

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Estudos de Usuários na Abordagem Tradicional

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância:

estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

A **necessidade de informação** é caracterizada pela busca de conhecimentos que preencham uma lacuna de informação, essenciais para o suporte às atividades de ensino, pesquisa e mesmo profissional.

A **expectativa** sugere uma antecipação à demanda da clientela, pois se trata de um desejo consciente por informação acessível, uso fácil, relevante e bens e serviços necessários a esses propósitos, entregues em tempo hábil.

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

FIGURA 1
Comparação entre as expectativas e a percepção do serviço

QUALIDADE EM SERVIÇOS

```

graph TD
    A[Expectativa do usuário quanto ao serviço] --> B[COMPARAÇÃO]
    C[Percepção do usuário quanto ao serviço prestado] --> B
    B --> D[QUALIDADE PERCEBIDA PELO USUÁRIO]
    
```

Fonte: adaptada de Giansi & Corrêa, 1996, p. 196.

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

- População:
 - 700 mestrandos distribuídos geograficamente (MG, PR, MT)
 - 23 professores (Florianópolis, SC)
- Amostra:
 - Não probabilística, acidental ou por acaso.
 - 89 mestrandos (12, 7%) e 7 professores (30,4%)
 - 97% confiança
- Questionário *online* (<http://www.ufsc.br/pessoais/eliane/>)
- Pré-teste em duas turmas presenciais

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

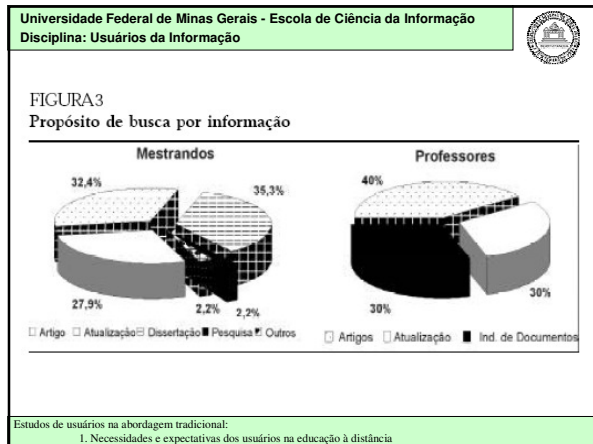
Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

FIGURA 2
Classificação do instrumento de coleta de dados

```

graph BT
    G1[GRUPO 1  
Categorização do usuário]
    G2[GRUPO 2  
Necessidades]
    G3[GRUPO 3  
Expectativas]
    P1[Pergunta 1]
    P2[Perguntas 2, 12 e 13]
    P3[Perguntas 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18]
    P1 --> G1
    P2 --> G2
    P3 --> G3
    
```

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

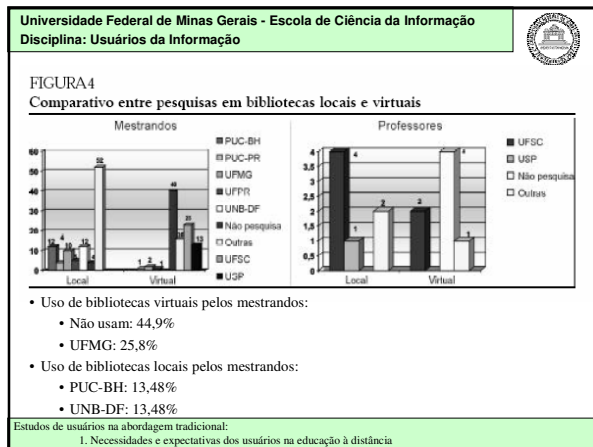


Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

TABELA 1
Meios utilizados para buscar informações

MEIOS	MESTRANDOS		PROFESSORES	
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
CD	16,28	18,3	1,21	17,4
Base de Dados	25,81	29,0	1,83	26,1
Bibliotecas	25,81	29,0	1,83	26,1
Contato Pessoal	17,81	20,0	1,83	26,1
Outros	3,29	3,7	0,30	4,3
TOTAL	89	100,00	7	100,00

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância



Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

“A falta de acesso a bibliotecas virtuais, tanto por parte de professores como de mestrandos, pode ser motivada por fatores como a falta de intermediação no seu uso, o relacionamento usual com as bibliotecas convencionais (por terem maior abrangência de assuntos em seus acervos), ou mesmo porque a informação disponibilizada nos sites das bibliotecas virtuais não seja adequada às reais necessidades informacionais deste tipo de usuário”.

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

“Quanto às ferramentas de busca, os mestrandos têm preferências pelo Altavista (34,4%), Yahoo (30,3%) e Cadê (15,9%), sendo que este último foi detectado na opção semi-aberta de uma das perguntas, o que pressupõe que a escolha deve ter sido feita por ser uma ferramenta que melhor atende às necessidades informacionais dos usuários. Já os professores optaram pelas mesmas ferramentas preferidas pelos mestrandos, destacando-se como primeira opção o Altavista, com 38,9%, provavelmente por ser uma ferramenta mais completa, mais bem estruturada, mais difundida e por possuir maior abrangência de informações”.

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

TABELA 2
Tipos de bens mais pesquisados em bibliotecas

BENS	MESTRANDOS		PROFESSORES	
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Anais	13,17	14,8	1,59	22,6
Apostilas	12,28	13,8	0,45	6,5
Artigos	16,64	18,7	1,35	9,4
Fontes eletrônicas	13,17	14,8	1,13	16,1
Livros	16,82	18,9	1,13	16,1
Monografias	15,75	17,7	1,13	16,1
Outros	1,5	1,3	0,22	3,2
TOTAL	89	100,00	7	100,00

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

TABELA 3
Obtenção da informação entre pesquisadores

COMUNICAÇÃO INFORMAL	MESTRANDOS		PROFESSORES	
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Contato pessoal	20,0	22,6	2,45	35,0
E-mail	22,0	24,9	2,10	30,0
Fax	11,0	11,8	-	-
Fórum eletrônico	13,0	14,6	0,35	-
Lista de discussão	5,0	5,4	0,35	-
Telefone	15,0	20,7	1,75	25,0
TOTAL	89	100	7	100

“Foi verificado que o correio eletrônico vem se destacando como o meio mais utilizado na preferência dos usuários, em virtude de remeter a questão no momento da necessidade da informação. Pressupõe-se que, além do acesso rápido e especializado à informação, existe a facilidade da não-obrigatoriedade da presença física.”

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

FIGURA 5
Participação em fóruns eletrônicos

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

TABELA 4
Participação em listas de discussão – Professores

PROFESSORES	Frequência	Percentual (%)
DECS	1	9,1
DUDC	1	9,1
IAS	1	9,1
IHS	1	9,1
IFETS	1	9,1
UNJ	1	9,1
Não participa	5	45,5
Total	11	100,00

TABELA 5
Participação em listas de discussão – Mestrandos

MESTRANDOS	Frequência	Percentual (%)
Bhencountain	1	1,1
CEV	1	1,1
Ducare	1	1,1
Educeset	4	4,4
Filhosdrei	1	1,1
Intermanag	1	1,1
Internetwork	1	1,1
Izabela5	1	1,1
Networking	1	1,1
Paradiscencontro	1	1,1
UECE	1	1,1
UNB	1	1,1
UNICAMP	1	1,1
Woolstrans	1	1,1
Yahoo	1	1,1
Zw	1	1,1
Não participa	69	75,8
Programa REUNE	1	1,1
Várias	2	2,2
Total	91	100,00

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

FIGURA 6
Aquisição da informação

“A aquisição da informação acessada demonstra mais uma vez que o meio impresso continua sendo muito utilizado, pois foram obtidos, com relação aos professores, no somatório COMUT e empréstimo, 53,4%. Porém, nota-se que a aquisição de informações por download, com 46,7%, sobrepõe-se às outras duas isoladamente. Com isto, conclui-se que o meio eletrônico é o formato que está sendo mais utilizado no meio acadêmico, pela facilidade de acesso e pelo menor custo”.

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Considerações:

- Necessidades: formadas pela motivação (o que faz com que os usuários busquem informações) e pelo assunto de seu interesse
- Expectativas: o que os usuários esperam que as unidades informacionais lhes ofereçam em termos de produtos informacionais (bens e serviços)
- Estudos de usuários à distância são reduzidos
- Limitações do estudo: estudo de caso, necessidade de ampliação da amostra e de maior tempo de exposição


Estudos de usuários na abordagem tradicional:
1. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação




Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

- Empresas necessitam de informações sobre o ambiente (riscos e oportunidades) – monitoração ambiental
- Realidade atual: muitas mudanças no ambiente
- Desafio: selecionar e analisar a informação
- Essa pesquisa: ver a influência do tamanho organizacional sobre a maneira pela qual as pessoas usam fontes de informação em empresas brasileiras

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação




Fontes sobre o ambiente – Choo, 1994

- Pessoais externas (clientes, concorrentes, representantes de órgãos governamentais)
- Documentais externas (jornais e revistas em papel, jornais e revistas eletrônicas, publicações governamentais, rádio e TV)
- Pessoais internas (superiores, subordinados, colegas do mesmo nível)
- Documentais internas (memorandos, circulares, relatórios internos em papel e eletrônicos)

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação




Setores do ambiente empresarial

- Clientela
- Concorrência
- Tecnologia
- Regulação
- Economia
- Setor sócio-cultural

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação




Crítérios para análise

- Quanto aos seis setores: grau de importância e grau de mudança
- Uso de escala Likert
- Quanto ao comportamento informacional: frequência de acesso às fontes, relevância (úteis para os objetivos) e confiabilidade (origem em fonte idônea)

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação



Perfil da amostra

- Sexo
- Formação
- Atuação profissional
- Setor de atuação das empresas
- Dois grupos: pequenas e grandes empresas

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação




Tabela 2 - Importância de setores ambientais

	Número de funcionários	n	Média ^a	t	Signif. ^b
Clientes	Até 100	53	4,72	1,48	0,142
	1000 ou mais	64	4,53		
Concorrentes	Até 100	53	3,72	-1,71	0,090 *
	1000 ou mais	64	4,02		
Tecnologia	Até 100	53	3,74	-1,05	0,298
	1000 ou mais	64	3,94		
Regulatório	Até 100	53	3,49	-3,74	0,000 ***
	1000 ou mais	64	4,17		
Econômico	Até 100	53	3,62	-2,71	0,008 ***
	1000 ou mais	64	4,14		
Sócio-cultural	Até 100	53	2,81	-2,74	0,007 ***
	1000 ou mais	64	3,39		

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
 Disciplina: Usuários da Informação

Tabela 3 - Mudança de Setores Ambientais

	Número de funcionários	n	Média ^a	t	Signif. ^b
Clientes	Até 100	53	3,19	0,97	0,336
	1000 ou mais	65	2,98		
Concorrentes	Até 100	53	3,25	0,57	0,573
	1000 ou mais	64	3,13		
Tecnologia	Até 100	53	3,58	-0,95	0,343
	1000 ou mais	64	3,78		
Regulatório	Até 100	53	2,66	-2,45	0,016 **
	1000 ou mais	64	3,17		
Econômico	Até 100	53	3,55	-1,93	0,056 *
	1000 ou mais	64	3,86		
Sócio-cultural	Até 100	53	2,34	-1,97	0,051 *
	1000 ou mais	64	2,69		

^a 1 = muito baixa; 2 = baixa; 3 = média; 4 = alta; 5 = muito alta.
^b * p ≤ 0,10; ** p ≤ 0,05; *** p ≤ 0,01

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
 2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
 Disciplina: Usuários da Informação

Tabela 4 - Frequência de Acesso a Fontes de Informação

Fonte de informação	Número de funcionários	n	Média ^a	Teste t	Signif. ^b
Clientes	Até 100	53	3,47	-0,05	0,957
	1000 ou mais	62	3,48		
Concorrentes	Até 100	51	2,69	-1,18	0,240
	1000 ou mais	61	2,93		
Representantes de órgãos governamentais	Até 100	45	1,84	-1,36	0,177
	1000 ou mais	59	2,15		
Jornais e revistas em papel	Até 100	53	3,91	-3,02	0,003 ***
	1000 ou mais	62	4,40		
Jornais e revistas eletrônicas	Até 100	53	4,21	-1,83	0,070 *
	1000 ou mais	63	4,91		
Publicações governamentais	Até 100	51	2,55	-2,24	0,027 **
	1000 ou mais	60	3,03		
Rádio e televisão	Até 100	52	4,04	-0,84	0,402
	1000 ou mais	61	4,23		
Superiores hierárquicos	Até 100	50	3,42	-2,92	0,004 ***
	1000 ou mais	62	4,02		
Colegas	Até 100	52	4,06	-2,71	0,008 ***
	1000 ou mais	60	4,50		
Subordinados hierárquicos	Até 100	50	3,80	-1,99	0,049 **
	1000 ou mais	52	4,25		
Memorandos e circulares em papel	Até 100	48	2,81	-3,21	0,002 ***
	1000 ou mais	61	3,54		
Memorandos e circulares eletrônicos	Até 100	47	3,51	-4,76	0,000 ***
	1000 ou mais	63	4,48		

^a 1 = menos de uma vez ao ano; 2 = algumas vezes ao ano; 3 = pelo menos uma vez ao mês; 4 = pelo menos uma vez por dia

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
 2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
 Disciplina: Usuários da Informação

Considerações

- Resultados revelam o efeito do tamanho nas empresas sobre a maneira pela qual os seus ambientes externos são percebidos
- Profissionais das grandes empresas: lêem mais jornais e revistas, importância maior a todos os setores exceto clientes, voltatividade de setores regulatório, econômico e sócio-cultural

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
 2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
 Disciplina: Usuários da Informação

- Certa pobreza, em termos informacionais, das empresas de menor porte
- Fatores que influenciam o comportamento informacional podem ser investigados a fundo
- Importância de se aperfeiçoar a competência informacional dos profissionais quanto ao uso de fontes de informação a respeito do ambiente organizacional externo

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
 2. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
 Disciplina: Usuários da Informação

3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
 3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
 Disciplina: Usuários da Informação

Introdução: Inclusão Digital e Information Literacy

- Inclusão digital *versus* inclusão social
- Alfabetização tecnológica:
 - Alfabetização *versus* letramento
 - Letramento digital *versus* competência informacional
- O uso da Internet para a recuperação da informação: *como* os usuários buscam e avaliam a informação recuperada na Internet.
- Estratégia de busca *versus* expressão de busca

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
 3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Comportamento de busca da informação

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Objetivos do estudo

- Avaliar instituições que disponibilizam acesso gratuito à Internet no interior de São Paulo: SESC e CDCC, com vistas a:
 - Identificar qual estratégia de busca global é empregada pelos usuários
 - Examinar como tais usuários formulam suas expressões de busca de informação em vista da semântica e sintaxe das expressões
 - Identificar quais fontes de informação os usuários consultam para interagirem com o sistema
 - Identificar quantas vezes e como os usuários modificam (ou não) suas expressões de busca
 - Determinar quais modelos teóricos podem ser aplicados para a compreensão dos comportamentos de busca desses grupos de usuários

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Operacionalização metodológica do estudo

- Elaboração do projeto em 2006 (???)
- Pré-teste demonstrou:
 - dificuldades em relação a termos empregados no diálogo com o usuário: ferramenta de busca, termos conectivos lógicos, sinais gráficos, sites, portais temáticos, etc.;
 - tamanho do questionário deveria ser curto;
 - sistemática de aplicação deveria refletir particularidades do local de aplicação

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Operacionalização metodológica do estudo

- Aplicação de 61 questionários de out. a dez. 2005 (???)
 - 37 CDCC – Centro de divulgação científica e cultural (USP): responderam durante o acesso;
 - 24 SESC: responderam antes ou após o encerramento da sessão.

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Resultados e discussão

Tabela 1 – Grau de escolaridade dos usuários

	Fundamental	Médio	Superior
CDCC	12 (32,4%)	24 (64,9%)	1 (2,7%)
SESC	9 (37,5%)	12 (50%)	3 (12,5%)
Total	21 (34%)	36 (59%)	4 (6,6%)

Tabela 2 – Ocupação dos usuários

	Estudam e não trabalham	Estudam e trabalham	Trabalham e não estudam	Não trabalham e não estudam
CDCC	27 (73%)	3 (8,1%)	5 (13,5%)	2 (5,4%)
SESC	14 (58,3%)	-	4 (16,7%)	6 (25%)
Total	41 (67,2%)	3 (4,9%)	9 (14,7%)	8 (13,1%)

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Resultados e discussão

Tabela 3 – Tempo de uso da Internet e horas despendidas

	Horas de uso na Internet (por semana)							Primeiro contato com a Internet (em anos)				
	até 1	1 a 2	3 a 5	5 a 7	7 a 15	+ 20	até 1	1 a 2	2 a 3	3 a 4	+ 4	
Total	2	29	12	9	7	2	3	8	18	18	12	
%	3,3%	47,5%	19,7%	14,8%	11,5%	3,3%	5,1%	13,6%	30,5%	30,5%	20,3%	

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Resultados e discussão

Tabela 4 – Locais de acesso à Internet

N.º de usuários	Locais de acesso									
	Casa	Casa de amigos	Local de trabalho	Escola	SESC	CDCC	Locais pagos	Biblioteca pública	Outros	
	13	13	2	5	27	41	13	6	2	

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Resultados e discussão

Tabela 5 – Modo de aprendizado na Internet

CATEGORIAS	N.º de usuários			Em porcentagem		
	CDCC	SESC	Total	CDCC	SESC	Total
Informal	13	10	23	35%	42%	38%
Ajuda especializada	9	8	17	24%	33%	28%
Ambas	15	6	21	41%	25%	34%

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Resultados e discussão

Tabela 8 – Início da busca na Internet

Respostas espontâneas dos usuários	Número de respostas	Ferramenta de busca
Google	32	
Cadê	16	
Yahoo	2	
Sites	10	
Endereço	5	
Assunto	1	
Outros	3	
Total de respostas	69	

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Resultados e discussão

Tabela 9 – Número de expressões formuladas à máquina de busca X expressão de busca

Número de expressões formuladas	Expressão de busca								Total
	1 palavra		Palavras após a outra		Emprego de conectivos Corretos		Emprego de conectivos Incorretos		
	CDCC	SESC	CDCC	SESC	CDCC	SESC	CDCC	SESC	
1 vez	8	1	2	3				1	15 (25%)
2 vezes	5	3	11	7	1		1		28 (46,7%)
3 vezes	3		2	1					6 (10%)
4 ou mais	1	2	3	2		2		1	11 (18,3%)
Total	17	5	18	14	1	2	1	2	60 (100%)
Total geral		22		32		3		3	60 (100%)
		(37%)		(53,3%)		(5%)		(5%)	

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Resultados e discussão

Tabela 10 – Responsabilidade pela recuperação da informação

Número de respostas	Responsabilidade pela recuperação da informação		
	Máquina de busca	Internet	Forma com que a expressão é formulada
	34	27	12

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
3. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

4.
O modelo do paradigma tradicional

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
4. O modelo do paradigma tradicional

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

4. O modelo do paradigma tradicional

- Objetivo de explicação, tal como nas ciências naturais
- Tratamento estatístico
- Correlação de variáveis e busca do estabelecimento de relações causais
- Verificação pela manipulação de uma ou mais variáveis
- Busca de generalizações
- Possibilidade de replicar experimento

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
4. O modelo do paradigma tradicional

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

TABELA 1 Faixa etária

Idade	Nº Ver.	%	Σ Ver.	Σ %
25 a 30	01	4,7	01	4,7
31 a 35	01	4,7	02	9,4
36 a 40	02	9,5	04	18,9
41 a 45	03	14,3	07	33,2
46 a 50	06	28,8	13	62,0
51 a 55	03	14,3	16	76,3
56 a 60	02	9,5	18	85,8
61 a 65	02	9,5	20	95,3
66 a 70	01	4,7	21	100
Total	21	100		

Fonte: NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DOS VEREADORES DE FLORIANÓPOLIS: estudo de usuário (Nascimento e Weschenfelde)

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
4. O modelo do paradigma tradicional

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

TABELA 4 Contatos com especialistas e políticos de outros estados

Frequência	Contatos com especialistas		Contatos com políticos de outros estados		Participação em Eventos	
	Nº Ver.	%	Nº Ver.	%	Nº Ver.	%
Freq.	14	66,7	05	23,8	16	76,2
Regul.	07	33,3	15	71,4	05	23,8
Nunca	-	-	01	4,8	-	-
Total	21	100	21	100	21	100

Fonte: NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DOS VEREADORES DE FLORIANÓPOLIS: estudo de usuário (Nascimento e Weschenfelde)

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
4. O modelo do paradigma tradicional

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

TABELA 5 Hábito de leitura

Respostas	Nº Ver.	%
Bom leitor	07	33,3
Leitor razoável	13	61,9
Não leitor	01	4,8
Total	21	100

Fonte: NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DOS VEREADORES DE FLORIANÓPOLIS: estudo de usuário (Nascimento e Weschenfelde)

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
4. O modelo do paradigma tradicional

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Um estudo de usuários (hipotético) foi realizado com funcionários de uma instituição de saúde. Os resultados da análise dos questionários aplicados encontram-se tabulados a seguir.

Fonte de informação consultada	Sexo		Profissão				Idade		
	Masculino	Feminino	Médico	Enfermeiro	Técno-administrat	20-29	30-39	Acima de 40	
Livro	84	83	96	84	33	79	74	88	
Periódico	73	71	87	82	15	70	61	76	
Jornal	78	76	80	76	72	60	72	81	
Rádio	48	51	32	46	54	60	52	43	
Televisão	85	89	70	78	93	94	87	76	

Obs. Os dados apresentados estão em valores percentuais.

Em relação a esses resultados:

1. Identifique as variáveis consideradas neste estudo.
2. Identifique o elemento de comportamento informacional analisado.
3. Compare a importância de cada variável na determinação do comportamento informacional.
4. Produza pelo menos três afirmativas (conclusões) válidas a partir dos dados apresentados.

Estudos de usuários na abordagem tradicional:
4. O modelo do paradigma tradicional

Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação
Disciplina: Usuários da Informação

Referências

- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento informacional. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. esp., p. 91-102, 1o sem./2006.
- FURNIVAL, Ariadne C. M. e ABE, Veridiana. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 25, p. 156-173, 1o sem./2008.
- GARCEZ, Eliane M. S. e RADOS, Gregório, J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.
- NASCIMENTO, M. de J.; WESCHENFELDER, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 321-343, 2002.