



## ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

### *ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS*

#### **USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: a produção científica no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento'**

*INFORMATION USERS: scientific production in the journal Perspectivas em Gestão & Conhecimento*

#### **RESUMO**

O estudo da produção científica é um importante indicador das tendências de qualquer área do conhecimento. Para entender como se configura a produção sobre 'Usuários da Informação' no periódico, 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento', realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva, com o objetivo de mapear e analisar a produção científica sobre Usuários da Informação publicada no referido periódico, no período de 2011 a 2016. Justifica-se a realização da pesquisa por se tratar de uma temática ainda pouco explorada na literatura da área e porque não se conhece estudo semelhante apresentado no referido periódico. A metodologia pauta-se numa abordagem quanti-qualitativa, utilizando-se a Análise de Conteúdo de Bardin para a análise qualitativa. Os resultados da pesquisa apontam que, no período estudado, o periódico publicou 12 produções que enfocam aspectos como Uso da Informação, Usabilidade, Comportamento Informacional e Usuários da Informação. Conclui-se que, em termos quantitativos, o montante da produção sobre Usuários da Informação ainda é pequeno, comparado com o da produção publicada no periódico no período estudado. Entretanto, a produção é de qualidade relevante, principalmente para a temática 'Comportamento Informacional'.

**Palavras-chave:** Usuário da informação. Estudos de usuário. Produção científica. Periódico.

#### **ABSTRACT**

*The study of scientific production is an important indicator of trends in any area of knowledge. Seeking to understand how sets up the production on "Information Users" in the journal "Perspectivas em Gestão & Conhecimento", an exploratory and descriptive research was carried out with the objective to map and analyze the scientific production on Information Users published in the aforementioned journal, in the period from 2011 to 2016. This research is justified because it is a few explored theme in literature and, also, because it not known a similar study carried out in the said journal. The methodology is guided in a quantitative and qualitative approach using Bardin's*

*content analysis, for qualitative analysis. The results indicate that, in the period studied, the paper published 12 productions that focus on the use of Information Use, Usability, Informational Behavior and Information Users. It is concluded that, in quantitative terms, the level of production on the Information Users is still small compared with the totality of production published in the journal during the studied period. However, the production quality is relevant, especially to the Informational Behavior theme.*

**Keywords:** *Information user. User studies. Scientific production. Periodical.*

## **1 INTRODUÇÃO**

O estudo da produção científica é um importante indicador das tendências de qualquer área do conhecimento. E, no âmbito da Ciência da Informação, um estudo dessa natureza pode revelar as tendências e os rumos dessa área do conhecimento. Assim, visando encontrar resposta para este questionamento: Como se configura a produção sobre Usuários da Informação no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento'?, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de mapear e analisar a produção científica sobre Usuários da Informação publicada no referido periódico, no período de 2011 a 2016, a fim de verificar o interesse de pesquisadores sobre a temática e as tendências das pesquisas realizadas nessa área do conhecimento. Este texto é um relato da referida pesquisa.

A pesquisa se justifica porque o tema ainda é pouco explorado na literatura da área e por não se conhecer estudo semelhante realizado no periódico "Perspectivas em Gestão & Conhecimento".

Depois de feito o levantamento em periódicos Qualis A1, A2 e B1, da área de Ciência da Informação, para uma pesquisa mais abrangente sobre Estudos de Usuários, foram identificados catorze títulos de periódicos, dentre eles, "Perspectivas em Gestão & Conhecimento". Com base em tais informações, elegeu-se o referido periódico para esta comunicação destinada ao I Encontro Internacional em Estudos de Uso e Usuários da Informação, tendo em vista a oportunidade de estudar todos os fascículos do referido periódico e porque a produção desse periódico é compartilhada com o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, desde a criação até os dias atuais, ao qual estamos vinculados.

## **2 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO**

Há múltiplas formas de estudar a relação entre o usuário e a informação, razão por que é difícil entender os Usuários da Informação. Cunha, Amaral e Dantas (2015)

percebem que o usuário pode estar vinculado a vários contextos: àquele em que busca a informação; o do receptor dos serviços de informação; o em que usa a informação etc. Por isso é complexo categorizar os usuários, porquanto isso envolve aspectos relativos a mudanças no próprio contexto e à diversidade das características pessoais de cada indivíduo.

Sanz Casado (1994) define o usuário da informação como o indivíduo que necessita de informação para fazer suas atividades. Nos sistemas de informação, o usuário é o ator principal, sua razão de ser. É ele quem demanda, recebe e utiliza a informação. Assim, visando atender às suas necessidades informacionais, as unidades de informação realizam os processos de seleção, organização, gerenciamento e disseminação da informação.

Para se conhecer o comportamento dos usuários em suas buscas por informação ou averiguar como se processa o uso das unidades de informação, visando implantar melhorias nessas organizações, é que se fazem as pesquisas denominadas de Estudos de Usuários, cujos antecessores foram os "levantamentos bibliotecários" (*library surveys*) e as enquetes sobre leitura (*reading surveys*) que, conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015), começaram nos séculos passados, no exterior. No Brasil, os Estudos de Usuários originaram-se em meados do Século XX.

Tanus (2014) aponta que os Estudos de Usuários podem ser vistos conforme os três paradigmas da Ciência da Informação defendidos por Capurro (2003). No **paradigma físico**, a informação é vista como algo tangível, o que conduz à figura do usuário como um sujeito passivo, um mero usuário dos sistemas de informação. Em consonância com esse paradigma, os Estudos de Usuários desse período são classificados como "estudos de uso" (*system approach*), centrados nas unidades de informação, que correspondem à Abordagem Tradicional. No **paradigma cognitivo**, a informação desloca-se do mundo externo à volta do usuário para a sua mente, o que corresponde à visão cognitiva do conceito de informação. No paradigma cognitivo, prevalece a Abordagem Alternativa dos Estudos de Usuários. No **paradigma social**, a informação se desloca do usuário e passa a ser vista como uma construção social. Nesse terceiro paradigma, iniciam-se os Estudos de Usuários da Abordagem Sociocultural, que se configuram como "estudos das práticas informacionais".

Os Estudos de Usuários vêm despertando o interesse dos pesquisadores da Ciência da Informação e de outras áreas do conhecimento, o que se reflete em um

crescimento exponencial da literatura referente a essa temática. Nos últimos anos, a literatura mundial sobre Estudos de Usuários se ampliou e se transformou em um fenômeno internacional, o que pode ser demonstrado em pesquisas realizadas no *Library and Information Science Abstracts* (LISA) e no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). No cenário brasileiro, a literatura sobre Estudos de Usuários tende a acompanhar as tendências das pesquisas realizadas em outros países, principalmente nos Estados Unidos e na Inglaterra (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A tipologia dos Estudos de Usuários é vasta. Esses estudos podem ser classificados conforme várias vertentes, como, por exemplo: o assunto abordado (estudos gerais e estudos específicos); o tipo de abordagem adotada (estudos centrados na unidade de informação e no usuário); e a abrangência geográfica (internacional, nacional, estadual e municipal).

Os Estudos sobre Uso objetivam medir os indicadores e a efetiva utilização e o grau de satisfação do uso de fontes, serviços ou sistemas de informação para avaliar os sistemas de informação e dar *feedback* sobre eles (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Os estudos sobre Usabilidade são os que tratam do uso de produtos e/ou sistemas tecnológicos utilizados nas mais diversas atividades humanas, visando, entre outros fatores, satisfazer ao usuário. O fato de o usuário achar agradável a interação com um sistema e de se sentir particularmente satisfeito ao usá-lo é denominado por Nielsen (1993) de satisfação subjetiva.

O comportamento informacional é “a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e aos canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva além do uso da informação” (WILSON, 2000 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 8). Essa assertiva conduz ao entendimento de que os Estudos de Comportamento Informacional são os que abrangem as fontes e os canais de informação, busca e uso da informação.

Os Estudos de Usuários, conforme Amaral (2013), também podem ser reconhecidos como instrumentos de planejamento e gestão no ambiente das organizações e auxiliar os gestores responsáveis a proverem produtos e serviços de informação para seus usuários no ambiente das organizações.

No contexto organizacional, os Estudos sobre Usuários “[...] crescem em importância, considerando que as organizações funcionam por meio das ações de pessoas a elas relacionadas, tanto no ambiente interno como no externo à organização”

(CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 147). A realização de Estudos sobre Usuários é essencial para o funcionamento de qualquer unidade de informação, organização ou para se conhecerem o comportamento e/ou as práticas informacionais dos usuários, afinal, eles estão presentes em todo o fluxo da informação e para eles é que se destinam todos os produtos e serviços informacionais.

### **3 PERSPECTIVAS EM GESTÃO & CONHECIMENTO: uma revista científica**

O periódico ‘Perspectivas em Gestão & Conhecimento’ (PG&C)<sup>1</sup> é uma iniciativa da Coordenação do Curso de Administração (Gestão 2009-2011) do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Surgiu, institucionalmente, através da colaboração de docentes pesquisadores vinculados a três departamentos: Administração, Ciência da Informação e Filosofia, todos da UFPB, contando com a cooperação técnico-científica do Instituto Brasileiro em Informação Ciência e Tecnologia (IBICT). É publicado semestralmente, registrado sob ISSN: 2236-417X e está avaliado no Qualis Capes como B1.

As submissões ao periódico podem ocorrer nas línguas portuguesa, inglesa ou espanhola. O periódico PG&C está indexado em 23 bases de dados, entre elas: LATINDEX, LISA, Portal de Periódicos da CAPES, Dialnet, NewJour, SFX KnowledgeBase, TULIPS, CCUC, CB-UdG e UNIVERSIA.NET.

O objetivo desse periódico é de publicar trabalhos originais e inéditos relacionados às temáticas ‘gestão’ e ‘conhecimento’ com abordagens que priorizem diálogos inter/pluri/multi/transdisciplinares e contribuam para a aquisição de novos conhecimentos e/ou para ser aplicados nos diversos setores e organizações da sociedade. Utiliza o sistema LOCKSS para criar um sistema de arquivo distribuído entre as bibliotecas participantes, para que elas possam criar arquivos permanentes da revista para preservá-los e restaurá-los.

Os editoriais do primeiro e do último números do PG&C (2011 e 2016) mostram seu surgimento já fortalecido e sua brilhante trajetória. Os estudos publicados no primeiro número “[...] demonstram a bem-aventurança da multiplicidade de olhares sobre as temáticas Gestão e Conhecimento” (GOMES; COSTA, 2011, p. 2). Esses olhares

---

<sup>1</sup> Informação extraída de Perspectivas em Gestão & Conhecimento < <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc> >, no menu SOBRE.

emergem de artigos de revisão, relatos de pesquisa e relatos de experiência. Como afirmam seus editores, nesse contexto, o PG&C "[...] caracteriza-se como um espaço virtual de encontro de múltiplos saberes sobre Gestão e Conhecimento [...] entre autores e equipe editorial [...]" (GOMES; COSTA, 2011, p. 3).

No Editorial do último número de 2016, os editores de PG&C são enfáticos, ao afirmar que, ao longo de sua existência, esse periódico vem "[...] trabalhando incansavelmente para cumprir o objetivo a que se propôs, desde a sua idealização, e para manter sua qualidade [...]" (GOMES; COSTA, 2016, p. 1).

Finalmente, vale registrar que, além das três seções iniciais (artigo de revisão, relato de pesquisa e relato de experiência), no decorrer da sua trajetória, o PG&C ampliou seu número de seções para oito<sup>2</sup> e firmou-se como um canal informacional no âmbito da comunicação científica.

#### **4 METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. "As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato" (GIL, 1999, p. 43), e as pesquisas descritivas objetivam descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis. Assim, realizou-se um levantamento da produção científica sobre a temática 'Usuários da Informação', na revista "Perspectivas em Gestão & Conhecimento", desde o primeiro fascículo, publicado em 2011, até o último, de 2016, o que corresponde a seis volumes e 18 números, dentre esses, seis especiais.

Adotou-se uma abordagem quanti-qualitativa, por entender que as duas abordagens são complementares e servem para clarificar os resultados da pesquisa. Inicialmente, levantou-se a produção publicada em PG&C, período de 2011 a 2016, e, posteriormente, identificou-se a produção sobre a temática "Usuários da Informação", o que totaliza doze publicações. A seguir, procedeu-se à sua coleta e, depois, a sua leitura, para extrair as informações pertinentes às categorias de análise:

- a) Tipologia da produção científica: identificação dos tipos de produção publicados no período de 2011 a 2016;

---

<sup>2</sup> As oito seções de PG&C estão dispostas na Tabela 1, coluna Tipo de Produção.

- b) Autores e coautores da produção: identificação dos autores e dos coautores visando verificar os mais produtivos no período estudado;
- c) Origem geográfica e institucional: identificação da origem geográfica e institucional da produção;
- d) Idioma da produção científica: identificação dos idiomas das produções, visando estabelecer os grupos linguísticos da produção publicada.

Para analisar os dados, adotou-se a Análise de Conteúdo, por ser uma técnica de análise das comunicações por meio da qual se visa obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores quantitativos e qualitativos que permitem inferir conhecimentos relativos às condições de produção dessas mensagens (BARDIN, 2006).

## **5 MAPEAMENTO E ANÁLISE DA PRODUÇÃO SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO**

Neste item, apresentam-se as informações sobre a produção publicada no PG&C, no período de 2011 a 2016, e sobre a tipologia da produção, os estudos sobre usuários da informação, a autoria, a coautoria, a origem geográfica e institucional e o idioma da produção.

### **5.1 PRODUÇÃO PUBLICADA NO PG&C NO PERÍODO DE 2011 A 2016**

TABELA 1 -Produção publicada no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento' (2011-2016)

TIPO DE PRODUÇÃO	TOTAL		USUÁRIO DA INFORMAÇÃO	
	N	%	N	%
Relato de pesquisa	141	51,5	4	2,8
Artigo de revisão	73	26,6	3	4,1
Memória científica	22	8,0	3	13,6
Editorial	18	6,6	0	0
Relato de experiência	09	3,3	1	11,1
Resenha	05	1,8	1	20,0
Ponto de vista	04	1,4	0	0
Carta ao leitor	02	0,7	0	0
TOTAL	274	100	12	4,4

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Dentre os oito tipos de produção publicada em PG&C, destacam-se os relatos de pesquisa (51,5%), os artigos de revisão (26,6%) e as memórias científicas (8,0%). Do total da produção, somente 4,4% são sobre a temática 'Usuário da Informação' (Tabela 1).

## 5.2 TIPOLOGIA DA PRODUÇÃO PUBLICADA NO PG&C SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A Tabela 2 apresenta a tipologia da produção sobre Usuários da Informação, publicada em PG&C no período de 2011 a 2016.

TABELA 2- Produção sobre Usuários da Informação

TIPO DE PRODUÇÃO	NÚMERO	%
Relato de pesquisa	4	33,3
Artigo de revisão	3	25,0
Memória de evento científico-profissional	3	25,0
Relato de experiência	1	8,3
Resenha	1	8,3
TOTAL	12	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Como se pode observar na Tabela 2, a tipologia da produção sobre Estudo de Usuários está representada por cinco das seções de PG&C: Relato de pesquisa (33,3%), Artigo de revisão (25%), Memória de Evento Científico-Profissional (25%), Relato de Experiência (8,3%) e Resenha (8,3%). Para PG&C, os tipos de produção da Tabela 2 devem ser entendidos como segue:

Os **Artigos de Revisão** fazem análise crítica consistente, capaz de suscitar e/ou subsidiar pesquisas e novas perspectivas teóricas na relação das temáticas 'Gestão' e 'Conhecimento'. As **Memórias de Evento Científico-profissional** são comunicações que correspondem à coletânea de conferências, palestras e artigos, que são apresentados em eventos técnicos, científicos e/ou profissionais de contributo das áreas de interesse da revista. Os **Relatos de Experiência** emanam de experiências profissionais ou descrevem atividades de interesse para os leitores da revista e contribuem para o conhecimento do tema explorado. Os **Relatos de Pesquisa** correspondem a artigos oriundos de relatórios de pesquisas científicas e descrevem seus procedimentos metodológicos, resultados e conclusões. As **Resenhas** configuram-se como apreciação e análise crítica e interpretativa de obras lançadas recentemente. Devem ser individuais, e o texto abranger de três a cinco laudas.

### 5.3 Os estudos sobre Usuários da Informação

A tipologia dos Estudos de Usuários identificados em PG&C está representada na Tabela 3.

TABELA 3 - Tipologia dos estudos relacionados aos Usuários da Informação

TIPOS DE ESTUDO	NÚMERO	%
Uso da informação	4	33,3
Usabilidade	4	33,3
Comportamento informacional	3	25
Usuário da informação	1	8,3
TOTAL	12	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Os quatro tipos de estudo sobre Usuários da Informação correspondem às 12 produções (Apêndice A) identificadas em PG&C e serão expostos a seguir.

### 5.3.1 Estudos sobre o uso da informação

A produção sobre uso da informação consta de quatro trabalhos (Quadro 1): um artigo de revisão (AR), um relato de experiência (RE) e duas memórias de eventos científicos profissionais (MECP), publicadas em números especiais de PG&C.

QUADRO 1 - Produção sobre o uso da informação

Nº	ESTUDOS SOBRE USO	V/N	ANO	TIPO
1	Estudo da utilização da informação de custos como ferramenta de gestão em organização pública: o estudo do <i>sigh</i> -custos	3/1	2013	RE
2	Uso da informação sobre a concorrência e tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de <i>sense making</i> organizacional	2/esp.	2012.	MECP
3	Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do Departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira	2/esp.	2012.	MECP
4	Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional	1/2	2011	AR

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Legenda: V/N - Volume/Número. RE- Relato de Experiência. MECP- Memória de Evento Científico-profissional. AR- Artigo de Revisão

O **Relato de Experiência nº 1** (Q1) trata de uma pesquisa descritiva e de abordagem quantitativa, em que se analisou o processo de geração e agregação de valor à informação de custos na Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais. É um estudo de caso, com observação participante, e cujas técnicas de coleta de dados empregadas foram entrevistas e grupo focal. Os grupos de foco, em número de três por Unidade Assistencial (UA), são formados de oito participantes - os gestores de custos e os diretores das UAs.

O estudo mostra que o uso da informação de custos, como meta da informação, agrega valor a essa informação e contribui para que haja mais diálogos entre os setores da organização, para o conhecimento dos processos de trabalho e a diminuição na resistência em compartilhamento.

As **Memórias de Eventos Científico-profissionais** nº 2 e nº 3 são produções semelhantes, porquanto se originaram em comunicações apresentadas no XII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB) em 2011.

A **Memória nº 2** (Q1) analisou as características do processo de *sensemaking* organizacional, por meio do uso da informação sobre concorrência para tomada de decisão em quatro instituições de ensino superior (IES) privadas do estado de Minas Gerais.

A pesquisa visou “[...] entender como a informação sobre concorrência se transforma em decisão, nas organizações, através do processo de significados” (Q1/MECP Nº2, p.138). A coleta dos dados foi feita através de dois roteiros de entrevistas: um, para os dirigentes educacionais das instituições, e o outro, para os funcionários das IES que participaram do processo decisório.

Os dados foram coletados e analisados com base no *sensemaking* organizacional, considerando-se uma situação vivida pelos informantes, relacionada a uma informação sobre o concorrente, e a conseqüente tomada de decisão. A partir da identificação das sete características do processo de *sensemaking* organizacional, empreendeu-se uma comparação a fim de responder à seguinte pergunta de pesquisa: “[...] em uma situação de uso da informação sobre concorrência para tomada de decisão, é possível identificar e avaliar as características do processo de *sensemaking* organizacional descritas por Weick (1995)?” (Q1/MECP Nº2, p.135). A pesquisa evidenciou a aplicabilidade da teoria, mas, como dizem os próprios autores da memória, devem ser feitas outras pesquisas

utilizando-se a mesma metodologia, para possibilitar a comparação de resultados e o aprimoramento da proposta metodológica em questão.

A **Memória nº 3** (Q1) se refere a um estudo feito com professores de Psicologia de uma instituição do ensino superior brasileira, visando analisar as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso da informação e as perturbações em seu compartilhamento entre esses professores. O caso acontece em um Departamento criado nos anos sessenta e que, na época em que foi feita a pesquisa, contava com 50 docentes, dos quais somente seis participaram do experimento, devido à sua complexidade. Os critérios adotados para selecionar os sujeitos foram: que deveriam pertencer a um dos seis grupos significantes ou divergentes do departamento, o tempo em que atuavam no departamento e os dados referentes ao *status* do docente na Instituição.

O autor utiliza como instrumentos de coleta de dados roteiros de entrevista semiestruturado e semidiretivo e um formulário para apresentar palavras estímulo e registro de tempo e associações de palavras. As associações produzidas pelos sujeitos foram submetidas a dois tipos de análise: uma individual e outra comparativa. Na discussão final, compararam-se os resultados dos dois tipos de análise, a fim de identificar as relações descritas.

Os resultados da pesquisa indicaram que os Estudos de Usuários ainda podem ser aperfeiçoados, em especial, no que se refere às relações entre “motivações individuais e coletivas, busca e uso da informação e fatores como personalidade, criatividade e produtividade” (Q1/MECP N°2, p.130).

A última produção do Quadro 1, **Artigo de Revisão nº 4**, enfoca o uso das fontes de informação como um elemento constituinte das estratégias gerenciais. Trata-se de um estudo descritivo e analítico, que compreende um levantamento bibliográfico e uma fundamentação conceitual sobre gestão, fluxos e fontes de informação e o uso dessas fontes para gerar o conhecimento organizacional.

Quando abordam o uso das fontes de informação para gerar conhecimento organizacional, os autores do artigo enfatizam que esse uso envolve a “[...] seleção e o processamento (tratamento técnico) das fontes de informação, para dar resposta a uma pergunta, dar solução a um problema, para tomada de decisão, para negociação ou entendimento de uma situação [...]” (Q1/AR N° 4, p.51).

As considerações finais do artigo registram, entre outras questões relevantes, a necessidade de aperfeiçoar os “[...] processos que envolvem o uso das fontes de informação como uma ferramenta gerencial, não só para tomada de decisão mas também como ativo que contribua para geração de conhecimento organizacional” [...] e, conseqüentemente, contribua para melhorar a competitividade das organizações (Q1/AR N<sup>o</sup>4, p. 54).

### 5.3. 2 Estudos sobre usabilidade

QUADRO 2 - Produção sobre usabilidade

N <sup>o</sup>	ESTUDOS SOBRE USABILIDADE	V/N	ANO	TIPO
1	Um estudo de redes de usabilidade de produtos: aprendizados para a cooperação empresarial	4/esp.	2014	RP
2	Avaliação da satisfação do usuário dos sistemas ERP como instrumento para gestão: uma abordagem multivariada de dados em uma indústria farmacêutica	4/2	2014	RP
3	Como fazer um bom trabalho em experiência do usuário apesar das limitações	1/esp.	2011	MECP
4	Para quem a informação? Uma questão de usabilidade	1/esp.	2011	R

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Legenda: V/N - Volume/Número. RP- Relato de Pesquisa. MECP- Memória de Evento Científico-Profissional. R-Resenha

O Quadro 2 (Q2) apresenta quatro tipos de produção sobre usabilidade: dois relatos de pesquisa (RP), uma memória de evento científico-profissional e uma resenha (R). Excetuando-se o relato de pesquisa n<sup>o</sup> 2, as demais produções foram publicadas em números especiais do periódico.

O **Relato de Pesquisa n<sup>o</sup> 1** (Q2) é um estudo de caso que avalia a percepção, a prática e os interesses de profissionais que atuam na área de pesquisa de usabilidade de produtos, ao participarem de uma rede colaborativa composta de sete empresas para a troca de experiências.

Os resultados da pesquisa indicam que a rede colaborativa estudada pode ser classificada como uma rede social simétrica e tem uma estrutura em que os atores trocam informações, por meio de relações de confiança e por terem objetivos semelhantes. Os resultados também revelam “[...] a percepção dos envolvidos quanto aos benefícios das informações que a rede fornece aos participantes, que passam a

utilizá-las nas suas atividades regulares nas organizações, o que reforça o interesse e as expectativas de troca de novas experiências" (Q2/RP Nº 1, p. 83).

O **Relato de Pesquisa nº 2** (Q2) descreve uma pesquisa que avalia a satisfação do usuário em relação ao sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), implantado em uma indústria farmacêutica, situada em São Paulo. Os resultados da pesquisa evidenciam que a satisfação dos usuários com sistemas ERP relaciona-se "[...] a diversos fatores que vão desde o sistema em si, passando pela forma como as atividades estão estruturadas e envolvendo até os conhecimentos básicos de informática que as pessoas possuem" (Q2/RP Nº 2, p. 189).

A **Memória de Evento Científico-profissional nº 3** (Q2) apresenta metodologias adotadas por equipes de *designers* de experiência do usuário para atingir bons resultados em sua prática profissional. Os autores, que trabalham em uma empresa de infraestrutura de Internet, usam casos reais do cotidiano de trabalho para ilustrar problemas e soluções, mostrando exemplos de interfaces de contratação de domínio e hospedagem, plataforma de loja virtual, ferramenta de *help desk e websites*. O objetivo do trabalho é de "[...] explicar metodologias para atingir bons resultados, apesar da limitações; exemplificando situações em que foi possível desenvolver projetos de qualidade nessas condições [...]" (Q2/MECP Nº 3, p. 182). Os autores visam "[...] enxergar maneiras de melhorar a prática da profissão em vista da realidade do mercado de trabalho brasileiro atual" (Q2/MECP Nº 3, p. 183).

A **Resenha nº 4** (Q2) refere-se ao livro "Usabilidade na *web*: projetando *websites* com qualidade", de autoria de Nielsen e Loranger (2007), que resulta de anos de pesquisas que abrangem milhares de usuários, analisando a usabilidade de *sites* de diversas áreas. O autor da resenha destaca a importância da obra para o desenvolvimento da relação entre os *sites* e seus clientes e que o diferencial reside na preocupação da experiência do usuário com o ambiente virtual. Depois de descrever o conteúdo de cada um dos 12 capítulos da obra, emitindo juízos de valor sobre os seus conteúdos, o resenhista elenca as características mais importantes para um *site* e afirma que a aplicação da usabilidade nos espaços virtuais gerados pelas empresas na Internet proporcionará benefícios em curto, médio e longo prazos.

### 5.3.3 Estudos sobre Comportamento Informacional

QUADRO 3 - Produção sobre Comportamento Informacional

Nº	ESTUDOS SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	V/N	ANO	TIPO
1	A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica	3/esp.	2013	AR
2	O comportamento de usuários cegos durante o acesso mediado por leitores de tela: um estudo sob o enfoque da cognição situada	3/esp.	2013	RP
3	O comportamento de procura de informação no processo de decisão de compra na <i>web</i>	1/esp.	2011	AR

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Legenda: V/N - Volume/Número. AR- Artigo de revisão. RP- Relato de pesquisa

O Quadro 3 (Q3) é composto de três produções de dois tipos: um relato de pesquisa (RP) e dois artigos de revisão (AR), todos publicados em volumes especiais de PG&C.

O **Artigo de Revisão nº 1** (Q3) propõe uma metodologia para o estudo de comportamento de busca de informação relacionada ao processo de tomada de decisão. Fundamenta-se na abordagem alternativa dos estudos de usuários da informação e toma como referencial adicional os estudos da Psicologia. O autor faz uma revisão profunda da literatura e navega por modelos de estudos sobre o comportamento de usuários e a contribuição da Psicologia para esse campo. Afirma que a pesquisa se desenha como uma “Abordagem Clínica da Informação (ACI)”<sup>3</sup> e que traz contribuições para os estudos de usuários.

Para coletar os dados, utilizou dois tipos de entrevista: uma semiestruturada, que se baseia na técnica do incidente crítico, em que os líderes pesquisados apontam situações críticas/complexas que envolvem a tomada de decisão; e uma livre, sobre o desenho produzido pelo pesquisador com as informações da entrevista semiestruturada. Depois de apresentar os roteiros de entrevistas e as bases para produzir o desenho

<sup>3</sup> A ACI, segundo Paula (2012), é uma proposta metodológica que tem o objetivo de estudar as dimensões simbólicas e afetivas relacionadas à busca e ao uso da informação por parte dos decisores. Nesse trabalho é que o autor introduz sua proposta da ACI.

elaborado pelo pesquisador, o teste AT-9<sup>4</sup>, o autor da proposta metodológica sugere para a análise dos dados a técnica de triangulação e a de Bardin (1977). Para o material reunido, o autor sugere que se utilize como chave hermenêutica o modelo de classificação de estruturas do imaginário desenvolvido por Gilbert Durand (1997).

O autor concluiu sua proposta metodológica com um item que denominou de “Uma prospecção a novos paradigmas”, em que deseja que os resultados da aplicação dessa metodologia contribuam “[...] para lançar alguma luz sobre um dos aspectos de mais difícil acesso das situações de uso da informação: a subjetividade e a emocionalidade envolvidas nos processos de tomada de decisão.” (Q3/AR Nº1, p.42)

O **Artigo de Revisão nº 3** (Q3) tem como foco a elaboração de uma revisão de literatura sobre o comportamento do consumidor na busca por informação, no contexto da Internet, onde, logo de início, o autor deixa claro que se trata de uma literatura muito vasta, que se encontra em muitas disciplinas do *Marketing* à Economia, da Psicologia à Sociologia, entre outras, e que não pretende elaborar um compêndio exaustivo sobre o comportamento do consumidor em suas buscas de informação. Com esse intuito, o autor navega por uma vasta literatura, exclusivamente em inglês, sobre o comportamento do consumidor na fase de busca de informação.

A revisão em pauta apresenta-se em sete tópicos gerais, entre eles: os modelos dos processos de compra do consumidor, a abordagem sobre a busca de informação na *web* e as estratégias de busca de informação. Nas afirmações finais sobre a revisão, tem-se que o comportamento do consumidor, ao buscar informações, é conduzido por dois fatores - custo e benefício - e que as pessoas tendem a aceitar a informação como se apresenta, portanto não fazem nenhum esforço cognitivo para transformá-la (Q3/AR 3, p. 19-20).

O **Relato de Pesquisa nº 2** (Q3) é um estudo que visa compreender como os usuários cegos se comportam durante o acesso à *web*, utilizando leitor de telas, e quais os elementos que influenciam e determinam suas ações. O estudo fundamenta-se na abordagem social para estudos usuários da informação e na Cognição Situada, portanto, trata-se de um estudo de cunho qualitativo.

---

<sup>4</sup> O teste projetivo de nove elementos arquetípos/ AT-9, projetado pelo psicólogo francês Yves Durand, possibilita que se chegue, de forma profunda, ao entendimento e à descrição do comportamento humano.

Participaram da pesquisa oito sujeitos cegos (cegueira congênita e adquirida), usuários de leitores de tela, selecionados através da técnica da bola de neve (*snowball sampling*). Para coletar os dados, os pesquisadores utilizaram a entrevista semiestruturada e o ensaio de interação, considerando os referenciais da Cognição Situada. Os dados foram coletados na casa ou no trabalho dos participantes. Para analisá-los, os autores os classificaram em categorias. Isso sugeriu o modelo de grade mista, conforme Laville e Dionne (1999). Definidas as categorias iniciais de análise, identificaram-se novas categorias (subcategorias) a partir da grade de leitura dos dados coletados.

As cinco categorias de análise iniciais geraram 17 subcategorias, por meio das quais os pesquisadores conduziram a análise dos dados. O comportamento dos usuários estudados durante o acesso à *Internet/Web*, mediado pelo leitor de telas, é influenciado por elementos internos e externos a eles. Os resultados da pesquisa contribuem para o desenvolvimento de *Websites* mais inclusivos e democráticos para pessoas com deficiência visual. Por outro lado, tem-se que o uso da Cognição Situada na pesquisa traz contribuições para os estudos de usuários da abordagem social, porquanto possibilita que se observe o sujeito interagindo no ambiente onde transita.

#### 5.3.4. Estudo sobre usuários da informação

QUADRO 4- Produção sobre usuários da informação

Nº	ESTUDO SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	V/N	ANO	TIPO
1	O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, a cognição e perspectivas futuras	3/esp.	2013	RP

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Legenda: V/N - Volume/Número. RP- Relato de pesquisa

O Quadro 4 (Q4) apresenta um relato de pesquisa (RP) publicado em volume especial de PG&C.

O **Relato de Pesquisa nº 1** (Q4) apresenta estudos sobre o comportamento de decisores como usuários da informação, no âmbito da gestão e do conhecimento. Trata-se de três pesquisas - duas teses de Doutorado e uma dissertação de Mestrado, cujas abordagens teóricas metodológicas apresentam experiências em que se estudou o comportamento dos decisores, considerando os aspectos cognitivos contemporâneos.

A tese de Doutorado (BORGES, 2002) analisa os conceitos de informação e conhecimento, na perspectiva da visão dos gestores proprietários de pequenas e médias empresas mineiras, com base na abordagem cognitiva da Biologia do Conhecer, de Maturana e Varela (1964), da qual participaram seis sujeitos que falaram sobre as próprias histórias e a de suas empresas através de entrevista.

Assim, o autor pôde “[...] analisar questões específicas sobre a inteligência empresarial, a conduta dos empresários como condutores de seu negócio e outros aspectos cognitivos [...]” (Q4/RP Nº 1, p.168) e constatar que, no âmbito da gestão da informação, deve-se considerar o estilo como cada empresário gerencia suas empresas e que a Biologia do Conhecer é uma abordagem cognitiva que viabiliza considerar aspectos importantes do comportamento de decisores, como usuários da informação.

A dissertação de Mestrado (VENÂNCIO, 2007) investiga o comportamento de busca de informação por decisores, do ponto de vista da Cognição Situada. Para tanto, o autor investigou várias situações de decisões frequentes no cotidiano organizacional que influem no desempenho da organização.

Participaram dessa pesquisa quatro empresas de pequeno porte - duas do setor industrial e duas do setor de serviços - selecionadas através da listagem da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG), obedecendo aos seguintes critérios: empresas com mais de dez anos no mercado e atuantes nos setores mais representativos da amostra.

A pesquisa desenvolveu-se em duas fases: na primeira, apresenta as entrevistas com diretores, presidentes e sócios proprietários das empresas, utilizando-se da técnica do incidente crítico, para que o entrevistado pudesse descrever uma situação importante em que tomou uma decisão importante para a organização. Para a segunda fase, o pesquisador escolheu uma situação em que o entrevistado participou ativamente, para que a descrevesse com detalhes. O roteiro de entrevista versou sobre questões relacionadas ao entrevistado e ao seu processo de busca da informação.

Os resultados da pesquisa mostraram que, ao contrário das abordagens tradicionais de busca de informação, que consideram somente o indivíduo, a cognição situada amplia esse contexto para onde o usuário faz a busca, para seu comportamento nessa situação e para as relações que estabelece e os seus motivos.

A terceira pesquisa (LEITÃO, 2010) - também uma tese de Doutorado - desenvolveu-se a partir do trabalho de Venâncio (2007), que analisou a relação entre o

uso da informação sobre o concorrente e o processo decisório, utilizando a abordagem do *sensemaking* organizacional, proposta por Weick (1995). O objetivo que o autor estabeleceu para a pesquisa foi o de “[...] investigar como o uso da informação sobre concorrência se transforma em decisão e ação nas organizações a partir do processo de *sensemaking* organizacional [...]” (Q4/RP N°1, p.169).

Participaram da pesquisa quatro instituições de ensino superior privado de Minas Gerais. Em cada uma delas, “[...] levantou-se uma situação vivida por dirigentes e membros da instituição em que uma situação sobre concorrente tenha gerado uma decisão organizacional.” (Q4/RP N°1, p.169). Para tanto, foram empregadas a abordagem de estudo de casos múltiplos e a técnica do incidente crítico. Por meio desse estudo, foi possível identificar as características do processo de *sensemaking* organizacional em cada instituição, o que confirmou a eficácia dessa abordagem para a análise do comportamento de decisores em relação a informações que denunciam possíveis ameaças da concorrência.

Para encerrar a apresentação dos 12 estudos sobre Usuários da Informação, recorre-se às palavras de Nassif, por serem oportunas para se concluir tudo o que foi dito sobre a produção publicada em PG&C e o que se vier a produzir sobre usuários da informação, o que a referida autora concentra em três aspectos que ela considera importantes ao se estudar sobre os usuários da informação: “[...] a história de vida, as necessidades de informação, considerando-se o contexto e a tarefa em que as necessidades se dão, e os aspectos ligados às emoções – pré-disposições, interesses, posições a respeito de determinado assunto, sentimentos e crenças.” (Q4/RP N°1, p.167)

### 5.3.5 Autoria e coautoria

TABELA 4 - Tipologia dos autores

TIPO	N	%
Professor universitário	6	50,0
Estudante de pós-graduação	4	33,3
Bibliotecário	1	8,3
Gerente de experiência do usuário	1	8,3
TOTAL	12	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

De acordo com a Tabela 4, metade dos autores é de professores universitários (50%) de universidades brasileiras, e um, da Universidade da Madeira – Portugal. Todos são doutores. Quando divulgaram suas produções, os professores brasileiros estavam vinculados à Universidade Federal de Minas Gerais, à Universidade de São Paulo e à Universidade Federal da Paraíba. O bibliotecário era mestrando em Ciência da Informação, pela Universidade Federal de Santa Catarina, e trabalhava no Centro de Pesquisa e Gestão de Recursos Pesqueiros do Litoral Sudeste e Sul (CEPSUL)/Santa Catarina/Brasil.

Dos estudantes de pós-graduação, dois eram mestrandos – um, em Comunicação, e outro, em Ciência da Informação, e dois doutorandos – um, em Administração, e outro, em Engenharia de Produção em universidades brasileiras.

TABELA 5 - Tipologia dos coautores

TIPO	N	%
Professor universitário	4	50
Designer de Experiência do Usuário	3	37,5
Estudante de pós-graduação	1	12,5
TOTAL	8	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Conforme demonstrado na Tabela 5, metade dos coautores (50%) são professores de universidades brasileiras, 37,5%, designers de experiência do usuário, e 12,5%, estudantes de pós-graduação.

A maioria dos autores tem apenas uma produção; 50% publicaram individualmente, e 50%, em colaboração. O autor que mais publicou individualmente produziu dois relatos de pesquisa, 1,7% da produção. Trata-se de um professor da UFMG, doutor em Psicologia Social pela USP.

Em relação à produção em colaboração, considerando o autor principal e os colaboradores, tem-se: uma produção elaborada por quatro autores; dois, por três; e três produções por dois autores.

### 5.3.6 Origem geográfica e institucional da produção

TABELA 6 - Procedência da produção

Nº	PROCEDÊNCIA	N	%
1	Minas Gerais	6	50
2	São Paulo	3	25
3	Paraíba	1	8,3
4	Santa Catarina	1	8,3
5	Portugal	1	8,3
TOTAL		12	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2017

Quase toda a produção (91,6%) procede de instituições de estados brasileiros, e apenas uma, de Portugal (8,3%). O estado de Minas Gerais registra a procedência de metade da produção (50%), seguida de São Paulo (25%), da Paraíba e de Santa Catarina com 8,3%, respectivamente (Tabela 6). Esse panorama revela uma produção diversificada no que se refere à sua abrangência.

### 5.3.7 Idioma da produção

Quanto ao idioma, toda a produção é escrita em língua portuguesa, embora o PG&C aceite submissões em três idiomas: português, espanhol e inglês.

## 6 CONCLUSÃO

Os resultados das análises da produção científica sobre Usuários da Informação publicada no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento' apontam que os conhecimentos produzidos foram comunicados através de 12 produções que enfocam o Uso da Informação, Usabilidade, Comportamento Informacional e Usuários da Informação. Essa produção centra-se em estudos que vão desde os sobre o uso da informação até a Usabilidade.

A maioria desses estudos foi produzida por professores doutores de universidades brasileiras e uma portuguesa e por alunos de pós-graduação, mestrandos e doutorandos. Isso resulta do fazer e das exigências que emanam no cotidiano dessas pessoas que necessitam de capacitação e atualização constante. A qualificação de autores e coautores é um dos indicadores de uma produção de boa qualidade. Nesse

sentido, pode-se afirmar que a produção estudada apresenta essa correlação. Os estudos utilizaram metodologias com o auxílio de autores de outras áreas do conhecimento, como a Psicologia, que só veio fortalecer e colaborar com pesquisas cujo objeto de estudo é o usuário da informação.

A maioria dos estudos foi feita em organizações que enfocam gestão e conhecimento. Isso é justificável, em razão do objetivo do PG&C, que prioriza trabalhos relacionados às temáticas 'Gestão' e 'Conhecimento'. Por outro lado, os estudos revelam uma tendência de pesquisas com o foco nos aspectos cognitivos contemporâneos.

Conclui-se que, em termos quantitativos, o montante da produção sobre os usuários da informação ainda é pequeno, comparado com a totalidade da produção publicada no periódico no período estudado. Entretanto, a produção é de qualidade relevante, principalmente para a temática 'Comportamento Informacional'.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, F. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte. v. 12, n.2, p.168-84, maio/ ago., 2007.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 70 ed. Lisboa: LDA, 2006.

\_\_\_\_\_. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BORGES, M. E. N. **A informação e o conhecimento na Biologia do conhecer**: uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais ...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, Antonio Carlos (1999). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas.

DURAND, G. **As estruturas antropológicas do imaginário**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, J. O.; COSTA, L. F. Bem-aventurança à multiplicação e ao encontro de olhares e saberes sobre gestão e conhecimento. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 1-3, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>> Acesso em: 20 mar.2017.

\_\_\_\_\_. PG&C: algumas palavras sobre sua trajetória. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 1-3, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>> Acesso em: 20 mar.2017.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em Ciências Humanas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LEITÃO, P. C. C. **Informação, concorrência e processo decisório em instituições de ensino superior**: um estudo sob o enfoque do *sensemaking* organizacional. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2010.

MATURANA, H., VARELA, F. **El árbol del conocimiento**. Santiago: Editorial Universitaria, 1964.

NIELSEN, J. **Usability engineering**. San Diego: Academic Press, 1993.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web**: projetando *websites* com qualidade. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

PAULA, C. P. A. Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo uma abordagem clínica da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Brasília. **Anais...** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012.

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

TANUS, G. F.S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

VENÂNCIO, L. S. **O caminhar faz a trilha**: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

WEICK, K. **Sensemaking in organizations**. London: Sage Publicaions, 1995.

## APÊNDICE A

N°	PRODUÇÃO ANALISADA
1	ALEMÃO, Márcia Mascarenhas; GONÇALVES, Márcio Augusto; DRUMOND, Heloísa Azevedo. Estudo da utilização da informação de custos como ferramenta de gestão em organização pública: o estudo do <i>sigh-custos</i> . <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 3, n.1, p. 210-226, 2013. (Relato de experiência)
2	FERREIRA, Fernando Colmenero. O comportamento de procura de informação no processo de decisão de compra na <i>web</i> . <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 1, n. esp., p. 3-26, 2011. (Artigo de revisão).
3	LEITÃO, Pedro Cláudio Coutinho; NASSIF, Mônica Erichsen. Uso da informação sobre a concorrência e tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de <i>sense making</i> organizacional. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 2, n. esp. p. 133-148, 2012. (Memória de evento científico-profissional)
4	MARINHO, Thiago de Andrade. Para quem a informação? Uma questão de usabilidade. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 1, n. esp. p 16, 2011. (Resenha).
5	NASSIF, Mônica Erichsen. O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, a cognição e perspectivas futuras. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 3, n.esp., p. 163-172, 2013. (Relato de pesquisa).
6	OLIVEIRA NETO, Jose Dutra. Avaliação da satisfação do usuário dos sistemas ERP como instrumento para gestão: uma abordagem multivariada de dados em uma indústria farmacêutica. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 4, n. 2, p. 171-194, 2014. (Relato de pesquisa).
7	PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do Departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 2, n.esp. p.118-132, 2012.(Memória de evento científico-profissional).
8	PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 3, n. esp. p.30-43, 2013. (Artigo de revisão).
9	ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. O comportamento de usuários cegos durante o acesso mediado por leitores de tela: um estudo sob o enfoque da cognição situada. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 3, n. esp., p. 173-196, 2013. (Relato de pesquisa).
10	RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 1, n. 2, p. 43-58, 2011. (Artigo de revisão)
11	VIEIRA, Andressa; OLIVEIRA, Marcos Eduardo Vigorito de; MÜHLBACH, Gabriela; SATO, Paula. Como fazer um bom trabalho em experiência do usuário apesar das limitações. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 1, n. esp., p. 182-200, 2011. (Memória de evento científico-profissional).
12	ZABOTTO, Cristina Nardin; SILVA, Sérgio Luís; TORKOMIAN, Ana Lúcia Vitale. Um estudo de redes de usabilidade de produtos: aprendizados para a cooperação empresarial. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 4, n. esp., p. 83-95, 2014. (Relato de pesquisa)