

TGI004
USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO
(Aula 1)

Professora
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
bogliolo@eci.ufmg.br

“A informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos”
(Tálamo, 1996, p. 12 *apud* Jardim e Fonseca, 2004).

“Um serviço de informação orientado ao usuário implica em se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação” (Jardim e Fonseca, 2004).

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

1. Definição de Biblioteca
2. Definição de Biblioteconomia
3. Usuários como Campo da Biblioteconomia
4. Usuários como Campo da Arquivologia
5. Apoio Teórico para os Estudos de Usuários
6. Definição de Estudos de Usos e Usuários

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

1. DEFINIÇÃO DE BIBLIOTECA

“Biblioteca é o local onde uma coleção organizada e constituída de acordo com a demanda e necessidade dos usuários efetivos e potenciais a que se destina (tanto no que concerne ao tipo de material, como à diversificação dos assuntos), está à disposição dos interessados, para suprir suas necessidades informativas, educacionais ou recreativas. Para tanto requer recursos humanos, materiais e financeiros que assegurem a continuidade e atualização dos seus serviços”.

(Targino, 1984, p. 59 *apud* Mostafa, Lima e Maranon, 1992, p. 217)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

2. DEFINIÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA

“Para Shera, a biblioteconomia é uma trindade formada de aquisição, organização e disseminação. (...) Os conceitos básicos da disciplina são indivíduos, registros gráficos e organização técnica. Esses conceitos podem ser representados sob a forma de um triângulo, cujos lados seriam constituídos pelos indivíduos e registros gráficos e a base pela biblioteca e suas formas de tornar os registros acessíveis aos leitores”.

(Rabelo, 1980, p. 20)



Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

2. DEFINIÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA

“Já Nitecki define a biblioteconomia a partir da hipótese que relaciona os termos livros (b), usuário (u), conhecimento (k). (...) Para ele, a biblioteconomia tem como finalidade permitir, de diferentes formas, que os leitores tenham acesso ao conhecimento disponível através de bibliotecas”.

(Rabelo, 1980, p. 20)



Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

3. USUÁRIOS COMO CAMPO DA BIBLIOTECONOMIA

“A finalidade da biblioteca é a transferência de informação ao usuário e as três áreas básicas de conhecimento da biblioteconomia são:

- materiais que vão ser comunicados;
- métodos usados para sua organização;
- usuários – os receptores da informação”.

(Rabelo, 1980, p. 21)



Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

4. USUÁRIOS COMO CAMPO DA ARQUIVOLOGIA

“Se os arquivistas desejam compreender o mecanismo das práticas arquivísticas e as razões dos princípios e teorias, devemos dirigir nossa atenção dos acervos físicos ao uso da documentação (...) devemos começar a aprender de maneira sistemática e não por simples impressões como fazemos agora quem são nossos usuários (...) temos de pensar a administração de arquivos como uma administração centrada no cliente e não nos materiais”.

(Dowle, 1992 *apud* Jardim e Fonseca, 2004)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

5 - APOIO TEÓRICO PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os três sistemas básicos através dos quais se organiza a atividade humana são personalidade, cultura e sociedade.

Esses sistemas oferecem a base para a consideração do indivíduo, que deve ser estudado no seu interrelacionamento com a sociedade e a cultura.

Personalidade, cultura e sociedade são objeto de estudo de diversas disciplinas das Ciências Sociais e, tradicionalmente, constituem o campo de estudo da Psicologia, Antropologia e Sociologia.

(Rabelo, 1980, p. 25)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

5 - APOIO TEÓRICO PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

A psicologia estuda o comportamento do indivíduo.

A antropologia deseja apurar a existência de regularidades entre os inúmeros aspectos do comportamento humano em uma sociedade. Colocando simplistamente, estuda a cultura, entendida como a maneira de viver em uma sociedade.

A sociologia tem por objetivo estudar a interação social dos seres vivos nos diferentes níveis de organização da vida. É uma ciência que se relaciona com a observação e a análise do comportamento social humano.

(Rabelo, 1980, p. 26)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

5 - APOIO TEÓRICO PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

→ “Nos três sistemas básicos através dos quais a atividade humana se organiza – personalidade, sociedade e cultura – e nas disciplinas que se dedicam a esse estudo – Psicologia, Sociologia e Antropologia – é que se situa a base teórica do setor usuário e de seu estudo. A partir dessas observações, amplia-se a proposta inicial de consideração do campo, podendo-se afirmar que esse trata de indivíduo ou grupo de indivíduos, que vive numa determinada sociedade e cultura e que se relaciona com uma instituição social – a biblioteca.

→ O ponto comum entre essas diversas disciplinas é o comportamento, estudado sob diferentes pontos de vista.

(Rabelo, 1980, p. 28-29)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

5 - APOIO TEÓRICO PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

→ Comportamento se refere a “tudo aquilo que o organismo faz”.

→ Comportamento implica em ação.

→ O comportamento ou a ação é um modo de relação entre um ator, isto é, um organismo ou uma coletividade socialmente organizada, e uma situação, isto é, um sistema de objetos entre os quais incluem-se objetos sociais, isto é, outros atores.

(Rabelo, 1980, p. 29)

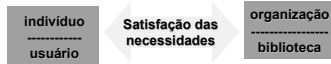
Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

5 - APOIO TEÓRICO PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

→ Ação do usuário: procura a biblioteca para atender uma necessidade.

→ Ação da biblioteca (realizada através do bibliotecário, da coleção, dos serviços prestados): atende ao usuário.

→ Deve haver reciprocidade de ações entre ambos, isto é, interação:



→ Interação se realiza ou é possível através da comunicação (implica contato e linguagem).

(Rabelo, 1980, p. 31-32)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

5 - APOIO TEÓRICO PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Interações / atos comunicativos que têm lugar na biblioteca:

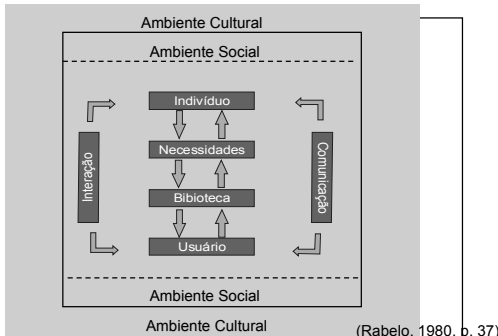
→ interação usuário / bibliotecário

→ interação usuário / usuário

→ interação usuário / conhecimento

(Rabelo, 1980, p. 33)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação



Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

6. DEFINIÇÃO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

“O estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

(DIAS e PIRES, 2004, p. 11)

“Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.”

(FIGUEIREDO, 1994, p. 7)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

6. DEFINIÇÃO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

“Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação.

Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”

(FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

A formalização dos estudos de usuários surgiu a partir do final da década de 1940. Até o final da década de 1970, a maioria dos estudos empreendidos tinham um dos seguintes objetivos:

- determinar os documentos mais utilizados,
- descobrir hábitos dos usuários para obter informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca (uso de serviços de recuperação de informação, processo de citação, canais informais, etc.) ,
- estudar aceitação das inovações tecnológicas da época,
- evidenciar o uso feito dos documentos,
- pesquisar as maneiras para obtenção de acesso aos documentos,
- determinar as demoras toleráveis. (FERREIRA, 1997)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

Naquela época, no entanto, os estudos eram feitos com aporte metodológico deficiente e muitas vezes levavam a resultados pouco úteis, algumas vezes mesmo contraditórios. Diversas críticas foram tecidas a esses estudos, entre as quais vale citar:

- ✓ Faltava uniformidade conceitual nas pesquisas, termos como **informação**, **necessidades de informação** e **uso da informação** eram utilizados indiscriminadamente.
- ✓ Faltavam definições e pressupostos claros para focalizar variáveis e gerar questões de pesquisa.
- ✓ As metodologias utilizadas se mostravam inadequadas para o objeto em estudo. Faltavam metodologias específicas, abrangentes e com rigor científico.

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

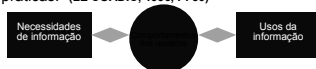
A partir dos anos 1970, observa-se um movimento entre os profissionais da informação no sentido de diminuir essas críticas, buscando conceituar termos e definir métodos científicos de pesquisa apropriados para o estudo de usuários.

1. Distinção entre usos e necessidades
2. Caracterização da necessidade de informação
3. Necessidades x demandas
4. Categorias de estudos de usuários

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

1. DISTINÇÃO ENTRE USOS E NECESSIDADES

- "Usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. Utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, quer esse objeto subsista (fala-se, então, de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo).
- O objetivo final de um produto de informação, de um sistema de informação, deve ser pensado em termos dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes desses usos nas atividades dos usuários. A função mais importante do sistema é, portanto, a forma como a informação modifica a realização dessas atividades.
- Isso demonstra que necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas." (LE COADIC, 1996, P. 39)



Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

2. CARACTERIZAÇÃO DA NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

- A caracterização da necessidade de informação é um campo clássico da ciência da informação e da biblioteconomia. No entanto, não existe consenso sobre a forma mais indicada para a sua realização, talvez por estar este tema inserido na cognição humana, que começa apenas a ser discutida com mais profundidade pela área.
- O conhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação. Exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação, a necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências resultantes da natureza, como dormir, comer, etc.

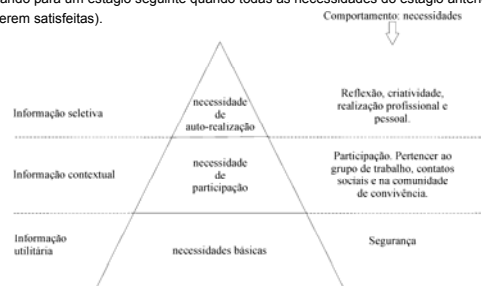
Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

■ O que leva uma pessoa a procurar informação? A existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado. A necessidade de informação pareceria pertencer, então, à categoria das necessidades humanas básicas. O fato, porém, de não ser partilhada igualmente por todos os seres humanos nos leva a questionar sobre sua verdadeira condição:

- existe uma necessidade de informação bem-definida, como as necessidades físicas, e que pode ser considerada em si mesma uma necessidade fundamental?
- ou a necessidade de informação é uma necessidade derivada que serviria à realização de outros tipos de necessidades? (LE COADIC, 1996, p. 40)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

Barreto (1994) classifica a informação traçando um paralelo com a pirâmide de Maslow (pirâmide das necessidades humanas, em que o indivíduo movimenta-se da base para o topo, passando para um estágio seguinte quando todas as necessidades do estágio anterior estiverem satisfeitas).



Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

- O enfoque tradicional em ciência da informação consiste em considerar que o usuário chega ao sistema de informação com uma necessidade de informação mais ou menos bem-especificada. A função do sistema é fornecer-lhe a informação. A hipótese subjacente é que os seres humanos têm necessidade de informação da mesma forma que necessitam de alimento ou abrigo. A necessidade de informação tem, então, o status de uma necessidade física fundamental.
- Mas, numerosas são as pessoas que jamais utilizam um sistema de informação. Os não-usuários são, de longe, mais importantes do que os usuários. O que não quer dizer que não necessitem de informação, mas isso tende a provar que a necessidade de informação, quando existe, é uma necessidade derivada, exigida para a realização de uma necessidade mais fundamental. (LE COADIC, 1996, p. 41)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

3. Necessidades x Demandas de Informação

Toterdall considera que as necessidades podem ser categorizadas em:

- não-definidas
- expressas
- não expressas
- ainda não despertadas

(Rabelo, 1980, p. 52)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

3. Necessidades x Demandas de Informação

Segundo a classificação de Golovanov e Viktorov, as necessidades são:

- explícitas – aquelas que o usuário formula
- implícitas – aquelas reveladas através da análise do problema em termos de lógica da informação dependente da tarefa ou problema envolvidos
- fictícias ou irrealis: necessidades que, se satisfeitas, poderão levar a uma solução com qualidade inferior ou a um caminho falso na solução do problema.
- reais: aquelas que correspondem à solução do problema.

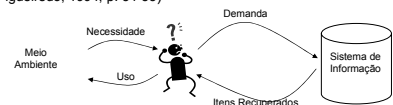
(Rabelo, 1980, p. 52)

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

3. Necessidades x Demandas de Informação

"Line, em um artigo de 1974, declarando que os estudos de usuários têm sido mais voltados às necessidades do que aos usos ou demandas, tentou estabelecer as seguintes definições:

- necessidade
- desejo
- demanda
- uso" (Figueiredo, 1994, p. 34-35)



Line, Maurice B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, 26 (2): 87, Feb. 1974.

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

4. Categorias para estudos de usuários:

1. Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação (*system approach*)
2. Estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho (*user approach*).

Le Coadic (1996, p. 42-45) tece crítica aos estudos de usuários que se restringem ao sistema, e não no próprio usuário, ao lembrar que, tradicionalmente, não se faz a análise das necessidades de informação, "pois se considera que o usuário traz uma necessidade de informação específica. Os intermediários – bibliotecários e documentalistas – só começam geralmente a estudar a situação depois que o usuário começou de fato a procurar a informação; ou seja, quando decidiu que tinha 'necessidade' de informação.

Desenvolvimento do Campo de Estudos de Usos e Usuários da Informação

Isso significa que outras alternativas foram estudadas e descartadas (pelo menos inconscientemente). Para o intermediário essa escolha condiciona a situação em que atuará. Nessas condições, se houver estudos de usos, terão por único objetivo melhorar o desempenho do sistema. De duas formas:

- um estudo de uso do sistema que não suscite a questão de saber se o sistema fornece o serviço de que os usuários potenciais necessitam, pois só há interesse por aqueles que o utilizam;
- e um estudo parcial das 'necessidades' dos usuários, pois se lhes pergunta de que necessitam para complementar o que é oferecido. A hipótese é que o usuário sabe o que quer e é capaz de identificar os mecanismos de obtenção da informação! Ora, conhecemos as hesitações dos usuários ao dizerem o que querem o que desejam e o que necessitam.

Referências

- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. *Revista São Paulo em Perspectiva*, Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest.htm>>. Acesso em 12/jun/2006.
- BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.
- DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EduFSCar, 2004. 48p. ISBN 85.7600.022-9
- FERREIRA, Sueli Mara S. P. Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem *Sense-Making*. Publicado na série "Documentos ABEBD", 1997. Disponível em <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acesso em 02 nov 2005.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p. ISBN – 85.7013.040-X
- JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *Datagramzero*, v. 5, n. 5, artigo 04, out./2004.
- LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 119p. ISBN 85.85637.00-0
- MOSTAFA, Solange; LIMA, Admir; MARANON, Eduardo. Paradigmas teóricos da biblioteconomia e ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.21, n.3, p. 216-222, set./dez. 1992.
- RABELLO, Odília Clark Peres. O conteúdo do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca. In: _____. Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1980 (dissertação, mestrado em Administração de Bibliotecas). Cap. 4. p. 18-93.