

Instrumentos de Coleta de Dados para Estudos de Usos e Usuários da Informação: elaboração e aplicação de questionários

Elaboração e Aplicação de Questionários

- 1º Passo: Conhecer o contexto associado ao projeto.
- 2º Passo: Colher informações preliminares a respeito de questões importantes para as partes interessadas e os indivíduos-chave:
 - informações descritivas
 - informações comportamentais
 - informações preferenciais
- 3º Passo: Delinear e especificar questões-chave
- 4º Passo: Elaborar primeira versão do questionário
- 5º Passo: Aplicar Pré-Teste para avaliar:
 - Clareza
 - Abrangência
 - Aceitabilidade
- 6º Passo: Revisar as perguntas (se necessário, efetuar novo pré-teste)
- 7º Passo: Aplicar o questionário

Texto ou declaração introdutória deve:

- Identificar a organização ou entidade que conduz o estudo.
- Estabelecer os objetivos e metas do estudo.
- Apresentar a base da seleção da amostra.
- Demonstrar a importância dos resultados para os próprios entrevistados.
- Valorizar a participação do entrevistado.
- Demonstrar que todas as respostas são valiosas: não há respostas corretas ou incorretas.
- Estimar o tempo necessário à condução do questionário.
- Por correio ou e-mail: incluir instruções para devolução.
- Por telefone ou pessoalmente: solicitar permissão para prosseguir com as perguntas.

Formato das perguntas: aberto ou fechado

Vantagens das perguntas fechadas:

- Conjunto de alternativas de resposta é uniforme
- Lista de possibilidades de resposta tende a tornar a pergunta mais clara
- Evita-se respostas estranhas ou irrelevantes
- Oferecem melhor abordagem de tratamento para assuntos delicados

Exemplos:

Qual a sua formação escolar?	Quantos abortos você já fez?
<input type="checkbox"/> ensino médio incompleto ou menos	<input type="checkbox"/> nenhum
<input type="checkbox"/> ensino médio completo	<input type="checkbox"/> um
<input type="checkbox"/> superior incompleto	<input type="checkbox"/> dois
<input type="checkbox"/> superior completo	<input type="checkbox"/> três
<input type="checkbox"/> pós-graduação	<input type="checkbox"/> quatro
	<input type="checkbox"/> cinco ou mais

Formato das perguntas: aberto ou fechado

Desvantagens das perguntas fechadas:

- Seleção de resposta ao acaso por incerteza ou incompreensão da pergunta
- Não permitem distinções sutis entre os entrevistados
- Tendem a restringir a amplitude do assunto

A questão da categoria "outros, favor especificar"

O uso de perguntas abertas:

- Volume de informações irrelevantes e repetitivas
- Aptidão de comunicação por parte do entrevistado
- Demanda de tempo → índice de recusas
- Categorização interpretativa, subjetiva e demorada

Seqüência das perguntas

- Perguntas introdutórias
- Perguntas delicadas
- Perguntas afins
- Série padronizada de respostas
- Seqüência lógica
- Perguntas de filtragem ou "peneira"
- Verificações de confiabilidade
- Perguntas abertas de acompanhamento
- Perguntas abertas de aspectos gerais

Extensão do questionário

Diretrizes para a redação de perguntas:

- Nível de linguagem
- Palavras e frases não-específicas
- Perguntas com múltiplas finalidades
- Informações manipulativas
- Ênfase inadequada
- Palavras e frases emocionais

Níveis de medição:

- Escala nominal
- Escala ordinal
- Escala de intervalos

Formatação das perguntas:

- Distribuição das respostas no questionário
- Número de respostas alternativas
- Estrutura de categorias para variáveis de escala de intervalos
- Ordem das alternativas de resposta
- Respostas múltiplas
- Respostas escalonadas
- Instruções ao entrevistador

Considere as seguintes perguntas e indique que problema ou que problemas existem na sua redação:

1. Você acha que os imigrantes clandestinos deveriam receber pagamentos da AFDC (Ajuda a Famílias com Crianças Dependentes)?

- ___ Sim
- ___ Não
- ___ Sem opinião

Considere as seguintes perguntas e indique que problema ou que problemas existem na sua redação:

2. Sua cidade tem um dos governos mais eficientes do país. Por favor, classifique-a em termos da sua eficiência global.

- | | | | |
|-----------------|-----------|--------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Muito Favorável | Favorável | Neutro | Desfavorável |

Considere as seguintes perguntas e indique que problema ou que problemas existem na sua redação:

3. Você está satisfeito com o fluxo do trânsito e a disponibilidade de estacionamento em sua vizinhança?

- ___ Sim
- ___ Não
- ___ Sem opinião

Considere as seguintes perguntas e indique que problema ou que problemas existem na sua redação:

4. Você acredita que a eutanásia deve ser praticada se o paciente está irremediavelmente doente ou dá seu consentimento?

- Sim
- Não
- Sem opinião

Considere as seguintes perguntas e indique que problema ou que problemas existem na sua redação:

5. Por favor, indique abaixo sua renda:

- Abaixo de R\$400,00
- R\$400,00 e abaixo de R\$600,00
- R\$ 600,00 - R\$1000,00
- R\$1000,00 - R\$1250,00
- Acima de R\$ 1250,00 – R\$2000,00

Considere as seguintes perguntas e indique que problema ou que problemas existem na sua redação:

6. Que espécie de atividades você gostaria de ver mais em sua comunidade?

- Peças de teatro
- Música
- Dança
- Palestras
- Futebol
- Filmes

Determinação da composição da amostragem

1. Definir a população ou universo
2. Definir a população útil – lista de membros identificáveis e contáveis
3. Extrair a amostra dos entrevistados – população identificada para as entrevistas

Aplicação do Questionário

- Pesquisas por correio
- Pesquisas por telefone
- Pesquisas pessoais

Tabulação e análise das respostas ao questionário

Necessidades de informação dos vereadores de Florianópolis:

estudo de usuário

(Nascimento e Weschenfelde, 2002)

Análise do comportamento de busca e uso da informação centrada nas reais necessidades do político catarinense, aqui representado pelos vereadores de Florianópolis:

- Traçar o perfil dos vereadores
- Detectar suas reais necessidades de informação
- Verificar as formas de busca e uso da informação
- Averiguar se além de consumidores, são produtores de informação

Perfil dos vereadores

- Faixa etária
- Sexo
- Estado civil
- Nível de escolaridade
- Profissão
- Cargos políticos anteriores
- Partido político

TABELA 1
Faixa etária

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

Atualização pessoal e profissional

- Contatos com especialistas
- Contatos com políticos de outros estados
- Participação em eventos
- Hábito e frequência de leitura
- Frequência de busca de informação nas Unidades e Redes de Informação
- Uso de unidades de informação fora de Florianópolis
- Autonomia na busca e localização de fontes documentais
- Utilização de novas tecnologias

TABELA 4
Contatos com especialistas e políticos de outros estados

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

TABELA 5
Hábito de leitura

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

TABELA 6
Frequência de leitura semanal

Horas	Nº Ver.	%
03	03	14,5
05	02	9,5
07	02	9,5
08	01	4,7
10	07	33,3
14	04	19,0
20	02	9,5

A busca de informação nas Unidades de Informação foi especificada na Tabela 7, de acordo com as frequências: frequentemente (F); regularmente (R); Nunca (N). Na denominação de Unidades de Informação incluem-se os Arquivos, Bibliotecas, Centros e/ou Serviços de Documentação e Informação, ou quaisquer outras organizações públicas ou privadas que armazenem informações suscetíveis de serem consultadas, disseminadas e usadas para satisfazer as necessidades de seus usuários.

TABELA 7
Frequência de busca de informação nas Unidades e Redes de Informação

Unidades e Redes de Informação	Frequência			Total
	F	R	N	
Arquivos	05	14	02	21
Bibliotecas	08	11	02	21
Centros de Documentação	03	08	10	21
Redes ou Sistemas de Informação	14	06	01	21

Considerações

- Tabelas apresentam exclusivamente frequências relativas e absolutas (estatística descritiva)
- Não há busca de relacionamento causal entre as variáveis

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

Fonte de informação consultada	Sexo		Profissão			Idade		
	Masculino	Feminino	Médico	Enfermeiro	Técnico-administrat	20-29	30-39	Acima de 40
Livro	84	83	96	84	33	79	74	88
Periódico	73	71	97	82	15	70	61	76
Jornal	78	76	80	76	72	60	72	81
Rádio	48	51	32	46	54	60	52	43
Televisão	85	89	70	78	93	94	87	76

Obs. Os dados apresentados estão em valores percentuais.

Em relação a esses resultados:

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

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

NASCIMENTO, Maria de Jesus, WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. *Informação & Sociedade* : estudos. V. 12, n. 1, 2002.

REA, Louis M. e PARKER, Richard A. *Metodologia de Pesquisa: do planejamento à execução*. São Paulo: Pioneira, 2002.