

TGI004
USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO
(Aula 2)

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

Métodos e Técnicas de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação

Segundo Wilson-Davis as pesquisas sobre estudos de usuários podem ser de dois tipos:

a. *Estudos centrados na biblioteca*: a investigação de como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados

b. *Estudos centrados no usuário*: como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho.

(Cunha, 1982, p. 5)

Métodos e Técnicas de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação

Atualmente, são inúmeras as publicações referentes a estudos de usuários, de necessidades de informação, de comportamento na busca de informação e de usos da informação. No entanto, esta é comprovadamente uma área de conhecimento difícil para a qual diversos métodos têm sido propostos. (DEVADSON e LINGAM, 1996)

Assim sendo, dependendo dos objetivos do estudo de usuário que está sendo proposto, ele pode utilizar métodos e técnicas de pesquisa social genéricos (quer dizer, métodos já consagrados e validados cientificamente, desenvolvidos para pesquisa social) ou métodos/metodologias desenvolvidos especificamente para o estudo de usuários.

Métodos e Técnicas de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação

Seguindo a abordagem proposta por Cunha (1982, p.7), vamos diferenciar os métodos de pesquisa para estudo de usuário a partir da técnica de coleta de dados utilizada. Lembramos que uma pesquisa envolve várias etapas:

1. definição dos propósitos e limites do estudo;
2. preparação de um esboço da organização do relatório final;
3. determinação dos tipos de dados e dos métodos de coleta;
4. preparação das tabelas, formulários e impressos para coleta e tabulação dos dados;
5. coleta de dados;
6. tabulação e análise;
7. preparação do relatório;
8. revisão, crítica e preparação final do relatório. (Cf. WIGHT, citado por FIGUEIREDO, 1994, p. 68-69)

Métodos e Técnicas de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação

A escolha das técnicas de coleta de dados relaciona-se intimamente com os propósitos e o objeto do estudo e pode ser subdividida em três classes:

- técnicas envolvendo análise documentária,
- técnicas envolvendo observação e
- técnicas envolvendo perguntas (CUNHA, 1982, p.7).

Métodos e Técnicas de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação

Técnicas envolvendo análise documentária:

- Análise de conteúdo
- Análise de citações
- Documentos de biblioteca
- Diários

Métodos e Técnicas de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação

Técnicas envolvendo observação:

- Observação não participante
- Observação participante
- Análise de tarefas e resolução de problemas

Métodos e Técnicas de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação

Técnicas envolvendo perguntas:

- Questionário
- Entrevista
- Técnica do Incidente Crítico
- Técnica de Delfos (Delphi)
- Grupos Focais

Limitações dos estudos de usuários

- Os dados obtidos a partir de questionamentos usualmente diferem daqueles obtidos por métodos de observação
- Espera-se que o usuário responda sobre suas necessidades de informação quando eles realmente não sabem quais serviços e produtos poderiam existir à sua disposição; o conteúdo, extensão e profundidade dos mesmos; não sabem sequer quais são suas reais necessidades, são capazes de expor apenas suas demandas.

Limitações dos estudos de usuários

- Necessidade de maior rigor nas amostragens
- Necessidade de uso mais aprofundado de análises estatísticas
- Necessidade de maior conhecimento por parte dos pesquisadores em EU dos métodos e técnicas de pesquisa social, com incremento no uso de diferentes técnicas de coletas de dados
- Mais importante que melhorar metodologia é melhorar os modelos teóricos

Referências

- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 10, n.2 (número temático sobre estudo e tratamento de usuários da informação), p. 5-20, jul./dez. 1982.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p. ISBN – 85.7013.040-X
- KAYO, Eduardo Kazuo e SECURATO, José Roberto. Método Delphi: fundamentos, críticas e vieses. *Cadernos de Pesquisa em Administração*, São Paulo, v. 1, n.4, p. 51-61, 1997.
- REA, Louis M. e PARKER, Richard A. *Metodologia de Pesquisa: do planejamento à execução*. São Paulo: Pioneira, 2002.