



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
DEPARTAMENTO DE TEORIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Estudo Dirigido n. 2
Métodos e Técnicas para Estudos de Usuários

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. 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.

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 documental (análise de citações, documentos de biblioteca, diários, ou análise de tarefas e resolução de problemas);
- técnicas envolvendo observação (observação não participante, observação participante) e
- técnicas envolvendo perguntas (questionário, entrevista, técnica de Delfos (Delphi), grupos focais).

Em relação às técnicas envolvendo perguntas:

1. Compare a técnica de questionário à de entrevista, enumerando vantagens e desvantagens de uma em relação à outra.
2. Questionários podem ser compostos de perguntas abertas, fechadas, ou serem mistos. Enumere algumas vantagens e desvantagens de cada um desses tipos de pergunta.
3. Entrevistas podem ser estruturadas, não-estruturadas ou semi-estruturadas. Descreva cada uma dessas técnicas de coletas de dados.
4. Explique o que é o pré-teste e porque se recomenda a sua aplicação.
5. Escreva um texto descrevendo a técnica de Delfos. Seu texto deve contemplar: aplicabilidade da técnica, diferença entre a técnica de Delfos e a aplicação de questionários e procedimentos metodológicos para a preparação e condução da técnica.
6. Escreva um texto descrevendo a técnica de grupos focais. Seu texto deve contemplar: aplicabilidade da técnica de grupo focal, diferença entre a técnica de grupo focal e a de entrevista em grupo e procedimentos metodológicos para a preparação e condução da técnica.
7. Por questão ética, sempre que se aplica uma técnica de coleta de dados envolvendo perguntas, é necessário informar ao usuário o motivo e objetivo da pesquisa, bem como a duração estimada para que ele responda todos os itens. No caso de entrevista gravada deve-se, ainda, solicitar autorização do entrevistado para a gravação. Preocupado com a questão ética, o Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG (COEP) tem se tornado cada vez mais rigoroso na aprovação dos projetos de pesquisa. Necessitam da aprovação do COEP quaisquer projetos de pesquisa cuja fonte primária de informação seja o ser humano, individual ou coletivamente, direta ou indiretamente. Pesquise o site do COEP e descreva os passos para aprovação de um projeto de estudo de usuário que utilize técnicas envolvendo perguntas na coleta de dados. Descreva, ainda, o que é um TCLE e de que itens ele deve ser composto.

Referências:

- COEP – Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG. <http://www.ufmg.br/bioetica/coep/>.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, maio/ago./2007. p. 168-184.
- 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.
- DEVADASON, F. J. & LINGAM, P. P. A methodology for the identification of information needs of users. *INFLANET 62nd General Conference – Conference Proceedings* Aug. 1996. Disponível em <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm>. Acesso em 16 nov. 2005.
- DIAS, Claudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 141-158, 2000.
- 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. Disponível em <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c4-art5.pdf>. Acesso em 02 abr. 2007.
- REA, L.M.; PARKER, R.A. *Metodologia de Pesquisa*: do planejamento à execução. São Paulo: Pioneira, 2002.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa social*: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989. ISBN: 85-224-0450-X
- SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Grupo focal *online* e *offline* como técnica de coleta de dados. *Informação e Sociedade: estudos*. João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 81-95, jan./abr. 2007 .