

## Abordagens dos Estudos de Usos e Usuários da Informação

Professora  
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte  
[bogliolo@eci.ufmg.br](mailto:bogliolo@eci.ufmg.br)

## Estudos de usuários

Proposta de reflexão teórica baseada na análise de sete dissertações de mestrado sobre usuários de bibliotecas escolhidas aleatoriamente.

(Lima, 1994)

### Dos títulos

- Função enunciativa
- Ênfase no comportamento, nos hábitos, interesses e objetivos dos trabalhos dos usuários
  - Hábitos e interesses dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco
  - Motivação e busca de informação: comportamento de docentes-pesquisadores da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
  - Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não-uso da Biblioteca Universitária
  - Estudo de usuários da área de Engenharia Básica da PETROBRÁS
  - Usuários de informação: estudo realizado no Curso de Graduação em História da Universidade Federal Fluminense.
  - Busca de Informação: comportamento do docente-pesquisador da Universidade Estadual de Londrina.
  - Fluxo de informação tecnológica: análise de uma empresa.

### Dos objetivos

- Levam em conta os objetivos institucionais
- Preocupação volta-se para a função da biblioteca
- A realização das metas da biblioteca passam pela satisfação do usuário
- Buscam adequar coleção, usuários e bibliotecas
- A biblioteca, como parte de uma instituição maior (universidade ou empresa) persegue os objetivos desta instituição

### Das revisões de literatura

#### Preocupações básicas

- Métodos empregados (questionários, entrevistas, observação direta e estudos de caso)
- Ambiente dos usuários (informação científica e tecnológica)
- Comportamento de usuários, canais de informação mais utilizados e em quais fases acadêmicas, questão da língua de acesso às literaturas e de sua obsolescência, entre outros.

### Dos métodos

- Trabalhos quase-experimentais (em oposição à pesquisa experimental, como as ciências físicas e biológicas, por permitirem limitado nível de controle e mensuração das variáveis).
- Apresentação de comparações
  - Entre os canais de comunicação usados pelos usuários de biblioteca
  - Entre diferentes grupos de usuários dentro da mesma instituição
  - Entre diferentes comportamentos frente à busca de informação, levando em consideração variáveis independentes como sexo, faixa etária, etc.
- Sete estudos de caso, já que cada pesquisador verificou uma realidade particular que é a biblioteca da sua instituição

### Dos métodos

- Caracterização do universo da pesquisa
  - Apresentação da instituição em dois níveis: a instituição maior e, dentro dela, a biblioteca;
  - Estrutura e métodos de funcionamento;
  - Análise funcional e evolucionista: Estrutura organizacional acompanhada por fatos historicizantes do contexto
- Localização, base amostral, sujeitos
- Material, procedimentos

### Das recomendações

- Sugestões de cunho moralista
- De certo modo, pedem o que não se pode dar (exemplo: sugestão de interferência nos canais informais de informação)
- Informação tratada como mercadoria: sugestão de uso de técnicas de marketing; usuário como consumidor que deve ser atingido e atraído; concorrência no mercado entre canais formais e informais de informação.

### Mais do mesmo?

“ A leitura da revisão da literatura nas dissertações conjugada com o tópico das recomendações causa a qualquer leitor o sentimento de que algo se repete. Não é difícil perceber que as recomendações convergem sempre para a similaridade entre uma dissertação e outra, guardadas as peculiaridades das instituições.

...

Todas as dissertações operam, metodologicamente falando, como em várias áreas das ciências sociais aplicadas nos últimos trinta anos, privilegiando as técnicas de medição das opiniões e das atitudes individuais coletadas por meio de questionários e/ou entrevistas. O processamento comum se faz no cruzamento de dados objetivos (idade, sexo, profissão, renda, nível acadêmico, titulação) e dados subjetivos (opiniões, preferências, etc.). Do cruzamento nascem as teorias. Quase sempre ilusórias porque aparentes. (...) É preciso atentarmos para o fato de que tanto os dados objetivos como os subjetivos são determinados socialmente.”

É preciso encontrar alternativas metodológicas.

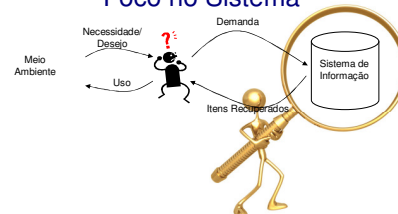
### Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação

Para Watson e Crick, o objetivo da descoberta da estrutura do DNA (1953) foi “entremeado com os tormentosos prazeres da competição, da disputa e da recompensa. A absorção do problema científico alternava-se com períodos de ócio, fuga, diversão e de admirar garotas. A amizade e a hostilidade entre colaboradores expressavam-se numa simbiose persistente, mas produtiva, na qual nenhum conseguia fazer realmente alguma coisa sem as capacidades especiais do outro. E tudo isso envolvia não apenas a paixão por criar novos conhecimentos, mas também a paixão por serem reconhecidos pelos pares e por ocupar um lugar na competição” (Choo, 2003, p. 63)

### Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação

- A informação e o *insight* nascem no coração e na mente dos indivíduos;
- A busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais.
- A análise das necessidades e dos usos da informação vem se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

### Abordagens de Estudos de Usuários: Foco no Sistema



Existem várias maneiras de se caracterizarem estudos de usuários; uma das maneiras mais convenientes é dividi-los em dois tipos:

- 1) estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;
- 2) estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

(Figueiredo 1994, p. 8)

## Abordagens de Estudos de Usuários: Foco no Usuário

Existem várias maneiras de se caracterizarem estudos de usuários; uma das maneiras mais convenientes é dividi-los em dois tipos:

- 1) estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;
- 2) **estudos orientados ao usuário**, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

(Figueiredo 1994, p. 8)

## Abordagens de Estudos de Usuários

Usando a categorização proposta por Figueiredo (1994), como se classificariam os estudos que avaliamos na última aula?

- Necessidades de informação dos vereadores de Florianópolis
- Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva
- Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância
- Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

## Abordagens de Estudos de Usuários

Choo (2003, p. 66-82) propõe uma nova ótica para interpretação da orientação da pesquisa, ou seja, do estudo de usuários empreendido. Ele avalia o foco no sistema ou no usuário levando em consideração a forma como a informação é avaliada no estudo empreendido.

“... o termo sistemas tem um amplo alcance, já que inclui estruturas sociais, práticas e comunidades destinadas a partilhar e disseminar informações; instrumentos, serviços e agências que facilitam o acesso à informação; assim como sistemas computadorizados, que permitem que a informação seja procurada e armazenada. A pesquisa orientada para o sistema examina como a informação flui por esses sistemas sociais, e como é possível desenvolver instrumentos e serviços para simplificar o acesso à informação e fomentar a partilha de informações” (Choo, 2003, p. 68).

## Orientação dos estudos: Sistemas → → → Usuários

Orientação para o sistema	Orientação para o usuário
Informação como entidade externa, objetiva, que tem realidade própria, baseada no conteúdo, independente dos usuários ou dos sistemas sociais.	Informação como construção subjetiva criada dentro da mente dos usuários. Pacote conteúdo + interpretação é que é útil e valioso para os usuários.
Informação existe <i>a priori</i> , e é tarefa do usuário localizá-la e extrai-la.	Valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação.
Cada documento ou registro contém informações sobre algo, e esse algo pode ser determinado objetivamente.	A mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos.

## Abordagens de Estudos de Usuários

E agora, usando a categorização proposta por Choo (2003), como se classificariam os estudos que avaliamos na última aula?

- Necessidades de informação dos vereadores de Florianópolis
- Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva
- Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância
- Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

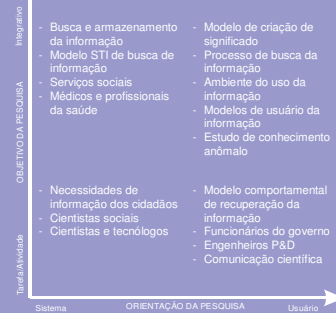
## Abordagens de Estudos de Usuários

Para Choo (2003, p. 66-82), os estudos de usuários não se classificam somente pela sua orientação (orientados para o sistema ou para o usuário), mas também pela finalidade da pesquisa, que pode ser dirigida para tarefas ou integrativa.

## Finalidade dos estudos: Dirigidos para tarefas → → Integrativos

Dirigidos para tarefas	Integrativos
Concentra-se em determinados comportamentos e atividades que constituem o processo de busca da informação propriamente dito.	Abrange todo o processo de busca e utilização da informação.
Tem como objetivo identificar as fontes de informação interna e externa que são selecionadas e usadas intensivamente por grupos específicos de pessoas, ou examinar os modos formais e informais pelos quais a informação é partilhada e comunicada em profissões ou organizações definidas	Objetivos incluem entender a situação ou o contexto que levou ao reconhecimento da necessidade de informação, examinar as atividades de busca e armazenamento da informação e analisar como a informação é utilizada para resolver problemas, tomar decisões e criar significado.

## Mapeamento da pesquisa sobre necessidades e usos da informação



## Abordagens de Estudos de Usuários

Finalmente, usando o mapeamento proposto por Choo (2003), em que quadrante se classificariam os estudos que avaliamos na última aula?

- Necessidades de informação dos vereadores de Florianópolis
- Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva
- Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância
- Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias

## Abordagem alternativa

- Consideramos "alternativa" a abordagem que privilegia pesquisas integrativas centradas no usuário.

Abordagem Tradicional	Abordagem Alternativa
Informação → Objetiva	Informação → Subjetiva
Usuários → Processadores de informação	Usuários → Seres que estão constantemente construindo (sentido)
Objetivo da pesquisa → procura por proposições trans-situacionais sobre a natureza do uso de sistemas de informação, enfocando as dimensões externamente observáveis do comportamento.	Objetivo da pesquisa → compreensão do uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário.
Pergunta → O quê?	Pergunta → Como?
Paradigma → Físico	Paradigmas → Cognitivo e Social

## Abordagem alternativa

- Enquanto a informação quase sempre tem uma manifestação física, como um documento ou registro, o contexto e o significado da informação se renovam a cada vez que ela chega a um usuário.
- A informação é fabricada por indivíduos a partir de sua experiência passada e de acordo com as exigências de determinada situação na qual a informação deve ser usada.
- Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam.
- Partimos da posição de que:
  - o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva;
  - a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço;
  - o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil.

## Abordagem alternativa

- Os novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam por:
  - Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
  - Considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
  - Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
  - Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
  - Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
  - Empregar maior orientação qualitativa
- As bases desta nova abordagem são:
  - O processo de se buscar compreensão do que seja "necessidade de informação" deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado;
  - A informação necessária e o esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real da qual ela emergiu;
  - O uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.

## Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila . Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 – Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: *Anais do IX ENANCIB*, 2008.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: \_\_\_\_\_, *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap. 2, p. 63-120.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: \_\_\_\_\_, *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19

LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudos de usuários. In: \_\_\_\_\_, *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de biblioteca*. Londrina: Embrapa-CNPq; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46-65.