

## **PÚBLICOS, COMUNIDADES E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

Helen Rose Flores de Flores  
Mestre em Educação (UNILASALLE); professora da UFRGS

### **1 ESTUDOS DE PÚBLICOS, COMUNIDADES E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO**

Na área de Biblioteconomia, o tema “estudo de usuários” é pesquisado há cerca de 40 anos, tendo como objetivo, invariavelmente, a coleta de dados visando a criação, manutenção e/ou avaliação de produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e centros de informação/documentação.

Fazem parte dos chamados produtos e serviços o catálogo, a hora do conto, as capacitações oferecidas para o uso de bases de dados, as exposições e demais atividades propostas pela unidade de informação, a fim de atender demandas dos usuários.

Consideram-se usuários todas as pessoas e instituições que compõem a comunidade atendida pela biblioteca ou serviço de informação. É importante salientar que, embora a maioria dos estudos foquem nos usuários que frequentam a unidade de informação presencial ou remotamente, é possível também focar nos usuários potenciais, que nunca fizeram contato, mas pertencem à mesma instituição.

Mas, afinal, por que estudamos os usuários? Porque a partir destes estudos procuramos verificar se os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca estão atendendo as necessidades da comunidade e dos usuários, além de mapear necessidades não atendidas pela biblioteca, indicando quais interesses precisariam ser desenvolvidos ou adaptados para a comunidade atendida.

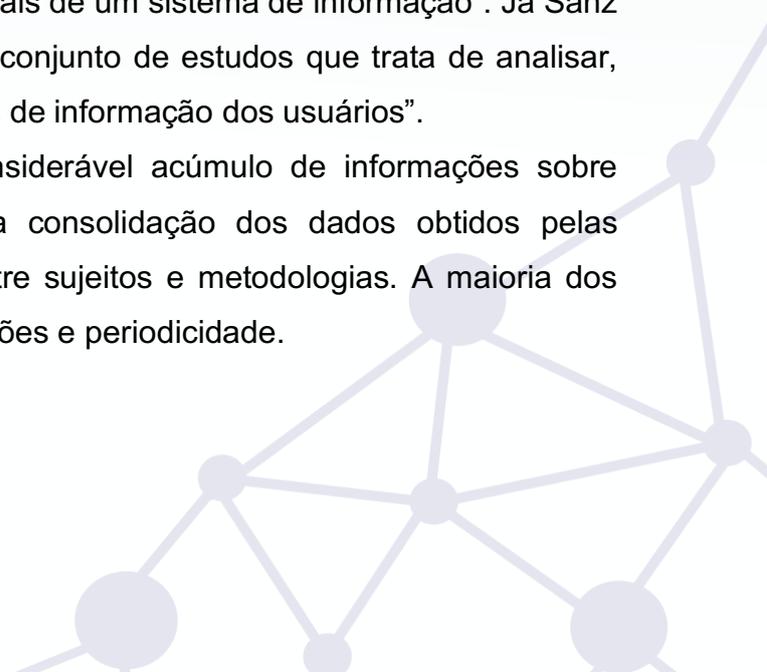
Baptista e Cunha (2007) salientam o caráter quantitativo dos estudos realizados entre as décadas de 1960 a 1980 do século XX, tanto na coleta de dados quanto em seu tratamento, devido à utilização de técnicas estatísticas nos dois casos, com o objetivo de fornecer dados para o gerenciamento da unidade de informação. Segundo eles, foi no decorrer do período que os estudos mudaram seu enfoque, passando a ser mais direcionados para o usuário e seu comportamento perante necessidades específicas. Como ilustração, os autores destacam que muitas pesquisas mencionavam as restrições de acesso a fontes de informação e como estas dificuldades influenciaram a opinião dos usuários, indicando que a facilidade de acesso determinava o uso de produtos e serviços. Outros critérios usados pelos usuários para a busca e obtenção de informação diziam respeito à forma do documento, tempo, lugar e posse.

A partir da automação das fontes, produtos e serviços, ocorrida gradativamente no decorrer da década de 1980, as necessidades dos usuários evoluíram, devido ao acesso a uma maior variedade de informação. Conseqüentemente, o mapeamento das referidas necessidades por parte dos serviços de informação precisou evoluir.

Ao mesmo tempo, as pesquisas passaram da fase quantitativa para a qualitativa, na medida em que os estudiosos verificaram que somente os dados numéricos não forneciam dados e informações suficientes para criar uma imagem completa do momento, sendo necessários subsídios oriundos das Ciências Sociais, como as teorias da Antropologia, Sociologia, Psicologia, entre outras.

Dias e Pires (2004, p. 11) destacam que estudos de usos e usuários da informação no campo da Ciência da Informação são “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Já Sanz Casado (1995) os identificam como um “conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários”.

Apesar deste longo período e considerável acúmulo de informações sobre estudos de usuários, tem sido difícil a consolidação dos dados obtidos pelas pesquisas, devido à grande variação entre sujeitos e metodologias. A maioria dos estudos é único na identificação de situações e periodicidade.



São considerados estudos de comunidades e de usuários desde levantamentos de uso de fontes de informação em bibliotecas, até pesquisas mais complexas, envolvendo o desenvolvimento de sistemas ou ampliação dos processos e demandas, como necessidade, busca, uso, produção e disseminação de informações. Podem envolver aspectos gerais dos serviços de informação, ou focalizarem produtos e serviços específicos, gerando, assim, desde dados abrangentes e básicos, até estudos profundos, que demandam maior embasamento teórico por parte de quem promove os estudos e eventualmente de quem é estudado.

### **1.1 Metodologias, técnicas e instrumentos de coleta de dados**

A metodologia detalha o processo para atingir um determinado fim. É o campo em que se estudam os métodos praticados em um estudo, por exemplo, determinando o melhor método para uma situação, bem como as etapas a serem desenvolvidas para que se chegue ao resultado pretendido, quer seja a avaliação de um serviço ou a aquisição de acervos em unidades de informação.

Silva (1989, p. 151), acerca dos problemas metodológicos dos estudos de usuários, destaca que os mesmos vão desde a delimitação do objeto da pesquisa (o que estudar), passando pela mensuração (como estudar) e até pela delimitação da própria comunidade (quem estudar).

Não existe um padrão para a forma de delimitação do objeto da pesquisa. Os profissionais que atuam em Bibliotecas e Serviços de Informação, munidos de seus conhecimentos sobre os produtos e serviços oferecidos, definem o que estudar, a partir de demandas regulares, como compra de assinaturas de periódicos ou de equipamentos, ou das que emergem do contato com os usuários e com os gestores da instituição em que atuam.

Em relação à delimitação do objeto de pesquisa, quanto mais específico e compreensível for o objeto, melhor. Objetos muito amplos podem dar margem para que se desvie do que se procura entender ou conhecer. Muitas vezes é necessário fazer recortes, ou seja, estudar parte de um serviço, ou um produto específico.

A mensuração (como) e a delimitação da comunidade a ser estudada (quem) são aspectos importantes e dependentes. Ao definirmos quem são os usuários que

compõem a comunidade a ser estudada (sua escolaridade, disponibilidade de tempo e área de atuação, por exemplo), podemos escolher entre os métodos mais adequados para mensurar o objeto de pesquisa.

Os principais métodos utilizados nos estudos de usuários da informação, conforme Figueiredo (1994), são: questionário, entrevista, diário, observação direta, controle da interação do usuário com o sistema computadorizado, análise de tarefas, uso de dados quantitativos e técnica do incidente crítico.

- **Questionário:** formado por uma lista de questões desenvolvidas pelo pesquisador, a serem respondidas pelos pesquisados. Destaca-se a necessidade de clareza e objetividade nas questões, além de vocabulário compreensivo para o usuário, visto que as questões serão respondidas sem a presença do pesquisador. Pode ser enviado em papel ou em formato eletrônico. Existem, hoje em dia, diversos programas e sistemas *online* que auxiliam na elaboração de questionários, controlam o seu envio eletrônico, gerenciam a lista de questionários devolvidos e posterior tabulação dos dados, fornecendo ao pesquisador os dados já consolidados.
- **Entrevista:** envolve uma lista de questões, desenvolvidas pelo pesquisador, que podem ser estruturadas, semiestruturadas ou não estruturadas. Como serão respondidas na presença do entrevistador, caberá a ele o esclarecimento de eventuais dúvidas, bem como a capacidade de desenvolver um diálogo acessível com o usuário. Entrevistas semiestruturadas e não estruturadas podem dar margem a problemas na tabulação dos dados, na medida em que os diálogos podem evoluir de forma diferente com cada usuário; por esta razão, o domínio do tema por parte do entrevistador é fundamental.
- **Diário:** relato diário de atividades desenvolvidas por determinado serviço, detalhando eventualmente horários e tempo de duração, além de indicar os passos ou etapas efetivadas. Os diários possibilitam o mapeamento de determinados produtos e serviços, horários e dias de maior fluxo, possibilitando, por exemplo, indicar quando há necessidade de maior aporte de pessoal no atendimento.
- **Observação direta:** é o método pelo qual o pesquisador capta a realidade que pretende estudar, a partir da observação e anotações que podem ser

espontâneas não estruturadas, participante não sistemática (quando há interação entre o observador e o observado) ou sistemática. As anotações são registradas em planilhas em papel ou eletrônicas. Como nas entrevistas semiestruturadas e não estruturadas, observações espontâneas e participante não sistemática podem gerar dificuldades na tabulação dos dados. Também requerem que o pesquisador/observador tenha domínio do tema, de forma a não desviar seu foco.

- **Controle da interação do usuário com o sistema computadorizado:** pode ocorrer por meio de um pesquisador que avalia o serviço ou sistema utilizado ou pela análise dos relatórios produzidos, que oferece informações sobre a estratégia de busca e atuação do sistema (estatística sobre o uso do vocabulário para a busca, frequência de uso de um documento, inclusive o tempo gasto na busca).
- **Uso de dados quantitativos:** dados obtidos pelo registro das atividades, serviços e produtos oferecidos pela biblioteca ou serviço de informação, como número de usuários presenciais durante um dia ou turno, usuários atendidos virtualmente, empréstimos domiciliares de livros e outros recursos, por exemplo.

Para o estabelecimento de diretrizes e protocolos com maior embasamento, precisaríamos de mais estudos longitudinais, ou seja, que sejam reproduzidos periodicamente durante um grande período de tempo, tendo objetivos e métricas semelhantes, de modo que seja possível acompanhar a evolução dos processos, inclusive para saber, no período seguinte, se as sugestões e os resultados aferidos geraram melhorias ou adaptações, que serão avaliadas posteriormente, em uma sequência indefinida que proporcione a evolução dos produtos e serviços e sua adaptação às necessidades da comunidade atendida pelos serviços informacionais.

## 2 COMUNIDADES E USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

Comunidades de informação em saúde são formadas tanto por indivíduos que atuam profissionalmente na área como por pacientes e seus familiares. As bibliotecas e serviços de informação em saúde demandam estudos de usos e usuários tendo

como objetos de pesquisa produtos e serviços, como circulação de documentos, desenvolvimento do acervo, gestão, por exemplo, como as demais instituições informacionais.

Observa-se, entretanto, que estas instituições que atendem os profissionais de saúde precisam também privilegiar os estudos de uso das fontes de informação, como bases e bancos de dados, não somente para quantificar seu acesso, mas para comprovar a efetividade das buscas e dos resultados encontrados, a fim de verificar a necessidade de maior capacitação dos profissionais para o uso qualificado dos recursos. Galvão, Ferreira e Ricarte afirmam:

O conceito de informação sobre saúde é abrangente e pode ser subdividido em: informações para uso no contexto clínico, ou seja, para serem usadas durante a assistência ao paciente; informações para uso no contexto acadêmico, empregadas durante o ensino ou para o desenvolvimento de novas pesquisas; informações para gestão da saúde e esboço de políticas públicas, empregadas para o estabelecimento de diretrizes da saúde, seja no contexto de uma unidade de saúde, seja em um município, em um estado ou no nível federal. (GALVÃO; FERREIRA; RICARTE, 2014, p. 183).

Podemos tipificar as informações em saúde como:

- **Informação clínica:** interessa tanto para profissionais de saúde, como médicos de todas as especialidades, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, odontólogos, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais, farmacêuticos, fonoaudiólogos e biomédicos, quanto para pacientes e seus familiares. Entretanto, é necessária uma adaptação quando é fornecida a pacientes e familiares, pois eles precisam de uma linguagem compatível com seu nível de conhecimento, além do uso de terminologia adequada.
- **Informação acadêmica:** interessa para estudantes, docentes e pesquisadores.
- **Informação para a gestão da saúde:** interessa para administradores de unidades de saúde e gestores públicos.

Os tipos de informação listados anteriormente não são excludentes, ou seja, algumas informações podem ser úteis no contexto da assistência, no acadêmico e no da gestão simultaneamente. Muitas informações geradas no contexto clínico são

importantes para a gestão. Podemos citar como exemplo os dados da pandemia de Covid-19, que têm sido fundamentais para a gestão dos recursos por parte dos governos e dos profissionais que atuam junto à população. A Covid-19 mostra também que informações para a gestão podem desencadear políticas em saúde que afetarão a assistência ao paciente, bem como informações geradas no contexto acadêmico podem impactar a gestão ou a assistência, e assim por diante. Isso se deve a características da área, sua organização internacional e nacional e ao papel da informação e do conhecimento na formação dos profissionais.

Trata-se de uma área em que a informação atualizada é imprescindível, por lidar com a vida das pessoas, sua saúde e doença. Além disso, diariamente são produzidos centenas de documentos e estudos, que revelam novas doenças ou transtornos, além do retorno de antigas, como o sarampo, e são propostas novas terapias ou a adaptação de antigas, acompanhadas de novas tecnologias, motivo pelo qual, para estudar o seu uso, é mais empregado o método de controle da interação do usuário com o sistema computadorizado. As informações são compostas por dados bibliográficos ou colhidos a partir de documentos oficiais como certidões, relatórios governamentais produzidos por secretarias municipais, secretarias estaduais e Ministério da Saúde, além de outros documentos que mapeiam dados demográficos e indicadores de saúde, nascimentos e óbitos.

Os estudos procuram dissecar o uso de fontes de informação em saúde, a fim de verificar se são confiáveis e estáveis, se aplicam o uso de terminologias adequadas ao contexto da saúde para o estabelecimento de estratégias de busca reproduzíveis, como os *Medical Subject Headings* (MeSH) e os *Descritores em Ciências da Saúde* (DeCS), bem como se deixam claros os critérios adotados para a seleção dos textos e documentos incluídos.

Claramente, verificamos que o contexto da saúde requer múltiplas fontes de informação, dadas as demandas informacionais de diferentes usuários. Uma informação altamente relevante para o médico em situação de assistência pode ser irrelevante para um gestor; uma informação altamente relevante para o pesquisador pode ser irrelevante para o clínico e para a gestão da saúde.

Temos na área da saúde múltiplas perspectivas sobre os usuários da informação, e seu uso também não se dá de forma natural ou espontânea. Requer um

aprendizado constante e demanda uma educação formal dos usuários para um melhor uso das fontes de informação sobre saúde, o que justifica a existência e o aprimoramento dos estudos de uso e de usuários desenvolvidos por bibliotecas e serviços de informação.

### 3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O comportamento informacional e práticas informacionais envolvem conceitos construídos no subcampo dos Estudos de Usuários da Informação. Nos primeiros estudos, o usuário era apenas o informante e não o objeto de estudo; era considerado um elemento passivo, que deveria se adaptar aos mecanismos dos serviços de informação. Na década de 1980, surgiram as primeiras contribuições da chamada abordagem alternativa, paradigma moderno ou a fase de estudos qualitativos, que, de acordo com Baptista e Cunha,

[...] focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173).

Com a evolução, os pesquisadores da área perceberam os limites teórico-metodológicos da abordagem tradicional, e passaram a tentar entender como os indivíduos lidavam interiormente com a informação ou a falta dela. Precisavam entender melhor os aspectos cognitivos em torno da demanda, necessidade, busca e uso da informação. O Quadro 1 detalha resumidamente os modelos de comportamento informacional, chamados de abordagens pelos autores.

**Quadro 1** – Abordagens de Estudos de Usuários centrados nos indivíduos

| <b>Autores</b> | <b>Resumo da abordagem</b>   |
|----------------|--|
| Dervin (1998)  | Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido em seus mundos e como usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Wilson (1981, 2000)                   | Modelo baseado nas seguintes proposições: as necessidades de informação têm sua gênese nas necessidades básicas do sujeito (fisiológicas, cognitivas e afetivas), logo, não é uma necessidade primária, mas sim, secundária; e, diante da busca de informação para satisfazer sua necessidade, o sujeito pode deparar-se com barreiras individuais, pessoais, interpessoais e ambientais.   |
| Belkin (1980)                         | Modelo do Estado Anômalo do Conhecimento ( <i>Anomalous States of knowledge</i> ), focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia.   |
| Taylor (1986)                         | A abordagem do Valor Agregado ( <i>User-values</i> ou <i>Value-added</i> ) focaliza a percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação.  |
| Ellis (1989) Ellis, Cox e Hall (1993) | Modelo de comportamento de busca de informação que parte do pressuposto de que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por etapas que não acontecem de forma sequencial, características gerais que não são vistas como etapas de um processo. Inicialmente, se baseia em seis categorias de análise: Iniciar, Encadear, Vasculhar, Diferenciar, Monitorar, Extrair. Posteriormente, esse modelo foi aperfeiçoado pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993), que acrescentaram mais duas categorias ao modelo original: Verificar e Finalizar.  |
| Kuhlthau (1994)                       | Modelo denominado de <i>Information Search Process</i> , se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin (1982), potencializado pela Teoria Construtivista, em que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela transmissão. O processo se desenvolve em seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação. Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico.  |
| Choo (2003)                           | Modelo que ressalta três propriedades da busca e do uso da informação: a) o uso da informação é estabelecido a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas; b) o uso da informação é situacional; o indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que afeta diretamente suas escolhas para o uso da informação; c) o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel da informação e os critérios pelos quais a informação é julgada sob um dado assunto. A busca se caracteriza por um processo implementado pelo indivíduo para modificar o estágio anterior. |

Fonte: Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 08-09) adaptado por Pinto e Araújo (2000)

O termo comportamento informacional é hoje recorrente nas pesquisas cognitivistas, tendo como foco captar esse comportamento informacional para esclarecer como o indivíduo age quando percebe uma lacuna informacional.

A abordagem construtivista *sense making*, ou modelo de construção de sentido, de Brenda Dervin (1998), citada por Pinto e Araújo (2019, p. 19), é a que melhor ilustra essa relação do sujeito com a informação. Para a pesquisadora, o caminho do conhecimento é uma estrada por onde o sujeito segue, encontrando constantemente lacunas, necessitando construir pontes para ultrapassá-las. As lacunas seriam vazios cognitivos e as pontes seriam construídas pelas informações necessárias ao preenchimento desses vazios, resultando na construção de novos conhecimentos. Gasque e Costa (2010) definiram como características dessa abordagem centrada nos indivíduos:

- reconhecimento da subjetividade resultante de uma realidade que não transmite significado constante;
- adoção de certa perspectiva construtivista que compreende o conhecimento como algo “construído pelas relações humanas”, por meio da linguagem que se desenvolve numa comunidade e num contexto, sendo os usuários pessoas ativas, com objetivos e preferências, cujo comportamento informacional irá variar conforme a situação;
- o sistema passa a ser considerado um dos elementos de contexto social amplo;
- o centro é o aspecto cognitivista e a individualidade.

É importante saber como buscar, acessar e avaliar as informações, para que sejam usadas de modo a atingir o objetivo proposto, levando em consideração questões éticas e legais, durante o desenvolvimento da capacidade de filtrar a informação de forma inteligente e eficaz, em um processo contínuo de interação e internalização de conceitos, atitudes e de habilidades específicas como base para a compreensão da informação e sua abrangência.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta dos dados. **Perspectivas em Ciências da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184,

maio/agosto 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em: 05 abr. 2020.

BELLUZZO, R. C. B. **Relatório final apresentado ao Programa de Pós-Doutorado em Gestão Escolar, da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Araraquara**. Araraquara: UNESP, 2003.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. R. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Datagramazero**, v. 10, n. 4, jul./ago. 2009. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/11278>. Acesso em: 31 maio 2020.

DERVIN, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, v. 2, n. 2, dec. 1998.

DIAS, M. M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GALVÃO, M. C. B.; FERREIRA, J. B. B.; RICARTE, I. L. M. (2014). Usuários da informação sobre saúde. In: Casarin, H.C.S. (Org.). **Estudos de usuário da informação**. Brasília: Thesaurus, 183-219.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v.39, n.1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285/1463>. Acesso em: 20 abr. 2020.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais?. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15-33, jan. 2020. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/8037>>. Acesso em: 31 maio 2020.

SANZ CASADO, E. **Manuel de estúdios de usuários**. Madrid: Fundacion German Sanchez Ruiperez, 1995.

SILVA, G. O. do V. Biblioteca e estudos de comunidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 151-154, jul./dez. 1989. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/306>. Acesso em: 26 maio 2020.

