

## Perfil de usuários de lista de discussão da área de Ciência da Informação

Luiz Augusto Rocha do Nascimento<sup>1</sup>

Cláudia Mesquita<sup>2</sup>

Miguel Angel Márdero Arellano<sup>3</sup>

Roberto Moreira Resende<sup>4</sup>

**Resumo:** A utilização de listas de discussão pode ser considerada como um processo inovador na perspectiva da incorporação de uma nova forma de comportamento por parte do cientista/pesquisador. Por ser parte da *Internet*, elas integram um processo de mudança constante e informal. Essa comunicação é restringida pela infra-estrutura necessária para a interconectividade e pela exigência de uma capacitação mínima em informática. A comunicação via *web* não é mais, apenas, transmissão, mas interação entre pessoas. As listas de discussão de correio eletrônico, também denominadas de listas de distribuição ou *mailing list*, funcionam através do envio de mensagens de correio eletrônico para um grupo de usuários previamente identificados. Realizar um estudo de usuários de listas de discussão pode contribuir na compreensão sobre qual tipo de informação é relevante e como os usuários agem ao usar estes canais de comunicação. Considerando que as listas contam com um tipo de usuário definido pela área de atuação/concentração, membros de algum “colégio invisível”, é importante, além de caracterizar o seu perfil, identificar as necessidades que motivaram a sua participação nestas listas. Foram caracterizados os usuários das listas da área e, especificamente, co-

---

<sup>1</sup> Luiz Augusto Rocha do Nascimento, Mestre em Ciências Militares, Mestrando em Ciência da Informação (UnB/CID).

Professor do Centro Universitário Planalto do Distrito Federal – UNIPLAN.

Endereço eletrônico: [larn@terra.com.br](mailto:larn@terra.com.br)

<sup>2</sup> Cláudia Mesquita, Mestre em Ciência da Computação (CIN/UFPE)

Endereço eletrônico: [claudia.mesquita@gmail.com](mailto:claudia.mesquita@gmail.com)

<sup>3</sup> Miguel Angel Márdero Arellano, Doutorando em Ciência da Informação (UnB/CID),

Endereço eletrônico: [arellano@unb.br](mailto:arellano@unb.br)

<sup>4</sup> Roberto Moreira Resende, Mestrando em Ciência da Informação (UnB / CID)

Endereço eletrônico: [roberto@topmarket.com.br](mailto:roberto@topmarket.com.br)

mo uma destas está sendo utilizada, numa tentativa de identificar os padrões de uso e níveis de consciência dos usuários. Um aspecto que a pesquisa revelou é o pequeno número de listas especializadas em alguns temas da área de ciência da informação. As listas genéricas cumprem mais um papel de disseminação de informação, porém, são menos eficientes na cooperação em função de agruparem profissionais com diferentes interesses. Apresenta-se o resultado de uma que descreve o funcionamento das listas de discussão, e como nelas se constituem padrões informais de atuação, com participantes mais ativos ou motivados que se destacam pelas suas contribuições. O trabalho fornece um panorama atual de quem é o usuário das listas de discussão de ciência da informação no Brasil, o que eles fazem, qual é o tipo de informação procuram e, como eles usam este canal de comunicação. O estudo proporciona informações que permitem testar hipóteses baseadas nos dados coletados nos *sites* das listas e na literatura consultada.

**Palavras-chave:** lista de discussão; perfil de usuário; *bib\_virtual*; correio eletrônico; profissional da informação.

## Introdução

Já não causa espanto, embora ainda muito discutido, o fato da Internet ter se transformado em uma importante fonte de pesquisa para os profissionais de todas as áreas, incluindo as acadêmicas. Um dos pontos de maior concordância é, talvez, o poder da *Internet* enquanto ferramenta. A maior discussão repousa na utilização da *Web* e suas possibilidades como fonte confiável de pesquisa considerando que a mesma ocorre em um ambiente aberto, informal e impossível de controlar.

A *Internet* possibilitou o desenvolvimento de uma sociedade digital, criando laços de relacionamentos pessoais, profissionais, políticos, econômicos, entre outros. Uma das características das comunidades virtuais é que elas não estão restritas ao tempo e espaço, sendo toda a comunicação mediatizada pelas TIC. Esta comunicação é restringida pela infra-estrutura necessária para a interconectividade e pela exigência de uma capacitação mínima em informática. A comunicação via *web* não se restringe à transmissão mas promove, também, a interação entre pessoas.

Uma das ferramentas informais de troca de informação, largamente utilizada em todo o mundo, são as listas de discussões (*distribution list, discussion list ou mailing list*). Frequentemente observa-se uma confusão entre “lista de discussão” e “grupo de discussão”. Listas de discussões são definidas como “um serviço da Internet baseado no e-mail, que utiliza a tecnologia do envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico, com o objetivo de proporcionar a troca de informação entre várias pessoas de forma otimizada” (*Böhmerwald & Cendón, 2003*).

Estes canais de comunicação “não estruturados” (*Kaplan, 1968*) permitem a formação de comunidades virtuais de aprendizagem, onde pessoas motivadas, com interesses comuns, são estimuladas à busca do conhecimento. As listas de discussão não são “grupos de estudo” ou “*listgroups*” (*Burton, 1994*) nem “salas de bate-papo eletrônico”, nem comunidades de práticas, que são aquelas que se reúnem virtualmente para construir um produto. As listas são um dos elementos da comunidade de aprendizagem colaborativa a distância via *Internet* (*Soares e Amaral, 2004*), onde o pré-requisito principal é a pré-disposição pessoal para o compartilhamento de informações.

Os problemas específicos que se derivam de uma abordagem do estudo de usuário de listas de discussão são:

- O modelo de uso de listas de discussão está relacionado à noção sobre o que seria o melhor serviço oferecido pelas listas e qual seria o grau de participação de seus integrantes?

- A motivação dos usuários das listas de discussão depende da estrutura das listas, do tipo de informação que eles recebem e do conhecimento que eles têm do seu funcionamento?

### **Revisão de Literatura**

Nos últimos séculos a comunicação entre pesquisadores e cientistas tem ocorrido, tradicionalmente, através de publicações científicas, cursos, conferências, correio postal; entretanto, nas últimas décadas o correio eletrônico, os fóruns on-line, os grupos de notícias e as listas de discussão têm atraído muita atenção por parte da comunidade científica. No século XX, na década dos anos 70, constituíram-se os primeiros grupos de notícias (*newsgroups*) e de discussão com temática variada usando a primeira versão comercial da ARPAnet (Advanced Research Projects Agency) do Pentágono dos Estados Unidos, chamada de Telnet. Em 1990, quando a ARPAnet foi dissolvida, as aplicações comerciais da rede permitiram a popularização do seu uso através de equipamentos economicamente mais acessíveis. Em 1991 surgiu, em um newsgroup, a idéia da World Wide Web, ou seja, uma rede dentro da Internet com conteúdos multimídia, hipertextuais, e hipermediados. No início do século XXI já existiam mais de 600 milhões de pessoas criando e acessando esses conteúdos ([www.nua.com/surveys/how\\_many\\_online/](http://www.nua.com/surveys/how_many_online/)).

As listas de discussão de correio eletrônico, também denominadas de listas de distribuição ou mailing list, funcionam através do envio de mensagens de correio eletrônico para um grupo de usuários previamente identificados (Rodriguez Recio, 2002). Como canal de comunicação informal entre pesquisadores, estas listas geram um “colégio invisível” ou espaço virtual sem limites geográficos, permitindo a comunicação simultânea (Terra, 1998).

Para Roquet García (2000) existem dois tipos de listas de correio eletrônico: as listas de distribuição e as listas de discussão. Na primeira os usuários recebem apenas informações sobre temas específicos; nas listas de discussão, o objetivo é conseguir a participação de várias pessoas em discussões sobre temas de interesse de uma comunidade científica e o compartilhamento de informações.

Algumas das listas estão hospedadas nos servidores de instituições de ensino e pesquisa, mas um número considerável é mantido em servidores comerciais, por usuários particulares que tiveram a iniciativa de criá-las, mas sem o respaldo oficial de uma instituição responsável pela manutenção do seu conteúdo. Os membros de grupos de pesquisa consolidados optam pelo intercâmbio de informações em fóruns, livres da publicidade dos provedores de Internet e anunciantes interessados na criação de grupos de notícias e chats (Merlo e Sorli, 1999). Além disto, os programas utilizados na criação destas listas permitem uma variedade de opções como o tipo de acesso, armazenamento e consulta às mensagens. A configuração dessas opções influencia a qualidade da lista, já que esta determina o caráter aberto ou restrito da informação que circula e o tipo de resposta às necessidades do grupo.

Outra característica essencial das listas de discussão é se elas incorporam a figura do moderador. As listas moderadas contam com um ou mais membros que supervisionam as mensagens antes de serem enviadas para o grupo. Este procedimento pode criar um atraso na disponibilização das mensagens e na preeminência dos seus conteúdos. Nas listas não moderadas qualquer pessoa inscrita pode participar dos debates. Estas listas permitem rapidez na disseminação das suas idéias e uma crítica direta sobre a relevância do conteúdo das mensagens. Segundo Merlo e Sorli (1998), a maioria das listas não é moderada, mas administradas por pessoas encarregadas de garantir a fluidez e orientar aqueles que desconhecem o funcionamento do fórum.

Estudos de listas de discussão da área de ciência da informação na Espanha mostraram que elas estão sendo, cada vez mais, utilizadas como experiências de cooperação profissional. Informalmente os profissionais espanhóis da ciência da informação resolvem questões que precisam de respostas rápidas (localização de documentos, alguma ajuda técnica, de-

feições, etc.); estes pedidos costumam serem seguidos por respostas continuadas que são úteis para outros membros. Os estudos de Merlo e Sorli (1997, 1998, 1999), sobre a temática das listas espanholas, mostram como a difusão de informações profissionais é um dos aspectos que caracterizam esses espaços, sendo também algumas vezes o motivo de polêmica e debates sobre a idoneidade e estilo das mensagens. As discussões sobre questões de trabalho, qualidade dos serviços e formação profissional podem produzir disputas pessoais mas, nestes casos, espera-se que o administrador intervenha a fim de canalizar o debate para um ambiente mais cordial.

Outro ponto ressaltado por estes autores é a porcentagem de mensagens inapropriadas enviadas aos fóruns. No estudo das listas espanholas, 8,27% das mensagens estudadas continham conversações pessoais, ofertas comerciais e erros técnicos. A temática ou linha de atividade da lista muitas vezes é desconhecida pelos novos assinantes, tendo o administrador que intervir lembrando algumas das regras de funcionamento da lista.

Para fins deste estudo, tomou-se como modelo a análise de listas de discussão de Merli e Sorli, principalmente por que eles identificaram os padrões de uso e comportamento dos profissionais da informação nesses espaços. As conclusões das teses de Feliu (2000), Rodriguez Recio (2002) e Terra (1998) mostram que um dos aspectos que dinamiza o funcionamento das listas é a participação de uma minoria ativa. São pessoas que colaboram com informação atualizada, bibliografias, respostas a dúvidas e questionários on-line.

No caso brasileiro, uma pesquisa exploratória com 1.307 pesquisadores de todas as áreas do conhecimento (Pinheiro, 2003), sobre o uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação, detectou que a participação ativa em listas de discussão também é baixa, relacionando-a à experiência em lidar com a tecnologia (Tabela 1).

**TABELA 1**

Tipo de participação em listas de discussão e salas virtuais.

Tipo de participação	Respondidos		Não respondidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Recebe e transmite informação	281	21,5%	1026	78,5%	1307	100,0%
Só recebe informações	116	8,9%	1191	91,1%	1307	100,0%
Participa das discussões	187	14,3%	1120	85,7%	1307	100,0%
Apenas acompanha as discussões	211	16,1%	1096	83,9%	1307	100,0%
Outras formas de participação	57	4,4%	1250	95,6%	1307	100,0%

Fonte: PINHEIRO (2003)

Entendida como o grupo de pessoas mais envolvido com o seu funcionamento, colaborado e coesionado o restante dos participantes da lista, a minoria ativa é na realidade uma necessidade em todos os fóruns de comunicação informal.

### **Metodologia**

Na ausência de hipóteses claramente definidas, propusemos uma primeira etapa de estudo que corresponderia a uma pesquisa descritiva sobre o assunto. O procedimento que julgamos mais adequado para este estudo foi a aplicação de questionário fechado de múltipla escolha aos usuários da lista selecionada, assim como a análise das mensagens postadas na lista. Foi elaborado um questionário, para ser utilizado como pré-teste, que incluiu três blocos:

- a. Perfil pessoal
- b. Perfil de Usuário da Internet
- c. Perfil de usuário da lista

Cada bloco incluiu perguntas genéricas que visavam levantar uma visão ampla do tipo de usuário. Para isto, foi planejada a sua implementação numa lista de discussão da área. O instrumento de pesquisa foi aplicado em uma amostra em escala menor, e hospedada em servidor institucional (não comercial). A lista escolhida foi a ref\_digital do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), uma lista moderada e de acesso aberto, criada no ano de 2004, com apenas 70

membros da área de ciência da informação interessados nos temas relacionados com os serviços de referência na Internet ([https://listas.ibict.br/mailman/listinfo/ref\\_digital](https://listas.ibict.br/mailman/listinfo/ref_digital)). Após a coleta de dados destes questionários, foram introduzidas mudanças estilísticas e semânticas no conteúdo das perguntas.

A versão final do questionário esteve baseada na comparação dos dados levantados na pesquisa bibliográfica e nos resultados do pré-teste. O questionário foi aplicado individualmente utilizando um formulário on-line, obedecendo aos princípios da respeitabilidade e sigilo das informações. Os dados compilados foram tratados estatisticamente e apresentados no formato de gráficos e tabelas associados a análises sobre os resultados encontrados.

Após o recebimento dos formulários (73 no total) foram excluídos da análise os questionários:

- respondidos em duplicidade (2 questionários);
- parcialmente respondidos (deixaram pelo menos 3 questões em branco) (6 questionários);
- não respondidos (4 questionários);
- aqueles cujo arquivo continha vírus que não puderam ser limpos (2 questionários); e
- aqueles que foram respondidos fora do padrão do formulário. (10 questionários).

Foram descartados 24 questionários e validados 49.

O total de questionários válidos representa uma amostra de 8,16% sobre um universo total estimado em 600 usuários.

De acordo com Stevenson (1981) “o tamanho da amostra necessária dependerá do grau de confiança desejado, a quantidade de dispersão entre os valores individuais da população, e certa quantidade específica de erro tolerável”. Assim, usando a fórmula para Amostragem de Pequenas Populações com Fator de Correção Finita, e considerando que a amostra constitui mais de 5% da população, temos que a margem de confiança da pesquisa é superior a 95%.



## **Análise e Discussão dos Dados**

Existem no Brasil, atualmente, diferentes tipos de listas de discussão usadas por profissionais da área da ciência da informação. Como todas as listas de discussão, as brasileiras também contam com assinantes de outros países e os idiomas usados na maioria delas é o português, seguido pelo espanhol e o inglês. Algumas delas possuem a maioria das características mencionadas pelos autores consultados.

Para fins da presente análise, considerou-se conveniente eliminar as listas de discussão que não possuem informações na Internet, listas com menos de dois anos de criação, e listas que não permitem a possibilidade de réplica pública. A lista de divulgação mais antiga da área que, até o ano de 2004, era a lista oficial da ANCIB (conhecida atualmente com o nome de “Lista de discussão e crônicas do IASI - Instituto para Inserção na Sociedade da Informação”), não foi considerada porque não corresponde ao modelo de fórum de discussão que permite a troca de mensagens entre seus participantes. Similarmente, também foram excluídas as listas de distribuição que tratavam apenas do envio de boletins eletrônicos sem possibilidade de réplica pública ou interatividade, entre elas estão:

- information\_science;
- byservicos;
- bibliovagas;
- bibliotecariosdi;
- Biblioinclusao;
- biblioeventos;
- biblioclipping;
- Abecin e,
- listas dos Conselhos Regionais de Biblioteconomia

Na Tabela 2 estão representadas as características das 10 listas de discussão que foram selecionadas como representativas da área de ciência da informação.

TABELA 2 - Características das listas de discussão da área de ciência da informação brasileiras em 2004

Nome	Data	Tipo	Usuários	NA*	MM**	DP***
BCI-UFSCar	2002	Moderada / Restrita	Alunos e ex-alunos de Biblioteconomia da UFSCar	151	27,3	12,9
BIBAMIGOS	1998	Não Moderada / Aberta	Estudantes e profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação	670	249,7	67,4
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	1998	Moderada / Aberta	Bibliotecários atuantes em IES	373	62,2	25,5
INFOLEGIS	2002	Moderada / Restrita	Estudantes e bibliotecários que lidam com informação jurídica	349	379,3	277,1
INDEXBR	2003	Não Moderada / Aberta	Estudantes e profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação	201	21,9	16,3
NORMASD	2003	Não Moderada / Aberta	Estudantes, bibliotecários, arquivistas, editores e escritores	209	28,1	13,5
GBICSSC	2001	Moderada / Restrita	Grupo de Bibliotecários de Informação em Ciências da Saúde	35	33,5	14,9
BIBLIOTECARIOS	2000	Moderada / Restrita	Estudantes e profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação	810	258,9	97,9
BIBLIOTECAS ESCOLARES	2000	Moderada / Restrita	Bibliotecários	141	32,8	10,2
BIB_VIRTUAL	1996	Moderada / Aberta	Profissionais da Ciência da Informação	600	82,5	23,4

\*NA – Número de assinantes

\*\*MM – Média mensal de mensagens

\*\*\*DP – Desvio Padrão

Como pode ser observado, a lista bib\_virtual é a mais antiga de todas as listas de discussão brasileiras da área. A sua Antigüidade pode estar associado ao fato desta ser a única que utiliza um servidor de listas institucional. Outra característica comum a esse conjunto de listas é contar com a figura do moderador, mesmo que ele seja apenas quem recebe os pedidos de inscrição. Em cinco delas as mensagens passam diretamente para todos os assinantes, sendo restrito a eles o envio e consulta às mensagens nas outras cinco.

O número de mensagens recebido varia segundo cada lista. Aquelas com mais de 300 assinantes recebem um maior número de mensagens por mês. Considerando o desvio padrão da média mensal das men-

sagens por lista, pode-se constatar que as três listas que recebem maior número de mensagens por mês são aquelas que manifestaram maior variabilidade mensal no total de mensagens recebidas no respectivo período.

Na Figura 1 se observa, inicialmente, que as listas podem ser agrupadas em duas categorias: no primeiro grupo verificam-se listas cuja média mensal de mensagens é inferior a 200 e apresentam pouca variabilidade ao longo do ano (BCI-UFSCar, Bib-Virtual, Bibliotecas Universitárias, Indexbr, Normasd, GBICSSC e Bibliotecas Escolares); o segundo grupo apresenta uma média mensal de mensagens superior ao primeiro, entretanto, as listas evidenciam maior variabilidade mensal (Infoleg, Bibliotecários e Bibamigos)

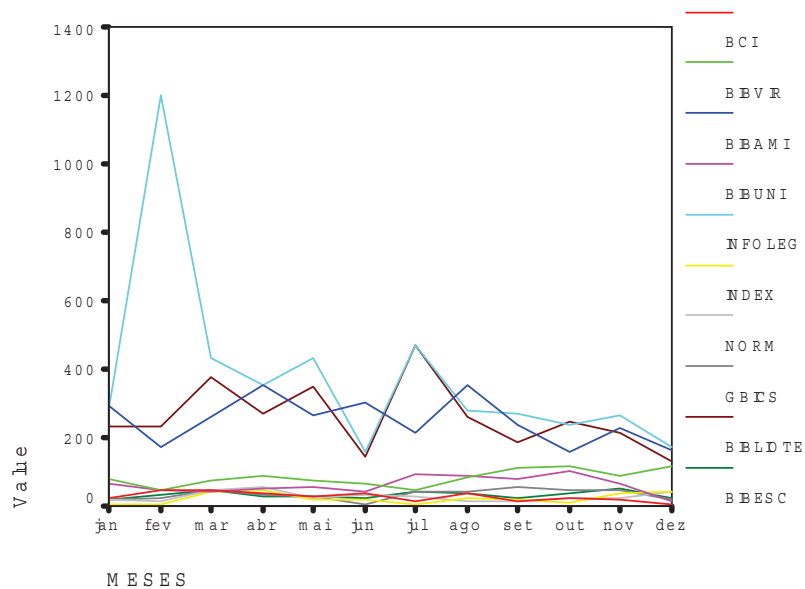


FIGURA 1 - Total de mensagens mensais por lista

Um aspecto que a pesquisa evidenciou refere-se ao pequeno número de listas especializadas em algum dos temas da área de ciência da informação (Passos, 2004). As listas genéricas cumprem mais um papel de

disseminadoras de informação, porém, são menos eficiente na cooperação, por agrupar profissionais com diferentes interesses.

### **Lista de Discussão bib\_virtual**

O trabalho avaliou a lista de discussão bib\_virtual ([https://listas.ibict.br/mailman/listinfo/bib\\_virtual](https://listas.ibict.br/mailman/listinfo/bib_virtual)). Analisou-se o conteúdo das mensagens para tentar compreender o uso que os profissionais da informação fazem desse tipo de canal de comunicação, assim como identificar o perfil desses usuários.

A bib\_virtual é a única lista brasileira hospedada em servidor institucional. Coordenada pelo IBICT desde 1996, ela permite desde abril do corrente ano acesso livre ao conteúdo de todas as mensagens enviadas para a lista com endereço WEB. As mensagens anteriores a 2004 estão arquivadas digitalmente.

A lista surgiu como parte integrante das atividades do Grupo de Trabalho de Bibliotecas Virtuais (GTBV) do Comitê Gestor da Internet, criado em novembro de 1996 (<http://www.cg.org.br/gt/gtbv/gtbv.htm>). O GTBV tinha como objetivo específico promover a participação ativa das bibliotecas brasileiras na Internet. A produção científica dos participantes desse grupo revelou a sua importância no desenvolvimento de projetos e programas de bibliotecas virtuais no Brasil (Ohira, 2002).

### **Perfil dos Usuários**

As características dos assinantes da lista bib\_virtual facilitam o entendimento do perfil dos usuários de listas de discussão da área. Com base nas respostas dadas podemos chegar às seguintes observações:

- Quase 80% dos participantes são mulheres entre 30 e 49 anos de idade. Este dado não surpreende já que na área da Biblioteconomia a participação feminina ainda é dominante.

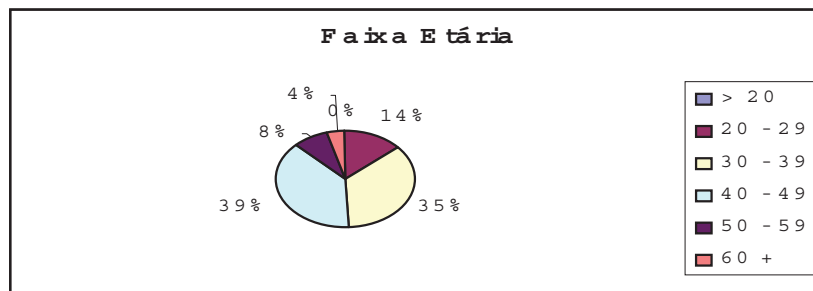


Figura 2 – Faixa Etária dos participantes da bib\_virtual

- Todos os respondentes possuíam nível superior, a maioria bibliotecárias com boa situação financeira (salário, conta, celular pós-pago, carteira de motorista).

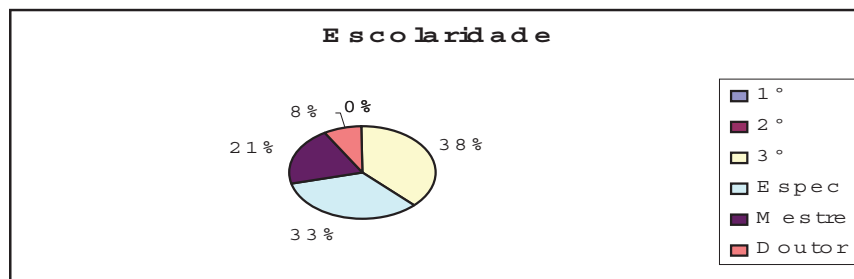


Figura 3 – Grau de escolaridade dos participantes da bib\_virtual

- No item acesso à lista, a maioria informou que acessa de manhã, sendo que 70% deles o fazem desde o local de trabalho e 31% desde seu domicílio particular. Esses dados refletem a visão dos assinantes de que a função básica da lista é fornecer informações pontuais para um grupo específico de usuários.

- Também um dado que ficou revelado tanto no questionário como na análise das mensagens foi que 47% dos assinantes não participam efetivamente das discussões, sendo que 80% das mensagens são geradas por 20% dos participantes, confirmando-se a Lei de Pareto. Um dado

que pode ser explorado em pesquisas futuras é o motivo pelo qual 20% dos participantes não se sente à vontade para interagir.

### **Análise das Mensagens**

Foi detectado no questionário que 56% dos participantes da lista bib\_virtual não enviam mensagens durante o período de um mês. As mensagens analisadas foram postadas nos meses de maio e novembro de 2004, sendo 74 mensagens referentes ao mês de maio e 87 referentes ao de novembro, totalizando 161 mensagens.

Esta análise foi baseada em um estudo de listas de discussão realizado por Merlo e Sordi (1998), no qual foram encontrados 8 temas de enfoque das mensagens postadas. Na Tabela 3, encontra-se a classificação das mensagens da lista Bib-virtual por tema, contendo o respectivo número de mensagens e seu percentual aproximado.

**TABELA 3: Mensagens por tema**

Temáticas	Maio		Novembro	
	n° mensagens	Total %	n° mensagens	Total %
Informação profissional	19	25,7	29	33,33
Publicação eletrônica	16	21,7	15	17,24
Informação bibliográfica	13	17,6	6	6,9
Solicitação de informação	7	9,46	10	11,49
Respostas	7	9,46	14	16,1
Discussão	4	5,4	1	1,15
Organização da lista	0	0	1	1,15
Mensagens inadequadas	7	9,4	9	10,35
Duplicatas	0	0	0	0
Pedido de Desculpas	0	0	1	1,15
Agradecimento	0	0	1	1,15

### **TEMA: INFORMAÇÃO PROFISSIONAL**

O tema Informação Profissional inclui todas as informações de caráter profissional difundida na lista, como divulgação de cursos de formação, anúncios de congressos, de simpósios, de jornadas, de novos sítios na web, de bases de dados, de ofertas de emprego, etc. Na Bib\_virtual, este foi o tema mais postado na lista, sendo 25,7% das men-

sagens em maio e 33,33% em novembro, sendo grande parte deste percentual relativo às mensagens de divulgação de eventos. Isto pode caracterizar a Bib-Virtual como uma lista mais informacional do que uma lista de discussão

### **TEMA: PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS**

Na categoria Publicações Eletrônicas estão incluídas as mensagens em forma de boletins eletrônicos ou sobre avisos de novas publicações eletrônicas. Ampliou-se um pouco esta categoria incluindo-se mensagens cujo corpo é um artigo publicado na Internet. Esta temática classificou-se como a segunda mais abordada na lista Bib-Virtual, com 21,7% no mês de maio e 17,24% em novembro.

### **TEMA: INFORMAÇÕES BIBLIOGRÁFICAS**

Refere-se a boletins sobre as publicações impressas e novidades editoriais. Este tema ocupa o terceiro lugar no mês de maio (17,6%) e quinto no mês de novembro (6,9%). Este resultado talvez possa ser explicado pelo fato de que as publicações na área não sejam expressivas quantitativamente.

### **TEMA: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

Engloba todas as mensagens sobre pedidos de informação. Entre estas incluem-se: informações sobre a localização de documentos, de pessoas, ou de entidades, sobre orientação profissional, ou mesmo sobre dúvidas relacionadas ao trabalho diário de quem lida com a informação. Na Bib-Virtual este tema ocupa o quarto lugar (9,46% em maio e 11,49% em novembro). As solicitações mais freqüentes, observadas nos meses analisados, foram pedidos de referência bibliográfica ou de documentos sobre um determinado tema, e pedidos de colaboração em pesquisa.

Na análise das listas espanholas, realizada por Merlo e Sordi este tema é o mais abordado. Talvez os autores agruparam as solicitações de informação às respectivas respostas em um só tema. Se este agrupamento de mensagens for feito na Bib-virtual, o tema solicitação de informação assume o terceiro lugar (18,92%) no mês de maio, e o segundo (27,59%) no de novembro. Também foi observado que as respostas às solicitações são encaminhadas rapidamente. Em geral, as respostas são postadas no mesmo dia em que o pedido de informação foi feito, e no pior caso, no dia seguinte

### **TEMA: DISCUSSÕES**

Refere-se aos debates ou intercâmbios de idéias; na bib-virtual quase não há debates, nem troca de idéias. No mês de maio somente 5,4% das mensagens abordava esta temática. No mês de novembro este percentual reduziu para 1,15%. Este resultado sugere baixa participação dos integrantes da lista de discussão

### **PARTICIPAÇÃO**

A análise da Tabela 4 reforça a idéia de que há pouca participação dos integrantes da lista, mencionada na temática Discussão. Somente 35 integrantes enviaram mensagens nos meses pesquisados. Considerando que há 600 inscritos na lista, apenas 5,84% dos integrantes enviaram mensagens. É importante ressaltar que no mês de maio um único participante enviou 27% das mensagens. Ao fazer a média das mensagens enviadas pelos integrantes mais participativos, observa-se que 30% das mensagens foram enviadas por apenas 2 integrantes da lista. Evidenciando a baixa participação dos integrantes na lista de discussão.



Tabela 4: Mensagens enviadas por integrantes da lista

Maio			Novembro		
Quantidade de Integrantes	Nº de mensagens enviadas	%	Quantidade de Integrantes	Nº de mensagens enviadas	%
1 integrante	20	27,02	1 integrante	14	16,09
1 integrante	5	6,76	1 integrante	10	11,50
2 integrantes	4	10,81	2 integrantes	5	11,49
2 integrantes	3	8,11	1 integrantes	4	4,60
6 integrantes	2	16,22	6 integrantes	3	20,69
23 integrantes	1	31,08	7 integrantes	2	16,09
			17 integrantes	1	19,54
Total: 35	74	100	35	87	

## Conclusão

Os estudos de usuário sobre o comportamento de uma comunidade virtual específica podem ser considerados uma etapa na avaliação dos espaços de comunicação, à luz das respostas dos usuários. A utilização de listas de discussão é um processo inovador na perspectiva da incorporação de uma nova forma de comportamento por parte do cientista/pesquisador. Por ser parte da Internet, elas integram o um processo de mudança constante e informal. Nossa pesquisa permitiu a compreensão do perfil dos usuários de uma dessas listas.

A pesquisa indicou que o uso das listas de discussão na área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação está tendo um incremento quantitativo e qualitativo no Brasil. Apesar das dificuldades encontradas na coleta dos dados (período do ano no qual os questionários foram distribuídos e quantidade de sujeitos que responderam ao questionário), a análise confirma as descobertas de vários autores que identificaram as características dos tipos de listas de discussão existentes atualmente, as temáticas mais frequentes e os diferentes graus de participação. A análise identificou, também áreas onde são necessárias investigações adicionais, evidenciando a necessidade da utilização de servidores de listas institucionais não comerciais, para garantir sua continuidade, assim como da figura do moderador como aquele que se encarrega apenas da parte administrativa *do* espaço de comunicação.

## Referências bibliográficas

BÖHMEREALD, Paula, CENDÓN, Beatriz Valadares. **Vantagens das listas de discussão como fonte de informação pessoal e profissional**. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, n. 16, 2. sem. 2003. Disponível em: [http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao\\_16/Cendon\\_vantagens.pdf](http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_16/Cendon_vantagens.pdf) Acesso em: 14 maio 2005.

BURTON, Paul F. **Electronic Mail as an Academic Discussion Forum**. Journal of Documentation, v. 50, n. 2, jun, p. 99-110, 1994.

FELIU, V. **Estudio sobre las Listas de distribución: Edulist, Edutec y Psicoeduc**. Tesis doctoral. Universidad de Ciencias de la Educación de la Universidad Rovira i Virgili. Barcelona. 2000. Disponível em: <http://www.rediris.es/cvu/publ/edulist/tesilist.htm> Acesso em: 14 maio 2005.

KAPLAN, Norman. **The history of Science**. In Internacional Encyclopedia of Social Science, v. 14, p. 112-117, 1968.

MERLO VEGA, José Antonio, SORLI ROJO, Ángela. **Las Listas de distribución como herramienta profesional**. Métodos de información 1999; 6(31):53-60. Disponível em: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/mei.pdf> Acesso em: 14 maio 2005.

\_\_\_\_\_. **Las relaciones interprofesionales en las listas de distribución de información y documentación españolas**. Jornadas Españolas de Documentación (6. 1998. Valencia). Los sistemas de información al servicio de la sociedad. Valencia: FESABID, AVEI, 1998, p. 597-612. Disponível em: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/valencia.htm> Acesso em: 14 maio 2005.

\_\_\_\_\_. **Las bibliotecas como clientes y servidoras de información web.** Jornades Catalanas de Documentación (6. 1997. Barcelona). Cap a la societat digital: un món en contínua transformació. Barcelona: COBDC; SOCADI, 1997, p. 317-327.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt. **Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000).** Ci. Inf. Brasília, v. 31, n. 1, p. 61-74, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=208&layout=abstract>> Acesso em: 14 maio 2005.

PASSOS, Elidenice. **Lista de discussão Infolegis: bibliotecários jurídicos reunidos: estudo de caso.** ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA DO RIO DE JANEIRO, 4., 2004. Rio de Janeiro. Anais...Rio de Janeiro, 2004.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Comunidades científicas e infraestrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa.** Ciência da Informação, v. 32, n. 3, p. 62-73, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao>> Acesso em 15 maio 2005.

RODRIGUEZ RECIO, Francisco Javier. **Análisis de la lista de correo electrónico Radiología.** Tesis Doctoral. Universidad de Málaga. Departamento de Radiología y Medicina Física, Oftalmología e Otorrinolaringología. 2003. Disponível em: <<http://www.rediris.es/cvu/publ/TESIS-Listas.PDF>> Acesso em: 15 maio 2005.

ROQUET GARCÍA, G. **Las Listas electrónicas como recurso educativo.** Revista Electrónica NETDIDACTICA. Universidad de La Laguna. Disponível em: <<http://www.netdidactica.com/>> Acesso em: 15 maio 2005.

SOARES, S.B.C.; AMARAL, S.F. **Comunidades de aprendizagem colaborativa a distância via internet e bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias brasileiras**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13.; SIMPÓSIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, 3., 2004, Natal. (Re)Dimensão de bibliotecas universitárias: da gestão estratégica à inclusão social. Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

STEVENSON, William J. **Estatística Aplicada à Administração**; tradução Alfredo Alves de Farias. – São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1981.

TERRA, Marisa da Costa. **A comunicação informal dos profissionais da informação**: lista de discussão. (Mestrado). Campinas: Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 1998.