

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO

Ana Lúcia Ferreira Gonçalves

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DO
USUÁRIO: SUBSÍDIOS PARA UMA POLÍTICA EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Niterói



Rio de Janeiro



2013

© 2013 by Ana Lúcia Ferreira Gonçalves

Direitos desta edição reservados à Intertexto Editora e Consultoria e Editora Interciência.

É proibida a reprodução total ou parcial por quaisquer meios, sem autorização expressa das editoras.

Projeto gráfico, capa e editoração eletrônica: Camilla Pinheiro

Revisão: Eliana da Silva e Souza

Dados internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

G635 Gonçalves, Ana Lúcia Ferreira.

Gestão da informação na perspectiva do usuário: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias/Ana Lúcia Ferreira Gonçalves. – Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência 2013.

156 p.; 21 cm.

Bibliografia: p. 137-156.

ISBN 978-85-7964-042-1 (Intertexto)

978-85-7193-321-7 (Interciência)

1. Estudo de usuários da informação. 2. Usuários de biblioteca.
3. Ciência da Informação. I. Título.

CDD 025.58



Intertexto Editora e Consultoria Ltda

Telefax: (21) 2613-3732

e-mail: intertextoeditora@terra.com.br



Editora Interciência Ltda

Telefax: (21) 2581-9378 / 2241-6916

Fax: (21) 2501-4760

e-mail: vendas@editorainterciencia.com.br

SUMÁRIO

	PREFÁCIO	7
1	INTRODUÇÃO	13
2	SOBRE A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	19
2.1	O CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	20
2.2	ESTUDOS DE USUÁRIOS	37
2.2.1	Uma visão da literatura	38
2.2.2	Metodologias utilizadas	55
2.2.3	Estudos brasileiros	60
2.3	ESTUDOS DE NECESSIDADE E USO DA INFORMAÇÃO	79
3	ABORDAGEM <i>SENSE-MAKING</i>	107
4	RESULTADOS OBTIDOS	121
5	CONCLUSÕES	129
	REFERÊNCIAS	137

PREFÁCIO

Todo e qualquer campo científico passa, no seu desenvolvimento epistêmico, por transformações refletidas especialmente nos conceitos, metodologias, teorias, paradigmas e terminologia, entre outros. Na Ciência da Informação não é diferente, estudos de usuários, tema central deste livro, oriundo de pesquisa de dissertação de mestrado, são uma demonstração do processo evolutivo e das constantes transformações da ciência e tecnologia.

Relevantes para a gestão de unidades de informação, sejam bibliotecas, centros ou sistemas de informação, bases de dados e, modernamente, bibliotecas digitais e repositórios, estudos de usuários têm funções na sua aplicação e variam de acordo com os objetivos dos gestores: tanto como dados indicadores para o planejamento, com a finalidade de implantação de qualquer unidade, de acordo com as necessidades e demandas de informação da comunidade de usuários a qual se destina,

quanto como instrumento de avaliação de atividades, para ajustes e aperfeiçoamento.

Iniciados na década de 1930, sob a denominação de estudos de usuários, apresentam diversidade de termos, desde estudos de fluxo e uso de coleções ou de necessidade e uso e, mais recentemente, de busca e acesso à informação. Esta última terminologia, mais decorrente das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs e do intensivo aumento do volume de informações, como um novo movimento da “explosão bibliográfica”. Esta expressão, originalmente foi cunhada na época do Pós-Guerra, como consequência da pesquisa e desenvolvimento da Segunda Grande Guerra.

As alterações de nomenclatura acompanham a trajetória da Ciência da Informação como campo científico e, naturalmente, o termo inicial de estudos de usuários, respondia aos seus propósitos, no momento que estava direcionado a bibliotecas e coleções e depois se ampliou, daí necessidades, busca, acesso e uso de informação. É fruto, ainda, da mudança do paradigma do armazenamento e preservação nas bibliotecas, para disseminação da informação, com a criação e proliferação de novos serviços e produtos de informação, como resumos e índices, entre as muitas publicações secundárias surgidas a partir da especialização na Ciência e do aparecimento dos documentalistas. Essa mudança se consolida com a automação de bibliotecas e as bases de dados *online*.

No final do século XX, novas transformações se manifestam, tendo por contexto a Sociedade da Informação, nascida do fenômeno da globalização, inicialmente de mercado, mas estendida

a todos os setores da sociedade, apoiada nas TICs – a Internet é um instrumento impulsionador. Assim, pode-se perceber que, por se tratar de uma Ciência Social, é inerente à área de Ciência da Informação, com maior dependência do cenário histórico, político, científico e cultural, circunscrito no tempo e espaço, conforme refletido no esboço histórico de estudos de usuários traçado pela autora.

A importância dos estudos de usuários pode ser aquilatada pela criação do CRUS – *Centre for Research on User Studies*, em 1976, e a inclusão de um tópico sobre necessidades e usos de Informação em C&T no ARIST – *Annual Review of Information Science and Technology*, desde o seu primeiro volume, em 1966.

Neste livro, a autora situa historicamente estudos de usuários, o que é relevante para compreensão das modificações de terminologia e de metodologias adotadas, ao longo dos anos, da mesma forma que o insere na Ciência da Informação como subárea, traçando suas diferentes fases e as decorrentes mutações conceituais e ampliação de aplicações.

A revisão de literatura é ampla e abrangente, na medida em que foca os estudos desde o seu surgimento até os dias atuais, numa constatação do que muitos autores apontam, de lacunas temporais e metodológicas. A autora apresenta os estudos de usuários de forma crítica, ressaltando o seu importante papel para conhecimento e identificação do comportamento, práticas, hábitos, busca, acesso e uso da informação. Ao mesmo tempo, não deixa de apontar as fragilidades, especialmente metodológicas e a já mencionada não continuidade. A realização de estudos

de usuários, com alguma regularidade, por exemplo, é necessária para acompanhamento das alterações no tema, por parte dos usuários, quando da disponibilidade de novos serviços, produtos e tecnologias da informação. Interesses, áreas de estudos, abordagens e questões de pesquisa vão se modificando, na medida em que o próprio pesquisador, no seu desenvolvimento científico, passa também por transformações.

Da análise dos estudos de usuários, no exterior, pode-se depreender que tanto na ciência quanto na tecnologia e indústria, nas mais diversas áreas e setores, são aplicados estudos de usuários que demonstram as peculiaridades e natureza de cada um, o que não permite a generalização de alguns aspectos. No Brasil, foi grande a incidência desses estudos e de boa qualidade, na década de 1970, ainda que em menor número do que no exterior e não tenham sido realizados de forma sistemática, que permitisse o acompanhamento das modificações pelas quais toda comunidade científica ou tecnológica passa.

Embora a maioria dos estudos, no Brasil, seja direcionada aos campos científicos, a autora destaca também aqueles voltados às organizações, aos setores tecnológicos e produtivos, especialmente para tomada de decisões – os contextos são determinantes na realização desses estudos.

Transformações acentuadas ocorrem com a Internet, especialmente na mediação, uma vez que o usuário ganha mais autonomia na busca e acesso à informação e o profissional de informação, inversamente, assume novos papéis, como produtor e gestor

de novos serviços e produtos de informação, surgidos na *web*. Entre esses, o Portal da Capes, instrumento fundamental sobretudo para pesquisadores, professores e pós-graduandos brasileiros em geral.

Outro ponto relevante do livro são as metodologias, analisadas pela autora e parte essencial para o desenvolvimento de estudos de usuários e obtenção de bons resultados. A partir de autores estudados, são destacadas as seguintes, entre outras: questionários, entrevistas (estruturadas, não estruturadas e semiestruturadas), observação (espontânea, participante, não sistemática e sistemática) auto-observação sistemática pelo usuário e grupo focal. Não deve ser esquecido o incidente crítico, introduzido nesses estudos no exterior e no Brasil, valioso recurso metodológico.

A autora opta, na sua pesquisa, pelo método *SENSE MAKING*, traduzido no Brasil como “produção de sentido”, formulado por Brenda Dervin, em 1972, nos Estados Unidos, com o apoio de pesquisadores e colaboradores. Ela esclarece que se trata de método adotado durante entrevista apoiado no trinômio: situação, lacuna e uso e ainda nos caminhos necessários para superar as lacunas, denominadas de pontes, como abordagem alternativa centrada no usuário. Nas suas palavras, o objetivo do estudo foi “identificar padrões de comportamento comuns na busca e uso de informações”.

Nos resultados, a autora conclui que a “adaptação da abordagem para os estudos de usuários no ambiente acadêmico foi considerada eficaz face aos resultados alcançados”, em torno das

categorias adotadas no método: situação, lacunas, fontes de informação, barreiras, uso e sentido. A última “categoria” compreende algumas recomendações e expectativas na maneira como a Biblioteca pode auxiliar na elaboração de um projeto de pesquisa, o que fortalece a relação entre bibliotecários, professores, pesquisadores, alunos e a sua inserção nas atividades de ensino e pesquisa.

Este livro surge num momento em que, depois de um período de decréscimo do número de estudos de usuários, especialmente no Brasil, há que ser enfrentado, corajosamente, o volume incontrolável de informações na Internet. Esse “admirável mundo novo”, de profundas transformações, exige novas e atualizadas pesquisas de necessidades, busca, acesso e uso da informação, sobretudo porque, no âmbito da ciência, tecnologia e inovação, é cada vez maior a exigência de precisão, relevância e rapidez nas informações para os usuários.

A autora, com uma vida de dedicação e exercício profissional no ambiente de bibliotecas universitárias, acumulou experiência e conhecimentos suficientes para traçar um amplo e atualizado panorama de estudos de usuários, e empreender uma pesquisa de natureza subjetiva e de alta complexidade.

Lena Vania Ribeiro Pinheiro