

PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: barreiras encontradas pelos usuários¹

Cristiana da Silva Dantas *

Tahis Virgínia Gomes da Silva**

Ana Cleyde Bezerra Souza***

Resumo

Aborda questões relacionadas ao processo de recuperação da informação identificando os obstáculos ao uso dos canais de comunicação com enfoque nas barreiras legais, terminológicas e de eficiência, destacando as barreiras informacionais encontradas pelo usuário no processo de busca da informação. Este trabalho foi realizado através de pesquisa exploratória bibliográfica, utilizando dois conjuntos de fontes bibliográficas: livros e artigos. Através dessa revisão de literatura propõe-se que as bibliotecas disponibilizem treinamento para que o usuário apreenda a fazer a busca no sistema ou na própria unidade mesmo, dessa forma possibilitem um acesso mais eficaz aos seus serviços informacionais. Concluiu-se que as bibliotecas (unidades de informação) têm que atentar para o seu objetivo que é disponibilizar e satisfazer as necessidades de informação dos usuários oferecendo um sistema de recuperação da informação eficiente buscando sanar as barreiras de forma eficaz.

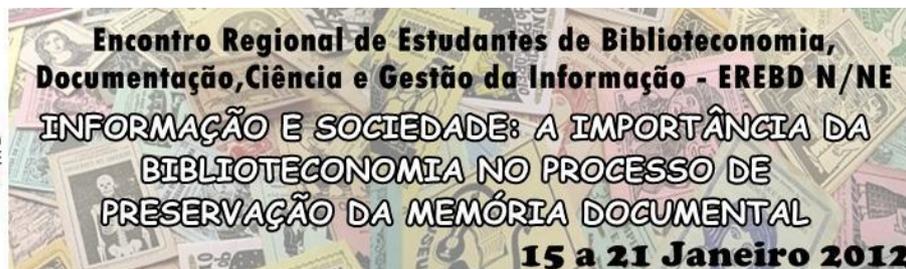
Palavras- Chave: Bibliotecas. Barreiras informacionais. Usuários.

¹ Comunicação (Oral), apresentada ao GT 3 – CENTRO DE INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PROPAGAÇÃO SOCIAL.

*UFPB, Graduada em biblioteconomia/UFPB, cristianafpb@hotmail.com

**UFPB, Bibliotecária CCS/UFPB, Mestre em Ciência da Informação/PPGCI/UFPB, tahis@ccs.ufpb.br

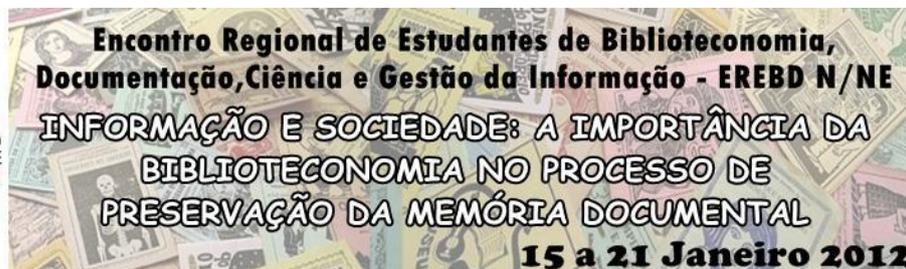
*** UFPB, Graduada em biblioteconomia/UFPB, Souza.acb@gmail.com



1 INTRODUÇÃO

Estamos vivendo na era da informação cuja procura é muito grande em virtude da globalização e das novas tecnologias, é incontestável que “o fenômeno da informação foi se tornando mais presente em nossas vidas, sua área de ação e atuação foi crescendo cada vez mais, até sua identificação com a sociedade contemporânea qualificada sociedade da informação”. (FREIRE, 2006, p. 10). É neste contexto que surge a necessidade de bibliotecas especializadas. Sua relevância é fundamental na ampliação e democratização do conhecimento. Nesta perspectiva a biblioteca especializada funciona junto à comunidade acadêmica dando suporte as atividades de pesquisa específica de determinada área do saber. Para tal, é necessário que a unidade de informação tenha seu acervo organizado para atender a demanda de usuário e as suas necessidades de informação de modo que ela consiga detectar onde o usuário esta inserido no sistema de comunicação e disseminação da informação da biblioteca especializada. Portanto, é primordial que as bibliotecas/unidades de informação estejam voltadas ao perfil do usuário com seus paradigmas de comportamento na busca e uso da informação. Deve-se ressaltar ainda que os sistemas de informação não são lineares, uma vez que são passíveis de erros. Destacamos que esses erros implicam como barreiras no método de recuperação da informação. O presente artigo tem como objetivo apresentar as barreiras informacionais encontradas pelo usuário no processo de recuperação da informação. Levando em consideração as informações expostas acima, tratamos primeiramente da informação; num segundo momento abordamos sobre usuário da informação; em seguida é exposto um breve contexto sobre biblioteca especializada; depois relacionará a necessidade de informação e as principais barreiras informacionais; e finalmente são apresentadas as considerações finais. Este trabalho foi realizado através de pesquisa bibliográfica, escolhemos como campo empírico dois conjuntos de fontes: livros e artigos, dentre eles selecionamos as pesquisas de Costa e Ramalho (2010), Figueiredo (1990), Freire (1991), e Ferreira (1980) para embasamento teórico.

2 INFORMAÇÃO

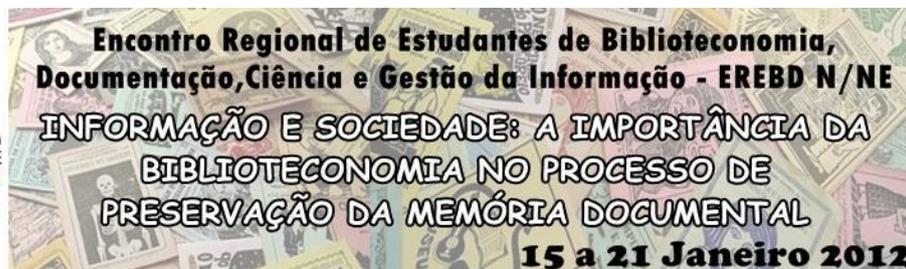


Desde a antiguidade o ser humano sente a necessidade de conhecer os fenômenos ao seu redor, de responder as inquietudes da alma que é característica do ser humano. As necessidades de informação são “a carência que um indivíduo tem de conhecimentos e informação sobre um fenômeno, objeto, acontecimento, ação ou fato, [...] que provocam um estado de insatisfação, mesmo que esse indivíduo se sinta motivado a buscar informação”. (EUCLIDES, 2007, p. 28) É neste anseio por conhecimento que a informação se insere e ganha importância fazendo parte da vida cotidiana de cada um de nós.

À explosão da informação, da globalização e dos avanços tecnológicos, proporcionaram a diminuição da distância entre as pessoas. Para Aquino (2002, p.206) esta diminuição é devida “as trocas informacionais propiciadas, atualmente, pelas redes digitais [...] fazendo emergir um novo paradigma: a partilha cooperativa do conhecimento”. Nesse contexto a informação produzida em tempo real pela sociedade, torna-se cada vez mais um elemento de inclusão social trazendo desenvolvimento para as pessoas. Para melhor compreendermos esse processo de acesso e absorção do conhecimento, Le Coadic define o que é informação:

É um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte [tendo como] objetivo permanecer sendo a apreensão de sentidos ou seres em uma significação, ou seja, continua sendo o conhecimento; e o meio é a transmissão do suporte, da estrutura. (LE COADIC, 2004, p.04)

Podemos observar que o conceito de informação não é simples, pois é necessário que haja um processo de percepção de sentido e significado, levando em consideração o meio que a informação é transmitida. Em consonância com este pensamento, Oliveira (2005, p.18) discorre: “a informação é um objeto complexo, flexível, mutável, de difícil apreensão, sendo que sua importância e relevância estão ligadas ao seu uso [...] e por tradição, se relacionam a documentos impressos e a bibliotecas”. Sendo assim, a importância da informação está referindo-se ao uso e conseqüentemente ao acesso. Portanto, são nas unidades de informações que ela será disponibilizada adequadamente, uma vez que nessas unidades deve ter profissionais qualificados para auxiliar o usuário na recuperação da informação. Para uma



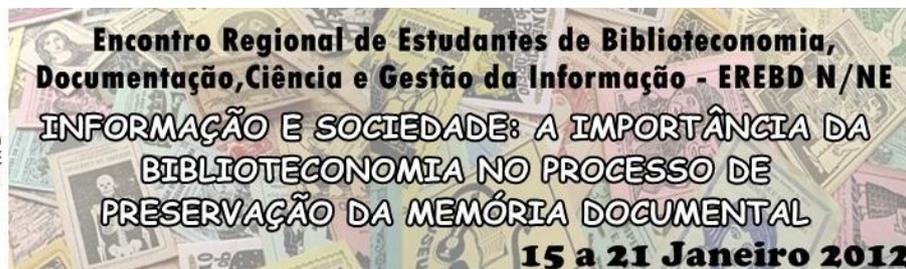
melhor elucidação das unidades de informação Tarapanoff; Araújo Júnior; Cormier (2000, p.92) conceituam:

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet).

Outro aspecto pertinente da informação é a organização e disseminação, visto que a biblioteca precisa estar com o seu acervo organizado para poder disponibilizar ao usuário e assim cumprir com os objetivos da biblioteca e a instituição a qual está vinculada. Para alcançar desenvolvimento, McGarry (1999, p.111) debruça sobre “a essência de uma biblioteca ser uma coleção de materiais organizados para o uso” compreendendo essa “coleção de materiais” principalmente de fontes bibliográficas, essa estrutura define sua função como reservatório para a memória exterior da humanidade, portanto, remetendo a recuperação e recuperação implica acesso, ou caminhos para disso beneficiar-se na condição de usuário.

3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Com o aumento das novas tecnologias o comportamento do usuário vem se modificando cada vez mais, para tanto, Costa e Ramalho (2010) ressaltam desde o fenômeno da explosão informacional que novas relações foram manifestadas e, diante delas, um sentimento humano foi provocado, ou melhor, potencializado: a “ansiedade da informação” (COSTA; RAMALHO, 2010, p.58) caracterizada por fenômenos somáticos comportamentais instaurados em face da informação em contextos como: necessidade, vontade, falta, excesso, presença, uso. Guinchat e Menou (1994, p. 486) compartilham o mesmo pensamento afirmando que “com a introdução das novas tecnologias nas unidades de informação, principalmente com o acesso a base de dados a distancia, surgiu uma distinção entre o usuário final e o intermediário, que é, na maioria das vezes, o documentalista”. Muitos usuários possuem dificuldades para acessar a informação, para localizar a base de dados mais



adequada para um determinado tipo de pesquisa e o tipo de publicação indexado pela base de dados. Outro problema que merece destaque é a falta de profissionais adequados para ajudar e facilitar na busca a essa informação. De acordo com Silva *et al* (2007, p. 107) o usuário da informação pode ser definido como:

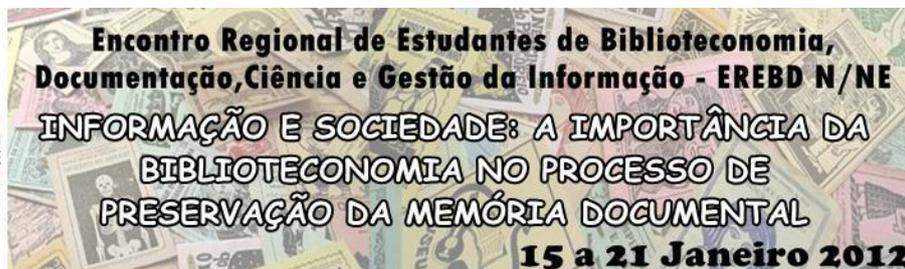
Aquele indivíduo, grupo ou entidade que utiliza os serviços prestados por uma biblioteca, centros de informação, arquivos, entre outras fontes, e deles tiram algum proveito, modificam suas estruturas cognitivas, comportamentos e desenvolvimento pessoal.

Da mesma forma que não é fácil definir informação, a definição de usuário também é difícil, porém a autora acima nos define claramente inserindo o usuário e suas necessidades de informação no contexto das unidades informacionais.

Segundo Lima (1994) existem algumas vertentes em relação ao usuário. Primeiro, a biblioteca/unidade de informação teria que se articular junto ao sistema para fornecer condições adequadas para o usuário recuperar a informação desejada com êxito; em relação a seu comportamento, ele (usuário) prima por canais formais e informais para obter a informação que necessita. No entanto, como neste trabalho estamos focados no usuário de biblioteca especializada, estes são considerados público alvo do canal formal visto que são publicações de circulação restrita á área específica do conhecimento. Outro ponto indicado por Figueiredo (1990) são os usuários potenciais e os não potenciais. É de suma importância que a administração do sistema se empenhe para conseguir dados dos usuários existentes e das necessidades não expressa pelos usuários reais. Na categoria dos não usuários estão inseridos não somente aqueles que não utilizam serviços, mas também aqueles que não têm acesso a eles, não estão habilitados a usá-los ou não têm confiança nele, e ainda há aqueles que não têm consciência que precisam de informação.

4 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: BARREIRAS INFORMACIONAIS

As bibliotecas fazem parte do processo educacional, aponta Ferreira (1980), pois seu acervo possibilita ao cidadão a ampliação de seus conhecimentos. Elas possuem papel essencial para a democratização do conhecimento, a biblioteca universitária especializada tem



atribuição fundamental no desenvolvimento do país, uma vez que desempenha seu trabalho em consonância com os objetivos da instituição na qual está vinculada:

Se as bibliotecas são importantes para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento. [...] em todo processo educacional, é decisiva a influência da biblioteca, que se pode constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades. (FERREIRA, 1980, p. 07)

Fica evidente como a biblioteca universitária tem que estar junto à comunidade acadêmica dando suporte no desenvolvimento de ensino, pesquisa e extensão, além de ter como foco as necessidades educacionais e culturais.

Neste trabalho focaremos sobre biblioteca especializada a qual disponibiliza no seu acervo obras que tratem de assuntos ou grupo de assuntos específicos em uma área do conhecimento. Na mesma linha de pensamento, Salasário (2000) afirma “a biblioteca especializada [é] um órgão com o objetivo de disseminar informações sobre um determinado campo de assunto”. Para melhor compreender o contexto de uma biblioteca especializada, é interessante conhecermos seu conceito:

A biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. Inclui também coleções de uma espécie particular de documentos. (ASHWORTH *apud* SALASÁRIO, 2000, p. 106)

Está claro que uma das funções da biblioteca especializada é disponibilizar informações de áreas específicas do conhecimento ou grupo de conhecimento, atendendo as necessidades de informações dos usuários para desenvolver suas pesquisas. Para atender a essas necessidades vale ressaltar onde o usuário está inserido no processo de comunicação tradicional do qual fala Silva *et al* (2007, p.108)

No processo clássico de comunicação, suas extremidades correspondem, respectivamente, a um emissor, fonte de informação (como ponto de partida de todo processo, produtor de informação ou sistema de informação) e a um receptor, o usuário da informação.



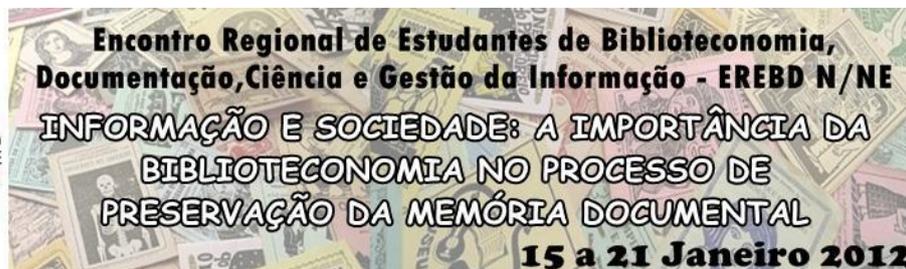
Pode ser observado que no processo de comunicação tradicional o comportamento do usuário é o de receptor da informação que é enviada pelo canal informacional. Neste sentido, Lima (1994) denomina os usuários de bibliotecas especializadas ou universitária de cientistas e tecnólogos, visto que auferem proveito aos canais formais e informais para obter informações. “Os tecnólogos utilizam de canais formais como, por exemplo, os documentos publicados, porém acabam dando mais destaque aos canais informais, que, dentre outros pode ser os contatos pessoais” (LIMA, 1994, p.50-53). Essa postura do usuário está ligada a importância de suas necessidades que vai determinar as limitações de informação e resposta imediata estando ligada a aspiração da sociedade de mercado. Já os cientistas têm seus desejos direcionados para a universidade, necessitando de está atualizado com frequência, sem restrição de informação, pois se utilizam tanto dos canais formais quanto dos informais para suprir suas necessidades informacionais. Mediante a esta realidade, podemos observar a diversidade de usuário e necessidade de informação.

4.1 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Os indivíduos são motivados pela necessidade de informação e vão à busca dela para preencher o vazio da dúvida, do desconhecimento, para firmar-se como cidadão atuante perante a sociedade:

O conhecimento da necessidade de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem no processo de busca de informação. Exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação, a necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências resultantes da natureza, como dormir, comer, etc. (LE COADIC, 2004, p.39)

De acordo com Dias e Pires (2004) as necessidades de informação de pessoas ou grupos são divididas por tipologias em função: *do conhecimento* – derivado de necessidades materiais exigidas para realizar atividades humanas, profissionais e pessoais – tais como trabalhar, comer, dormir, reproduzir-se; *da necessidade humana* – procura de informação para satisfazer uma necessidade específica; *dos desejos* – carências por satisfação específica para atender necessidades mais profundas. Aspiração é o que o indivíduo gostaria de ter, podendo



ou não ajustar-se com suas necessidades; *das demandas* – deseja por produtos específico que são respaldados pela habilidade e disposição de comprá-los. Demanda é o que o indivíduo expressa e pede indicando um uso em potencial; *do uso* – o que o indivíduo realmente utiliza em matéria de informação podendo ou não ter sido expresso. Em face dessa compreensão, Ferreira (1995, p.06) salienta:

O fato de as necessidades de informação mudarem no tempo e dependerem do indivíduo que as buscam. Assim, os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente.

A questão por ela suscitada é relevante no sentido de adaptação das unidades de informação as necessidades atuais do usuário que está em processo de construção, visto que as unidades existem em função do usuário, pois é ele quem dá sentido a sua existência. Espera-se que o alicerce para conscientização dos sistemas de informação possa ser modelado:

Compreendendo os comportamentos de busca de informação mais profundamente, poderemos capacitar as organizações provedoras de informação a melhor servir às necessidades de seus clientes, aumentando, assim, a eficiência específica dos indivíduos nos meios pessoais, sociais e profissionais. O ideal seria alcançar o conceito global para uma dada comunidade. (FERREIRA, 1995, p.06)

Como vimos, a autora enfatiza a questão da qualificação das unidades de informação numa perspectiva focalizada no usuário para que os sistemas de informação devem ser regulados de acordo com o usuário, com o perfil de suas necessidades de informação e com seus paradigmas de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a ampliar sua própria capacidade. Costa e Ramalho (2010) reforçam a idéia dos sistemas de informação estar voltados para os usuários, pois as informações neles contidas serão transformadas por estes.

O objetivo final de um produto/sistema/unidade de informação deve ser compreendido e analisado, enquanto fontes ou canais de informação utilizados, em termos dos usos da informação e dos efeitos (funções concretizadas) resultantes desses usos na modificação do estado do conhecimento e nas ações dos usuários. Dessa maneira, o papel mais importante do produto/sistema/unidade de informação consiste na forma como a informação possibilita/transforma a realização desse objetivo ao satisfazer seus usuários. (COSTA; RAMALHO, 2010, p.60).

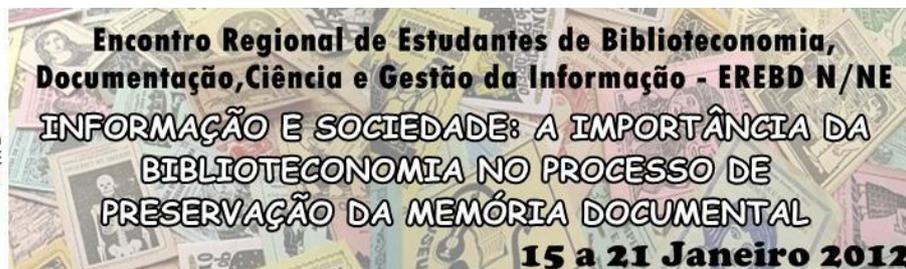


Como pode se observado, ao usuário tem sido imposto se adaptar aos mecanismos dos serviços de recuperação da informação ao invés dos mecanismos adequar-se as características particulares do usuário. Uma resolução alternativa para esses problemas são os treinamentos que os sistemas procuram disponibilizar aos usuários e, mais recentemente surgiu os tão propagados sistemas conhecidos como amigáveis (*user-friendly*), o que, na maioria dos casos, somente significa que são usáveis, não que satisfaçam as expectativas, ou resolvam às necessidades de informação dos usuários. (GLUCK *apud* FERREIRA, 1995). Podemos observar que alguns sistemas de informação/unidade de informação/bibliotecas podem disponibilizar serviços de treinamento para o usuário, porém não satisfaz as suas necessidades o que pode ocorrer por vários motivos como: o sistema tem a informação, mas não é tão específica; a biblioteca tem a informação, porém naquele momento não pode ser disponibilizada; a unidade não tem a informação e também não sabe informar ao usuário onde encontrá-la, entre outros.

4.2 AS PRINCIPAIS BARREIRAS INFORMACIONAIS

Salienta-se que o processo informacional não consegue atingir as expectativas dos usuários na sua totalidade, pois nesse percurso segundo Silva *et al* (2007) há o que ela denomina de ruído e a ciência da informação e a biblioteconomia reconhecem como ruídos os obstáculos ou barreiras informacionais. Abordaremos três barreiras informacionais que dificulta à recuperação da informação por parte do usuário que segundo Freire (1991) são: barreiras legais, barreiras terminológicas e barreira de eficiência.

As barreiras legais representadas pelas limitações ao acesso e uso da informação, especificamente a informação tecnológica (aplicável à produção de bens e serviços). Starec (2006) afirma que a tecnologia de informação e de comunicação emergiu para facilitar, porém, algumas vezes, o que observamos é que elas terminam dificultando o dia a dia nas instituições. A importância da tecnologia da informação está sujeita acima de tudo a informação e a função representada por ela nas organizações. Nosso encantamento pela tecnologia nos faz esquecer o objetivo principal da informação - informar. Não adianta ter

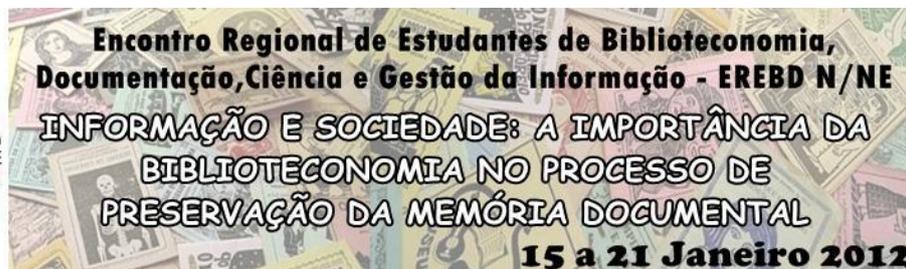


tantos computadores se os usuários não despertarem para o interesse pela informação que eles podem produzir ou mediar, além disso, temos que estar atentos para não cometermos o erro de acreditar que os sistemas de informação estão isento de falhas, a esta realidade podemos atribuir de dependência tecnológica;

A segunda, as barreiras terminológicas, destacam que não é com assiduidade que os usuários e agentes de informação utilizam o mesmo sistema convencional, de símbolos ou de sinais e de regras combinatórias integrado de linguagem no processo de recuperação do conhecimento, podendo suceder, especialmente na transferência da informação para o setor produtivo, que os termos técnicos utilizados tornam difícil à compreensão da mensagem pelos usuários finais. Bezerra (2003) compartilha do mesmo pensamento, pois segundo ela a barreira terminológica é devido ao exagero de termos ou de uma terminologia instável no recinto das organizações ou de grupos comuns a várias disciplinas podendo causar distorções, rejeições ou interpretações errôneas;

E por fim de eficiência (ou as barreiras de eficiência) que influi de duas formas: primeiro do ponto de vista do agente que transfere a informação (comunicador), que pode ser reconhecido na relação entre esforço para informar e usos/efeitos da informação; e por fim do ponto de vista do usuário, na medida dos esforços para levar a efeito o uso dos serviços de informação (custos financeiros, tempo, estratégias de busca e outros esforços), ou seja, a barreira de eficiência atua tanto do ponto de vista do sujeito que transmite a informação denominado de emissor, como do sujeito que emprega tal informação – o receptor, em termo de combinação de busca, despesas financeiras e outros serviços. (BEZERRA, 2003). Pelo exposto pode ser percebido que as dificuldades no processo de recuperação da informação dar-se-á na comunicação indireta na qual “a mensagem do comunicador não alcança imediatamente o receptor, como ocorre na comunicação pessoal, mas é transformada em outros sinais e transportada por outros meios” (FREIRE, 1991, p.52). Ou seja, a informação do emissor não chega no mesmo momento ao receptor, como ocorre na comunicação pessoal, mas é transformada em outros sinais e transportada por outros meios.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

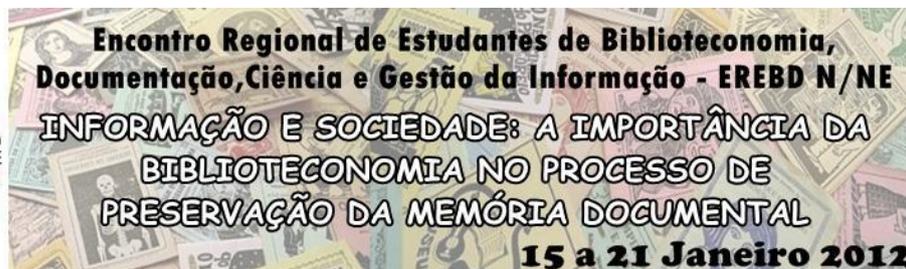


Tendo em vista o que foi apresentado neste trabalho, merecem destaque alguns pontos relevantes: as bibliotecas especializadas são de grande importância para a progressão, democratização do conhecimento e formação do cidadão. Neste aspecto a biblioteca especializada deve estar em consonância com a comunidade acadêmica dando apoio à pesquisa. Para que isso ocorra é fundamental que a unidade de informação esteja com todas as suas obras organizadas, além disso, elas devem se adequar aos padrões de comportamento do usuário, ou seja, ao seu perfil de necessidade de informação que serão por eles transformadas.

Para Sanz Casado (1994) pesquisar os comportamentos informacionais diante da heterogeneidade de indivíduos é uma tarefa complexa, especialmente devido à diversidade de variáveis identificadas referente aos hábitos e atitudes do usuário relacionadas às suas necessidades, buscas e usos informacionais. Contudo, afirma Sanz Casado que esse panorama comportamental apresenta caracteres de semelhanças e paridade dentro de um determinado grupo ou comunidade, o que possibilita certa uniformidade, “promovendo a aplicabilidade de planejamento de melhorias dos serviços informacionais” (SILVA; RAMALHO, 2011, p. 23) que viabilizam a efetiva satisfação dos usuários com os serviços oferecidos e informação obtida.

É, portanto, relevante estudar o usuário da informação, identificando os usos que o usuário faz da informação, como emprega as fontes que obteve ou que lhe foram oferecidos por determinado sistema informacional, e como estes são empregados nas práticas cotidianas. (SILVA, RAMALHO, 2011) como destaca Choo: “é importante estudar como a informação obtida é usada, entender como a informação ajuda o usuário e avaliar os resultados do uso, inclusive seu impacto, seus benefícios e contribuição para a noção de eficiência ou desempenho.” (CHOO, 2003, p. 71). Sendo assim, por meio dos estudos de usuários os sistemas informacionais podem identificar lacunas e avaliar à “[...] qualidade de serviços, acervos, habilitação de pessoal e adequação de setores e funções procurando satisfazer seus usuários em suas buscas e necessidades informacionais”. (SILVA; RAMALHO, 2011, p. 24).

As bibliotecas/unidades de informação podem disponibilizar treinamento para o usuário aprender a fazer a busca no sistema ou na própria unidade mesmo, dessa forma possibilitamos a diminuição das famosas barreiras/dificuldades na recuperação da informação,



pois estes são os maiores obstáculos que fazem com que alguns usuários desistam daquela informação, seja quando estão buscando numa base de dados ou em uma biblioteca. Portanto, os sistemas de informação têm que estar alertas para realidade atentando para o seu objetivo que é disponibilizar e satisfazer as necessidades de informação dos usuários.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Mirian de Albuquerque. **O Campo da Ciência da informação**: gênese, conexões e especificidade. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.

BEZERRA, Emy Porto. **Digitalizando o Virtual**: Uma análise Informacional do Processo de Implementação da Biblioteca Digital Paulo Freire. João Pessoa: 2003. Disponível: http://bdtd.biblioteca.ufpb.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=176. Acesso em: mai. 2011.

CHOO, Chum Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap. 2. p. 63 -120.

COSTA, Luciana Ferreira da, RAMALHO, Francisca Arruda. Novas Perspectivas dos Estudos de Satisfação de Usuários **Enc. Bibli**: Arquivol. Bibliotecon. Ci. Inf., ISSN 1518-2924, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010.

DIAS, Maria Matilde Kronka, PIRES, Daniela. **Usos e Usuários da Informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

EUCLIDES, Maria Luzinete. **Representação das necessidades de informação na organização da informação**: uma análise de modelos teóricos de busca. Marília, 2007. Disponível em: http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/euclides_ml_me_mar.pdf.. Acesso em: nov. 2011.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Metodologias para a Promoção do Uso da Informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990.



FREIRE, Gustavo Henrique. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspect. Ciênc.Inf.** Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ci. Inf.**, Brasília, v.20, n.1, p.51-54, jan./jun. 1991.

GARCIA, Rodrigo Moreira; SILVA, Helen de Castro. **O comportamento do usuário final na recuperação temática da informação:** um estudo com pós-graduandos da UNESP de Marília. **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação, v.6 n.3 jun/05. Disponível em: http://www.dgz.org.br/jun05/Art_02.htm Acesso em: nov. 2011.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação.** Tradução de Maria Yêda F. S. de Figueiras Gomes. 2.ed. Brasília, Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, Benedito Alves de. **Aproximação Crítica à Teoria dos Estudos de Usuários de Bibliotecas.** Londrina: EBRAPA-CNPSO/SPI, 1994.

McGARRY, Kevin. **O contexto Dinâmico da Informação:** uma análise introdutória. Tradução: Helena Vilar de Lemos. Brasília. Briquet Lemos, 1999.

MIRANDA, Antonio. **Estrutura de Informação e Análise Conjuntural.** Ensaios. Brasília, Thesaurus, 1980.

MONTE, Antônio Carlos; LOPES, Luis Felipe. **A Qualidade dos Suportes no Armazenamento de Informações.** Florianópolis: VisualBooks, 2004.

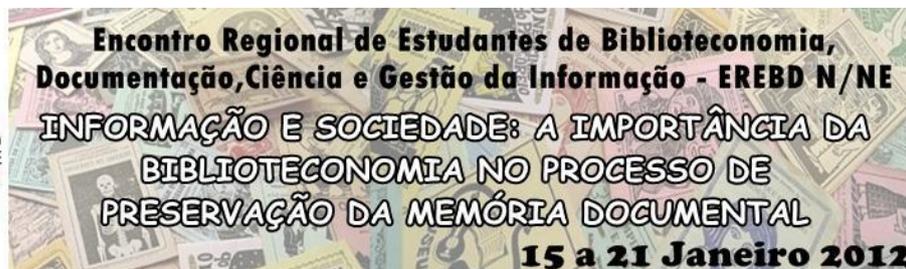
OLIVEIRA, Marlene de. *et al.* **Ciência da Informação e Biblioteconomia:** novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca Especializada e Informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de mecânica de Pprecisão. **R. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 5, n. 5, 2000.

SANZ CASADO, Elias. Estudos de usuários: conceitos básicos. In:_____. **Manual de estudos de usuários.** Madrid: Fundacion Sánchez Ruipérez, 1994. p. 19-31.

SILVA, Alan Curcino Pedreira da. et al. Déficit Informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docente do programa de pós-graduação em economia - Ppge/Ufpb. **Inf. & Soc.:**Est., João Pessoa, v.17, n.3, p.107-117, set./dez. 2007

SILVA, Tahis Virgínia Gomes da; RAMALHO, Francisca Arruda. USO DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS: visitas ao Centro Cultural de São Francisco. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 22-37, 2011. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/4247/5803> Acesso em: out. 2011.



STAREC, Claudio. **A Gestão Estratégica da Informação na Universidade: Os Pecados Informacionais e Barreiras na Comunicação da Informação para a Tomada de Decisão na Universidade Estácio De Sá.** Disponível em:

http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT007.HTM. Acesso em: mai. de 2011.

TARAPANOFF, Kira, ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de, CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. **Sociedade da Informação e Inteligência em Unidades de Informação.** Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.