básicas; pesquisadores e planejadores das ciências aplicadas; técnicos; professores, estudantes, redatores de relatórios; jornalistas; público em geral; historiadores da ciência; etc.

Mas para qual real finalidade que o usuário faz a busca e o uso da informação? Segundo Choo (2003, p.66 apud BUENO, 2006, p. 55) “a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”. Assim, os usuários fazem a busca e o uso da informação porque isto está relacionado com a necessidade humana, conhecimento e projeção pessoal.

Na percepção de Araújo (1998, p. 29 apud CARDOSO; RAMALHO, 2006, p. 4), a informação é veiculada através de vários canais que podem ser classificados em quatro tipos:

- a) Canais informais: são aqueles caracterizados por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação. Exemplo: reuniões, trocas de correspondências, visitas;
- b) Canais formais: são aqueles que veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos. Exemplos: documentos, livros, periódicos, obras de referências;
- c) Canais semi-formais: configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplo: participações em conferências e desenvolvimento de pesquisa (utilizando ao mesmo tempo textos, conversa face a face, livros, periódicos);

d) Canais supra-formais: configuram-se nos canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das TIC's.-

É necessário identificar as fontes de informação que os usuários mais utilizam para avaliar o comportamento e a demanda informacional, saber quais são os meios de informação mais utilizada e buscada, a fim de estabelecer critérios que identifiquem e auxiliem na compreensão da comunicação entre os vínculos de informação e os usuários.

Assim, os sistemas de informação devem ser administrados e planejados para oferecer serviços, ferramentas que auxiliem o usuário no acesso e recuperação da informação. O sistema deve convir com os interesses, objetivos, comportamentos dos usuários servindo-se destes aspectos para a realização de uma avaliação que possa resultar em uma melhoria para o sistema.

Rozados e Piffer (2009, p. 177) apresentam alguns métodos utilizados na avaliação dos usuários:

O questionário é o método preferido por ser de rápida aplicação e possuir a vantagem de poder ser enviado e preenchido via correio eletrônico, o que diminui ainda mais o tempo de aplicação. A entrevista é bastante utilizada em pesquisas qualitativas, pois permite captar reações e sentimentos do entrevistado, além de possibilitar esclarecimentos sobre alguma questão não compreendida por ele. Na observação, o pesquisador capta informações diretamente da realidade que pretende analisar. Já na análise de conteúdo, busca-se uma situação já definida na literatura, utilizando um texto para demonstrar a existência da teoria da situação analisada.

De tal modo, todos estes métodos de coletas de dados utilizados no estudo de usuários são instrumentos úteis para definir questões plausíveis na formulação e definição de serviços, metas, objetivos, planejamento e administração de uma biblioteca. Cada método com sua validação e seu critério de busca pela informação.

Cabe mencionar de onde vem a motivação para realização de estudo de usuários, para Figueiredo (1990, p. 25):

A motivação para realizar um estudo de usuários vem, geralmente, da necessidade ou desejo de se saber como está o serviço, de avaliá-lo, de obter informação de quanto o uso está sendo feito, de redefinir prioridades, ou para justificar no todo ou em parte, um serviço oferecido.

Neste sentido, a motivação parte da vontade de se saber, avaliar certo serviço que é prestado na biblioteca, a partir de uma avaliação realizada do usuário, o bibliotecário poderá ajustar falhas e definir novas necessidades no sistema.

Na compreensão de Sanz Casado (1994 apud ROZADOS; PIFFER, 2009, p. 175) entende que as aplicações dos Estudos de Usuário servem para:

- a) conhecer os hábitos e as necessidades de informação dos usuários: como fonte para o planejamento da unidade de informação, voltada às necessidades e informada de acordo com a necessidade de informação das comunidades de usuários a quem ela atende;
- b) avaliar os recursos das unidades de informação: busca conhecer o grau de utilização de cada um dos recursos existentes na unidade de informação para que não sejam adquiridos documentos e nem sejam mantidos serviços não utilizados ou cuja procura inexista;
- c) medir a eficácia das unidades de informação: a partir dos Estudos de Usuário, é possível determinar como estão se cumprindo os objetivos da unidade;
- d) adequar o espaço: as preferências dos usuários pelo uso de determinado espaço devem ser levadas em conta no planejamento dos ambientes da unidade de informação. Estes necessitam ser pensados de modo que possam sofrer modificações no futuro, ou seja, devem ser flexíveis;
- e) conhecer as necessidades da comunidade científica próxima: o que permite disponibilizar a informações atualizadas sobre os temas de pesquisa a ela pertinentes e evitar duplicidades nas pesquisas;
- f) segmentar o mercado: para realizar programas específicos para grupos específicos.

Os estudos de usuários estabelecem critérios de avaliação que orientam o bibliotecário na identificação dos aspectos cognitivos envolvidos com o uso, demanda e necessidade de informação dos usuários, ainda assim auxilia no desenvolvimento de serviços e no planejamento de atividades.

Além disso, é importante falar sobre o estudo da comunidade, para Dias e Pires (2004, p.8)

“O estudo da comunidade pressupõe análise e coordenação de aspectos econômico, sociais e outros inter-relacionados a um grupo selecionado. Tal análise não terá valor, se não considerar as características peculiares da comunidade e de cada um de seus elementos”.

O estudo da comunidade serve para identificar qual o público que a biblioteca se destina, é importante este conhecimento para determinar características sociais, necessidades, interesses, ainda assim, identificar quem são os usuários reais e potenciais. É necessário um estudo contínuo para identificar as mudanças que eventualmente ocorram com o passar dos anos.

Na avaliação dos usuários, convém analisar a prestação e a qualidade de um serviço. A qualidade de um serviço está relacionada com a satisfação do usuário, os pontos tangíveis e intangíveis em uma biblioteca são perceptíveis conforme a maneira como os usuários veem como um serviço está sendo prestado e de que forma este resulta em convir com suas necessidades.

A qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes através dos seus componentes tangíveis e intangíveis. A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente sente e vê, como por exemplo, a aparência física da biblioteca, tanto interna quanto externamente. Ou seja, conservação do prédio, jardins bem cuidados, iluminação interna e externa, sinalização, decoração, limpeza do ambiente, acesso,

além de uniforme, asseio e apresentação dos funcionários. Os componentes intangíveis são amabilidade, cordialidade e cooperação. A cordialidade é traduzida através de um sorriso, de expressões adequadas, de uma atitude que traduza a “disposição de servir”. Portanto, os componentes intangíveis estão diretamente equiparados com o relacionamento do pessoal da biblioteca com os clientes. (SILVA; RADOS, 2002, p.202).

O treinamento dos usuários no uso das fontes de informação é conveniente para que o mesmo tenha acesso à informação relevante à sua necessidade e que faça o uso dos recursos informacionais da biblioteca de modo eficaz.

Assim em cada momento, os estudos de usuários tiveram sua significância e desenvolvimento para que hoje fosse atribuído o seu conhecimento e aplicação nos sistemas envolvidos com a imagem e administração da informação. Os estudos de usuários ganharam bases construtivas que reforçaram o seu enlace com a preocupação em aprimorar os serviços e os métodos de estudos e avaliação.

1.2 Bibliometria

Cabe salientar a relevância dos métodos bibliométricos para a análise e o estudo quantitativo da produção científica. Segundo Araújo (2006, p. 12) a Bibliometria é a “técnica quantitativa e estatística de medição dos índices de produção e disseminação do conhecimento científico [...]”.

A bibliometria apresenta três leis que auxiliam na organização e sistematização da informação e do conhecimento científico, conforme pode ser observado no Quadro 3.

Quadro 3- Leis bibliométricas

Leis	Características
Lei de Lokta	Refere-se à produtividade dos autores, em estudos que visam mensurar a produção científica partindo-se da premissa que poucos autores produzem muito e muitos autores produzem pouco.
Lei de Bradford	Relaciona a relevância dos periódicos em determinada área, assim como o surgimento e desenvolvimento de determinadas linhas de pesquisas.
Lei de Zipf	Estuda a frequência de palavras em textos, como em livros ou artigos científicos.

Fonte: Silveira (2012, p.123)

Ressalta-se que estas técnicas se baseiam em métodos que resultam no auxílio da análise e contagem estatística de uma determinada área da produção do conhecimento, ainda assim, vislumbram identificar o crescimento e as tendências da produção científica.

A Lei de Lokta permite verificar a quantidade de publicações científicas produzida pelos autores e identificar os mais produtivos, ainda assim o número de publicações constituído por poucos autores acaba se igualando ao número de autores com muitas publicações.

A Lei de Bradford trata da relevância de periódicos, permite identificar a relação dos artigos sobre dado assunto, publicados e recuperados em outros periódicos. A Lei de Zipf refere-se ao estudo da frequência das palavras mais utilizadas nos documentos, o que possibilita a identificação do assunto abordado.

2.3 Produção científica e Acesso livre ao conhecimento científico

A produção científica está relacionada ao desenvolvimento de pesquisas de caráter investigativo sobre determinada área do conhecimento, e tem como objetivo a divulgação dos estudos científicos de autores, instituições, etc. Segundo Correia, Alvarenga, Gracia (2012, p. 232):

O processo de produção científica é visto sob duas óticas: a primeira é a da prestação de contas do docente para com a sociedade que financia a pesquisa; e a segunda é entendida como a troca de informação entre cientistas, através dos diversos meios de comunicação (formais e informais). Assim, ao realizar pesquisa e comunicar seus resultados, os pesquisadores estão exercendo atividades essenciais para a disseminação do conhecimento.

É importante destacar a importância da produção do conhecimento científico para a disseminação e troca de informações entre as comunidades, formando assim um intercâmbio global entre saberes, a pesquisa científica contribui não só com o desenvolvimento tecnológico, como também influi em outras áreas no país, como a cultural, econômica, entre outras. É necessário que os órgãos ligados à área invistam no desenvolvimento de pesquisas, através de apoio, fomento, a fim de colaborar cada vez mais com a qualidade da produção e comunicação científica.

No entanto, cabe ressaltar que o acesso aberto resulta em uma maior visibilidade e uso da produção científica, os documentos abertos afirmam a democratização do conhecimento e proporciona a divulgação de seus conteúdos de forma fluente, o que promove o desenvolvimento da ciência.

Segundo Suber (2003 apud BAPTISTA et al., 2007, p.5) o acesso livre “ diz respeito à acessibilidade ampla e irrestrita a conteúdos disponíveis em formato digital, no sentido em que remove barreiras de preço e de permissão, tornando a literatura científica disponível com o mínimo de restrições de uso”.

Os conceitos *open access* (acesso aberto ou livre) e *open archives* (arquivo aberto ou livre) são termos bastante usuais, embora tenham conotações diferenciadas e sejam comumente confundidos. Para tal, o movimento livre à informação científica surgiu em decorrência das dificuldades enfrentadas em meio à produção e comunicação científica e o acesso franqueado a elas.

O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) impulsionou um manifesto de apoio ao movimento aberto no Brasil no ano de 2006 , tendo por finalidade a divulgação e implementação do acesso aberto, assim sendo, o Ibict atua como órgão que objetiva a popularização e o desenvolvimento da produção científica (Kuramoto, 2008, p. 156).

O Ibict customizou um software que foi desenvolvido pela Universidade British Columbia, denominado *Open Journal Systems* e traduzido no Brasil como Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), plataforma utilizada na gestão das publicações eletrônicas. (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2005)

No capítulo a seguir, apresenta-se o caminho percorrido para o desenvolvimento deste trabalho.

CAPÍTULO 3

3 METODOLOGIA

Esta seção destina-se a apresentar os métodos e procedimentos utilizados no desenvolvimento da pesquisa.

Segundo Appolinário (2006, p.7) “método é um procedimento ou um conjunto de passos que se deve realizar para atingir determinado objetivo”.

O presente trabalho trata de um estudo teórico quando aponta as bases dos estudos de uso e usuários da informação, no momento que explicita seus conceitos. Num segundo momento aponta para o estudo bibliométrico, pois pretende quantificar a produção científica existente nesta temática.

Quanto à caracterização da pesquisa esta se define como exploratória do tipo descritivo, conforme Severino (2007, p. 123), uma pesquisa exploratória é aquela que tem por finalidade “levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto”.

A natureza da pesquisa é quali-quantitativa. Segundo Bogdan e Biklen (1994, p.47 apud MARTINS; CAMPOS, 2003, p. 18) “pesquisa qualitativa é aquela que envolve a obtenção de dados descritivos, colhidos no contato direto do investigador com a situação pesquisada”. Na fase qualitativa procurou-se analisar a literatura pesquisada, apresentando um mapeamento com as abordagens de cada autor. Observa-se que também fará uso dos dados quantitativos, conforme Appolinário (2006, p. 61), pesquisa quantitativa é aquela que “centraliza sua busca em informações matematizáveis, não se preocupando com exceções, mas com generalizações”.

3.1 Procedimentos metodológicos

Para a realização da pesquisa foram investigados os periódicos eletrônicos da área da Ciência da informação e Biblioteconomia entre os anos de 2002 a 2012, conforme apresentado no Quadro 4.

Quadro 4 - Periódicos selecionados para a pesquisa

Periódico	Link	ISSN
Biblionline	http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio	1809-4775
BITA- Business and Information Technology Abstracts	http://publica.fesppr.br/index.php/bita/index	1983-4918
Brazilian Journal of Information Science	http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis	1981-1640
Ciência da Informação	http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/issue/current	1518-8353
Informação & Informação	http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/about/contact	1981-8920
Informação & Sociedade: Estudos	http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies	1809-4783
Perspectivas em Gestão & Conhecimento	http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc	2236-417X
PontodeAcesso	http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici	1981-6766
RECIIS: Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde	http://www.revista.cict.fiocruz.br/index.php/reciis/index	1981-6278
Revista EDICIC	http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=index	2236-5753
Revista Ibero-americana de Ciência da Informação: RIC I	http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/index	1983-5213
Em questão	http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao	
PerCursos	http://www.periodicos.udesc.br/percursos/ojs/index.php	1984-7246
Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação	http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci	1678-765x

Fonte: Autora

- A escolha dos periódicos deu-se em função destes serem os principais periódicos apresentados na página do Sistema Eletrônico de Editoração de Revista (SEER), quando pesquisados pela área de conhecimento da Ciência da Informação e Biblioteconomia;
- Periodicidade: foi estabelecido que publicações abrangessem o período dos anos de 2002 a 2012;

- Idioma: somente a língua portuguesa.

A seguir, as informações retiradas da tabela 1, que será apresentada no próximo capítulo, exemplifica como foi desenvolvida a presente pesquisa.

Periódico	Termo de busca	Tipo de seleção	Bibliografia recuperada	Bibliografia selecionada
------------------	-----------------------	------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Os termos de busca utilizados nos periódicos foram: “Estudo de uso”, “Estudo de usuário”, e/ou “Estudos de usuários”. A pesquisa se deu a partir da análise dos resumos, títulos e/ou palavras-chave, (e, eventualmente da consulta ao texto do documento) a fim de identificar publicações que tivessem relevância com o tema de interesse. O tipo de seleção dado como “todos” realizou a busca completa das publicações, o que inclui a pesquisa por título, autor, resumo, termos indexados e texto completo sobre os estudos de usuários.

A bibliografia recuperada corresponde à fase inicial da pesquisa, são publicações que passam por uma análise para a composição ou não do estudo, já a bibliografia selecionada são aquelas que tiveram alguma relação com o tema de interesse, são escolhidas as publicações que apresentarem uma fundamentação teórica sobre estudos de usuários.

O periódico da área de biblioteconomia *Revista de Biblioteconomia de Brasília* - ISSN 0100- 7157 não foi utilizado neste trabalho, pois o link eletrônico não funcionou.

Após a seleção dos periódicos, foi realizada a coleta e a tabulação dos dados da pesquisa, em seguida à exposição gráfica dos resultados e a análise e discussão dos mesmos, por fim a elaboração das considerações sobre o estudo.

CAPÍTULO 4

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados encontrados no decorrer da pesquisa e também realiza a análise e discussão destes dados.

A fim de investigar a produção científica sobre estudos de usuários foi realizada uma análise quantitativa dos periódicos da área da Ciência da informação e Biblioteconomia, a Tabela 1 apresenta os documentos recuperados e aqueles considerados relevantes para a discussão da pesquisa, conforme já exposto na metodologia a lógica da busca do material.

Tabela 1- Levantamento da produção científica sobre estudos de usuários

Periódico	Termo de busca	Tipo de seleção	Bibliog. rec.	Bibliog. sel.
Biblionline	Estudo de uso; Estudo de usuário.	Todos	6	3
BITA- Business and Information Technology Abstracts	Estudo de uso; Estudo(s) de usuário(s).	Todos	0	0
Brazilian Journal of Information Science	Estudo de uso; Estudo(s) de usuário(s).	Todos	0	0
Ciência da Informação	Estudo de uso; Estudo(s) de usuário(s).	Todos	35	3
Informação & Informação	Estudos de usuários	Todos	1	1
Informação & Sociedade: Estudos	Estudo(s) de usuário(s).	Todos	10	4
Perspectivas em Gestão & Conhecimento	Estudos de usuários	Todos	2	0
PontodeAcesso	Estudos de usuários	Todos	4	1
RECIIS: Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde	Estudo de uso; Estudo(s) de usuário(s).	Todos	0	0
Revista EDICIC	Estudo de uso	Todos	1	0
Revista Ibero-americana de Ciência da Informação: RICI = Revista Iberoamericana de Ciencias de la información	Estudo de uso; Estudo(s) de usuário(s).	Todos	0	0
Em questão	Estudo de uso; Estudo(s) de usuário(s).	Todos	8	2
PerCursos	Estudo de uso; Estudo(s) de usuário(s).	Todos	0	0
Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação	Estudo (s) de usuário (s)		5	2

Total			72	16
--------------	--	--	-----------	-----------

Fonte: Autora

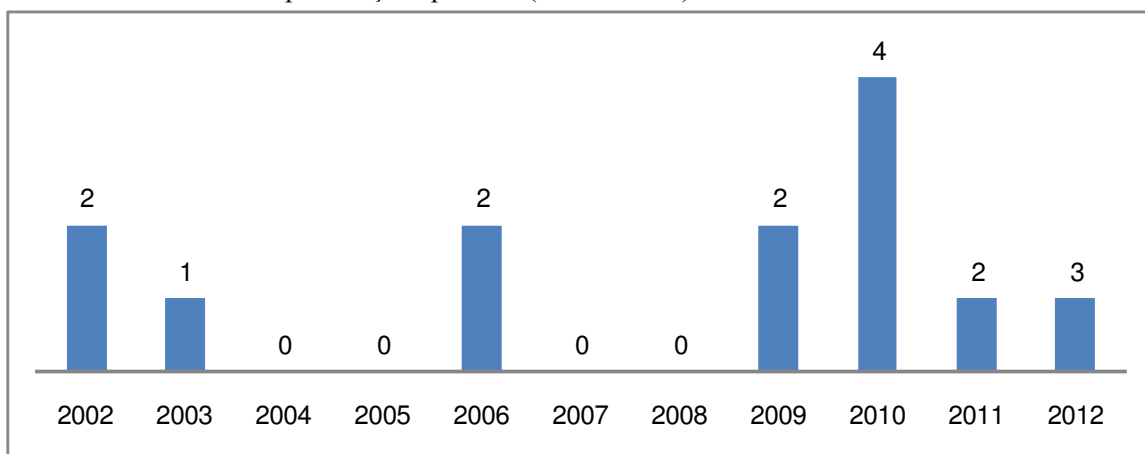
No total foram recuperados 72 documentos e selecionados 16 para o estudo da pesquisa. Dos 14 periódicos pesquisados, 7 não possuem publicações sobre a temática de estudo. Nota-se que o periódico que apresenta maior número de publicações sobre estudos de usuários é a *Informação & Sociedade: Estudos*, com 4 publicações,

Foram selecionados os trabalhos que apresentaram alguma fundamentação teórica sobre estudos de usuários, notou-se que a maioria das publicações recuperadas tratava de pesquisas empíricas sobre usuários da informação diante o uso de um serviço, sistema, fonte, etc.

Observa-se a predominância de estudos mais práticos, que relacionam vários tipos de categorias de usuários, em geral foram focalizados estudos realizados com professores, estudantes, portadores de necessidades físicas, políticos, jornalistas entre outros, que englobam o estudo de variadas fontes e sistemas de informação.

O gráfico 1 apresenta o número de publicações por ano produzidas pelos periódicos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia no período compreendido entre 2002 a 2012.

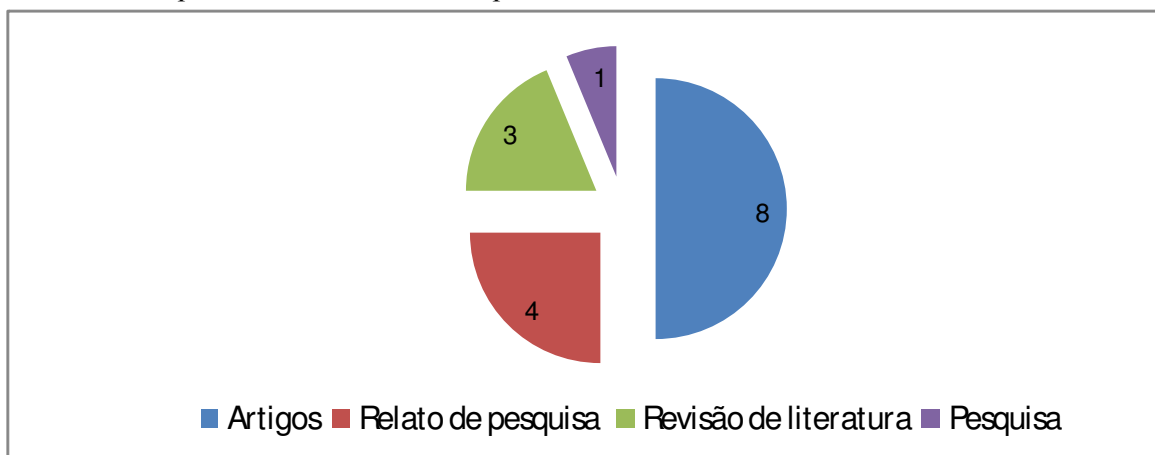
Gráfico 1 - Número de publicações por ano (2002 a 2012)



Fonte: Autora

Observa-se que o ano de 2010 foi o que mais obteve publicações totalizando 4, seguido do ano de 2012 com 3, já os anos de 2002, 2006, 2009 e 2011 mantiveram o mesmo índice de publicações, 2 publicações cada, e o ano de 2003 com 1. O gráfico 2 refere-se ao suporte de material encontrado na pesquisa.

Gráfico 2 - Suporte dos documentos recuperados



Fonte: Autora

Ao analisar as informações obtidas no gráfico 2, observa-se que a maioria das publicações encontradas estão sob a forma de artigo, totalizando 8 documentos representando 50% dos materiais encontrados, seguido de 4 relatos de pesquisa perfazendo 25%, 3 revisões de literatura com 19% e 1 pesquisa contabilizando 6%. A tabela 2 refere-se aos autores que foram mais citados nas publicações.

Tabela 2 - Autores mais citados

Autor	Número de citações recebidas
FIGUEIREDO, Nice	15
CUNHA, Murilo Bastos	8
FERREIRA, Sueli Mara	8
LIMA, Ademir	7
BAPTISTA, Sofia Galvão;	7
CUNHA, Murilo Bastos	
PINHEIRO, Lena	6
DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela	6
DERVIN, Brenda; NILAN, Michael	6
SANZ CASADO, Elías.	6
RABELLO, Odília.	5
COSTA, Luciana Ferreira da.	3
ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila	3
DERVIN, Brenda	2
RAMALHO, Francisca arruda	2

Fonte: Autora

Com base na análise da tabela 2, a autora que recebeu mais citações foi a pesquisadora brasileira Nice Figueiredo, com 15 citações, o que se percebe entre as publicações analisadas é que a autora tem se tornado o marco das pesquisas teóricas sobre a abordagem dos estudos de usuários. Entre os pesquisadores estrangeiros, o mais citado foi Brenda Dervin e Michael Nilan, com 6 citações, autores de um trabalho clássico publicado em 1986 que revisa a literatura dos estudos de usuários e necessidades de informação na década de 80.

O Quadro 5 apresenta o mapeamento da literatura selecionada para o estudo da pesquisa.

Quadro 5- Mapeamento da literatura analisada

Autor	Título	Ano	Periódico
CAVALCANTI, Maria de Fátima S.; PAIVA, Eliane Bezerra.	Unidades de informação da escola Municipal seráfico da Nóbrega: estudo de Uso	2006	Biblionline
LUCENA, Joseane Amaral de.; SILVA, Alzira Carla Araújo da.	Comutação bibliográfica na biblioteca da Faculdade de Ciências médicas da Paraíba: da necessidade ao uso da informação	2006	
SILVA, Tahis Virgínia Gomes da; RAMALHO Francisca Arruda.	Uso da informação em museus: visitas ao Centro Cultural de São Francisco	2011	
GASQUE, Kelly Cristiane Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza.	Evolução teórica metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários	2010	Ciência da Informação
ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila .	Correntes teóricas da ciência da informação	2009	
COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO Francisca Arruda.	Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade	2010	
ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila.	Estudos de usuários conforme o Paradigma social da ciência da Informação: desafios teóricos e Práticos de pesquisa	2010	Informação & Informação
NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara.	Necessidade de informação dos Vereadores de Florianópolis: estudo de Usuário	2002	Informação & Sociedade: estudos
ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila.	Paradigma social nos estudos de Usuários da informação: Abordagem interacionista	2012	

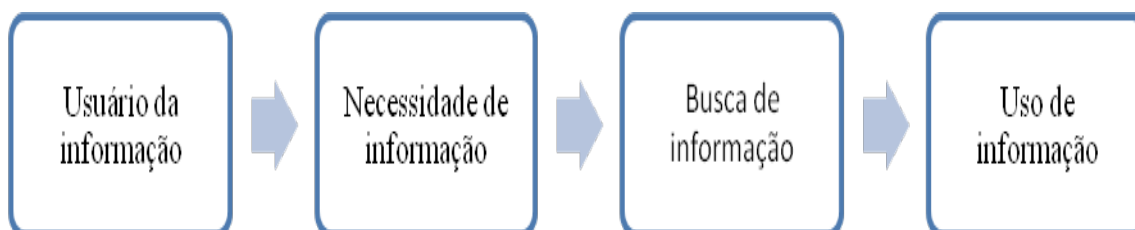
AGUIAR, Andréa Vasconcelos Carvalho de; DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; MEDEIROS, João Bosco.	Estudo de usuários em bibliotecas Públicas e universitárias: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB	2002	
GRANDRA, Tatiane Krempser; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal.	Estudos de usuários na Perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de Pesquisa	2012	
ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila.	Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação	2010	Ponto de Acesso
ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila.	Um mapa dos Estudos de usuários da informação no Brasil	2009	Em Questão
MOURA, Ana Maria Mielniczuk de.	Características do processo de busca de Informação dos pesquisadores da área de Psicologia da Unisinos	2003	
NASCIMENTO, Maria de Jesus.	Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil	2011	Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação
SANTOS, Jussara Ventura; SILVA, Patrícia Maria.	Análise funcional e administrativa da biblioteca do centro de estudos teológicos das Assembleias de deus na Paraíba (CETAD/PB): proposta de reestruturação	2012	

Fonte: Autora

A partir das informações obtidas no quadro 5 e depois de realizada a análise das publicações constatou-se que o autor mais produtivo foi Carlos Alberto Ávila Araújo¹ com 5 publicações. As palavras-chave mais utilizadas nos trabalhos foram respectivamente: “Estudos de usuários”, “Estudo do usuário” e “Uso da informação”, também foi identificado nas publicações as 4 temáticas mais abordadas sobre os estudos de usuários, conforme visualizado na figura 2.

Figura 2 - Relação das temáticas mais abordadas

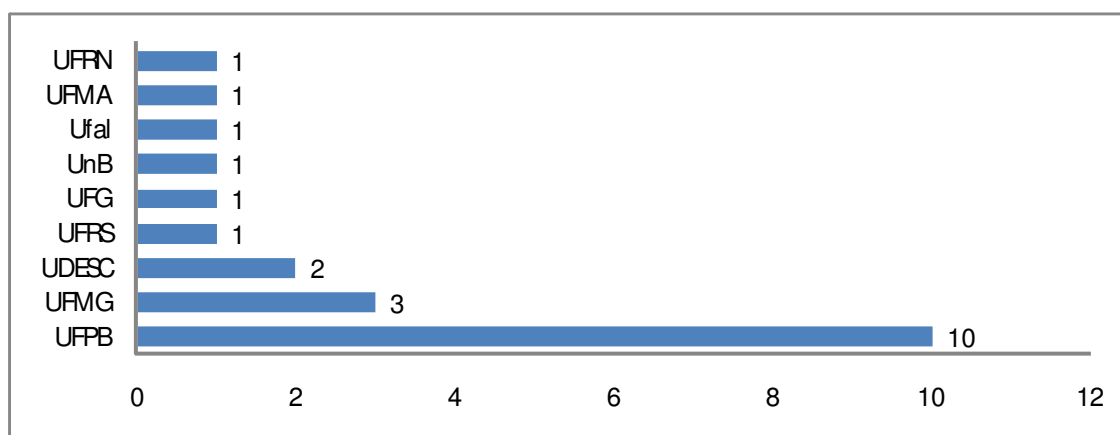
¹ É professor adjunto da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.



Fonte: Autora

A figura 2 mostra a relação das temáticas abordadas nas publicações encontradas, sendo que a temática usuário da informação é caracterizado pelo estudo do conhecimento das necessidades, desejos, e hábitos que os mesmos possuem diante do acesso e uso da informação. A necessidade é a fase inicial pela busca e obtenção de informação, a busca compreende o processo em que o usuário formula o que ele deseja e seleciona o tipo de informação de que precisa, já o uso de informação é a parte que o usuário reflexiona sobre a relevância da informação e a satisfação de sua necessidade. O gráfico 3 apresenta as instituições de vínculo dos autores.

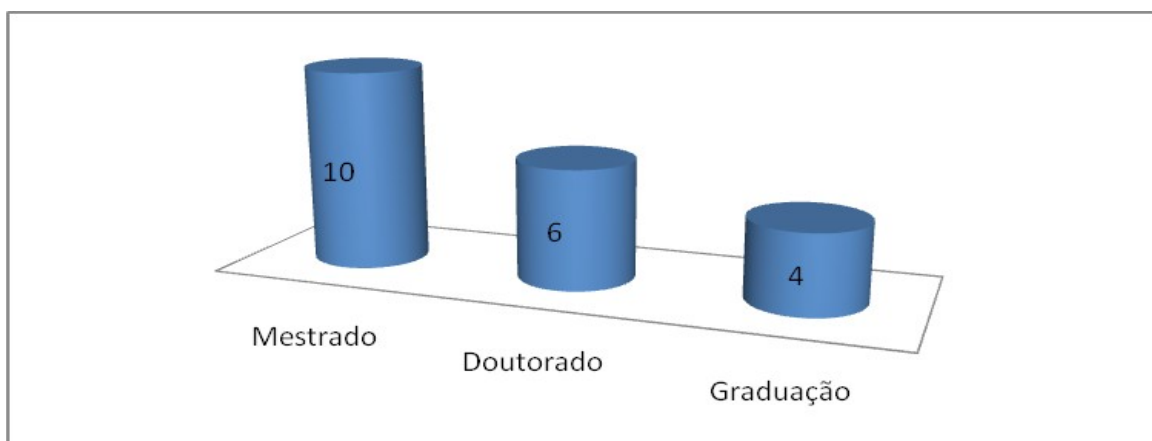
Gráfico 3 - Vinculação institucional dos autores



Fonte: Autora

De acordo com o gráfico 3, a Universidade Federal de Paraíba- UFPB, apresenta o maior número de autores sobre estudos de usuários, totalizando 10, a Universidade Federal de Minas Gerais- UFMG, apresenta 3 autores, a Universidade do Estado de Santa Catarina- UDESC, possui 2 autores e as demais instituições apresentaram constituir cada uma 1 autor sobre estudos de usuários. O gráfico 4 trata sobre a titulação dos autores.

Gráfico 4 - Titulação dos autores



Fonte: Autora

De acordo com as informações do gráfico 4, verifica-se que a maioria dos autores possui mestrado, estes totalizando 10, seguido de 6 autores com doutorado e 4 com graduação.

Depois de realizada a análise e discussão dos resultados, serão apresentadas no capítulo seguinte as considerações finais da presente pesquisa a fim de elencar questões importantes para o fechamento do estudo.

CAPÍTULO 5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em síntese, esta pesquisa teve como objetivo investigar a produção científica sobre estudos de usuários, com isto foram analisados 14 periódicos da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia a fim de encontrar publicações que tivessem alguma relevância com o tema de estudo, foram recuperados 72 documentos, sendo destes 16 considerados relevantes para análise da pesquisa.

Diante da análise das publicações foi observável a inconsistência teórica sobre estudos de usuários para a área, falta produção literária que aborde mais os aspectos teóricos, conceituais e metodológicos que definam e identifiquem o que são estudos de usuários. É importante a caracterização do campo prático da pesquisa, mas também se faz necessário o conhecimento de questões plausíveis sobre o conceito, surgimento, evolução, aplicabilidade destes estudos. “Tal fato corrobora apenas em parte a percepção mais geral do campo dos estudos de usuários, de que há muito mais pesquisa empírica do que reflexão teórica (FIGUEIREDO, 1994, p.18; LIMA, 1994, p. 82; RABELLO, 1980, p.51 apud ARAÚJO, 2009, p. 14)

A pesquisa ainda identificou o periódico que se destacou com maior número de publicações, sendo este: Informação & Sociedade: Estudos, com 4 publicações. O ano mais produtivo foi 2010 com 4 publicações.

A maioria dos documentos selecionados são artigos totalizando 50% dos documentos recuperados. O autor mais citado nos trabalhos no âmbito brasileiro foi Nice Figueiredo com 15 citações, e como estrangeiro, os autores Brenda Dervin e Michael Nilan, com 6 citações. Entre as publicações relevantes o autor mais produtivo foi Carlos Alberto Ávila Araújo com 5 publicações.

As palavras-chave mais utilizadas nos trabalhos foram respectivamente: “Estudos de usuários”, “Estudo do usuário” e “Uso da informação”. Foram identificadas 4 temáticas que englobam os estudos de usuários: usuário da informação, necessidade de informação, busca de informação e uso de informação. Também foram apresentadas duas abordagens, a tradicional e a cognitiva, que trataram de categorizar o estudo sobre comportamento informacional dos usuários.

Foram analisadas as instituições de vínculo dos autores, a Universidade Federal de Paraíba- UFPB apresentou o maior número de autores sobre estudos de usuários, sendo esta

constituída por 10 autores. O estudo apontou que dentre os autores com mais trabalhos escritos, a maior titulação foi mestrado.

Por fim é sugerido que seja feita uma análise que compreenda outros tipos de fontes de consulta sobre o tema. É interessante a realização de novas abordagens e divulgação sobre o campo dos estudos de usuários, pois se acredita que esta visão possa causar maiores discussões sobre o tema entre as comunidades de estudo.

REFERÊNCIAS

ALENTEJO, Eduardo da Silva; BAPTISTA, Sofia Galvão. A trajetória da gestão pela qualidade nas bibliotecas brasileiras. **Revista Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n.1, p. 132 - 165, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9508/11378>> Acesso em: 30 set. 2012.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Thomson, 2006.

ARÁUJO, Carlos Alberto. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, jan./jun. 2006. Disponível em <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3707/3495>>. Acesso em: 10 set. 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/9317/5802>> Acesso em: 22 jan.. 2013.

BAPTISTA, Alice et al. Comunicação Científica: o papel da Open Archives Initiative no contexto do Acesso Livre. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2007. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2007v12nesp1p1/435>> Acesso em: 12 nov. 2012.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.16, n.3, p.67-74, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>> Acesso em: 28 mar.2012

BUENO, Silvana Beatriz. Acesso e uso da informação no ambiente Educacional: as fontes de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.11, n. 1, p. 53-62, jan./jul., 2006. Disponível em <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/464/584>> Acesso em: 06 abr. 2012.

CARDOSO, Maria de Lourdes; RAMALHO, Francisca Arruda. Buscas de informação para satisfação de necessidades: um estudo com professores do curso de biblioteconomia - CCSA/UFPB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 1, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/595/433>> Acesso em: 30 maio. 2012.

CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho; ALVARENGA, Lídia; GRACIA, Joana Coeli Ribeiro. Produção científica: reflexos da avaliação nos programas de pós-graduação em Física. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, Edição Especial, p. 231 - 247, dez. 2012.

Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/issue/view/1972/showToc>> Acesso em: 12 jan. 2013.

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

<http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2012.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, Associação Paulista de Bibliotecários, 1990.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

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

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>> Acesso em: 05 out. 2012

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Sistema eletrônico de editoração de revistas**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em:<<http://www.ibict.br/pesquisa-desenvolvimento-tecnologico-e-inovacao/sistema-eletronico-de-editoracao-de-revistas-seer>> Acesso em: 03 fev. 2013.

KURAMOTO, Hélio. Acesso livre à informação científica: novos desafios. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro v. 4, n. 2, setembro, p. 154 – 157. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/viewFile/277/181>> Acesso em: 04 fev. 2012.

LANCASTER, F. W. **A avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LIRA, Waleska Silveira et al. A busca e o uso da informação nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v.13, n.1, p.166-183, jan./abr. 2008. Disponível em <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/169/386>> Acesso em: 27 mar. 2012.

MARTINS, Maria Rosana; CAMPOS, Valéria Cristina. **Guia prático para pesquisa científica**. Rondonópolis: Unir, 2003.

RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA, Luzia Sigoli. Estudos de Uso e Usuários da Informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais. In: XXIV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, 2011, Alagoas. **Anais eletrônicos...Alagoas**, 2011. p. 1-12. Disponível em : <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/434/428>> Acesso em: 07 jun. 2012.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de Marketing e Estudos

de Usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169-182, Jul./Dez. 2009. Disponível em <seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/10387/7382> Acesso em: 22 maio. 2012.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/370/442>> Acesso em: 26 mar. 2012.

SILVEIRA, João Paulo Borges. A produção científica em periódicos institucionais: um estudo da Revista Biblos. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 116-133, jan./abr., 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p116/21714>> Acesso em: 10 set. 2012.