

(Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”

The user studies revisited: between the tradition and the alternative

por [Luciana Ferreira da Costa](#) e [Alan Curcino Pedreira da Silva](#) e [Francisca Arruda Ramalho](#)

Resumo: Partindo da compreensão polissêmica da definição de informação, aporta para o processo cognitivo informacional através do reconhecimento das necessidades informacionais, desencadeadoras das ações de busca e uso da própria informação. Desse modo, usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação do usuário. Nesse contexto, define usuários da informação e estudos de usuário, demonstrando as abordagens conceptivas, tradicional e alternativa, enfocando as principais abordagens do paradigma centrado no usuário com base na literatura revisada. Conclui que os estudos de usuários devem se configurar como pesquisas que objetivam, sobretudo, desvendar quem são os usuários da informação, quais suas reais necessidades e como se dão suas buscas e usos da informação e, também, como pesquisas que ressaltam aspectos da interação entre usuários e unidades de informação que, por sua vez, devem colocar o conteúdo e a tecnologia a serviço dos seus usuários.

Palavras-chave: Informação; Necessidade de informação; Usuário da informação; Estudo de usuários; Busca e uso de informação; Abordagens dos estudos de usuários.

Abstract: From the understanding of a polysemantic definition of the term information, this paper contributes to the informational cognitive process through the recognition of some informational needs which trigger actions of searching and using of its own information. In this manner, to use information is to work with the substance information to get a effect that satisfies to a information needs of the user. In this context, it defines users of the information and studies of user. In such context, the information users and the user studies are defined, showing the conceptual traditional and alternative approaches focusing the main boardings of the paradigm centered in the user on the basis of revised literature. It concludes that the studies of users must be configured as research that objectifies, over all, to unmask who is the users of the information, which its real necessities and as if they give to its searches and uses of the information and, also, as research that stand out aspects of the interaction between users and information units of that, in turn, must place the content and the technology the service of its users.

Keywords: Information; Information needs; Information user; User studies; Information seeking and use; Approach of the users studies.

Introdução: o objeto informacional

Em cena, usuários... Nunca um termo foi tão utilizado nos diversos campos disciplinares dedicados aos estudos de informação, seja pelas Ciências da Computação, Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia, Comunicação Social, Administração, Ciências Contábeis, dentre outros. Versa-se sobre usabilidade de softwares, usabilidade de sistemas de informação, usuários de informações para tomada de decisões, usuários de serviços contábeis, usuários em potencial e usuários desconhecidos, os mais diversos tipos de usuários nos diversos contextos de uso de informação. Qual o fascínio quanto aos usuários? O seu processo utilizador da informação e sua possibilidade de geração/aquisição do conhecimento.

Não podemos, todavia, tratar sobre usuários sem antes nos dispormos à reflexão acerca da informação, insumo a priori, nesse contexto, fundamental para possível geração/aquisição de conhecimento e que, quando assimilada, tem possibilidade, além dessa geração/aquisição do conhecimento, de beneficiar quem a busca e usa, podendo dessa mesma forma, influenciar seu entorno (*sócio-político-econômico-cultural, etc.*).

Etimologicamente, a palavra informação possui origem latina, do verbo “*informare*”, que significa dar forma, criar, porém, também, representa construção de idéia ou noção. Daí também o termo informação se originar do grego pelos termos *typos*, *idea* e *morphe*. Por essa fluidez originária, [Wurman](#) (1991, p. 42) nos demonstra a necessidade dessa compreensão da polissemia do termo informação:

“A palavra “informação” sempre foi ambígua e literalmente empregada para definir diversos conceitos. Os dicionários registram que a palavra tem sua raiz no latim informare ... A definição mais comum é “a ação de informar, formação ou moldagem da mente ou do caráter, treinamento, instrução, ensinamento, comunicação de conhecimento instrutivo”.

Na sua concepção filosófica, a informação é entendida como matéria criada e ativada pelo pensamento ou matéria em que o sujeito e o objeto do pensamento se unem na prática social, resolvendo a contradição entre a realidade e a idéia através do ato. Já popularmente, a informação é compreendida como esclarecimento que se dá a alguém sobre alguma pergunta ([Dantas](#), 2000, p. 24). Assim, para [Dantas](#) (2000, p. 24), “o conceito de informação é difuso e está relacionado com uma série de outros conceitos e fenômenos”, devendo ser a informação caracterizada por quatro tipos ou

abordagens principais, conforme descrito abaixo:

“A primeira trata-se da abordagem estrutural. Nessa perspectiva, a informação é definida como a matéria, estrutural, que possa ser apreendida ou não pelo ser humano. A segunda consiste na abordagem do conhecimento, na qual a informação é vista como conhecimento a ser comunicado. A terceira linha aborda a informação como condutora de efeito orientada para o receptor por entender que a informação só ocorre se produzir efeitos no usuário. A quarta abordagem focaliza a informação enquanto processo em si, ou seja, um processo de produção de sentido que ocorre na mente humana”.

Ainda sobre a concepção da informação, grande contribuinte idealizador da Associação Nacional de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, o pesquisador Aldo Barreto, relaciona-a com seus dois principais sujeitos, um, a priori gerador da informação, e outro, de maneira indissociável, dito receptor da informação, escrevendo que:

“Quando se observa do lado do gerador ou tem-se definições, como a estrutural, que indicam ser a informação o resultado da relação estática entre objetos materiais, independentes da ação dos seres humanos, ou tem-se a definição relacionada somente à mensagem, em que a informação é indicada como símbolo produzidos por um gerador para efetivar um processo de transferência. Nestas definições, o receptor da informação está excluído do processo, ou não é necessário para a sua explicação” ([Barreto](#), 2002, p. 1).

Continuando com o autor, percebemos que definições de informação quando relacionadas ao receptor reforçam, para ele, a intenção semântica da transferência, adjetivando o conceito com o significado da mensagem, seu uso efetivo e a ação resultante do uso. As definições que melhor explicam a natureza do fenômeno, portanto, são as que relacionam a informação à produção de conhecimento no indivíduo, pelo uso efetivo da informação, associando o conhecimento ao desenvolvimento, à emancipação e à liberdade do indivíduo, de seu grupo de convivência e a da sociedade como um todo, por esse modo também assumindo a compreensão de que cada indivíduo, no seu processo cognitivo de apreensão da realidade e comunicação humana na sociedade, assume posturas não unilaterais, contudo diversas, enquanto ao mesmo tempo, por vezes, gerador emissor de informação e também receptor e, por outras vezes, receptor de informação enquanto também gerador e emissor, possibilitando a produção do conhecimento via o status de ser social do indivíduo.

Assim, como refere [Barreto](#) (2002, p. 1), “a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo”.

Pelas necessidades de informação

Mediante as abordagens de informação, caracterizadas por [Dantas](#) (2000) e [Barreto](#) (2002), percebemos que a informação só se realiza como geradora de conhecimento quando é percebida e aceita como tal, contribuindo para o desenvolvimento do indivíduo, de modo particular, e do coletivo, a partir da influência do indivíduo para com o seu grupo social ou entorno.

É importante salientar que, no contexto mundial globalizante da sociedade, economia e cultura, como por exemplo, num país repleto de desajustes sociais, econômicos e políticos, como o Brasil, a disponibilidade ou a possibilidade de acesso à informação não quer dizer que a mesma esteja tendo uso eficaz que pode gerar conhecimento e por consequência desenvolvimento. Por esse entendimento, a democratização social da informação deve auxiliar o indivíduo a ter condições de elaborar este insumo recebido, transformando-o em conhecimento que lhe traga benefícios ([Barreto](#), 2002, p. 5).

[Barreto](#) (2002), baseado na pirâmide das necessidades humanas e comportamentos, desenvolvida pelo estudioso [A. Maslow](#), adaptou-a numa dupla relação piramidal para analisar o que seria, possivelmente, a demanda e a oferta de informação em sua estrutura básica, relacionadas às necessidades informacionais. Tal relação dar-se-ia numa situação inversamente proporcional entre necessidades e estoques de informações para satisfação das necessidades destas.

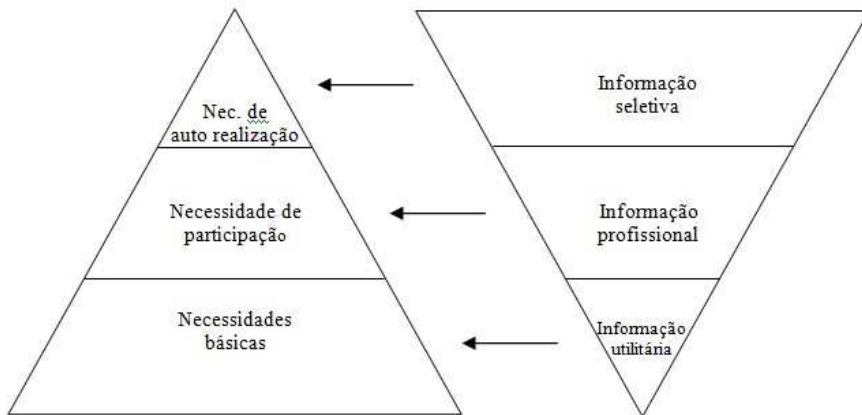


Figura 1 - As necessidades e os estoques de informação.

Fonte: [Barreto](#), Aldo (2002, p. 6)

De acordo com essa pirâmide das necessidades, o indivíduo mover-se-ia da base para o topo, passando de um nível para o outro apenas quando estiverem satisfeitas as suas necessidades no nível em que se encontrava. Na base da pirâmide estariam os indivíduos que buscam a satisfação de suas necessidades básicas de alimentação, habitação, vestuário, saúde e educação. Estes indivíduos demandariam, primeiramente, informação de utilidade para suprir suas necessidades de segurança. No nível acima estariam os indivíduos que, tendo suprido a necessidade da base, orientam-se por buscarem um comportamento atuante, objetivando a permanência nos grupos que participam, seja no trabalho, na comunidade, afetivos ou profissionais. Demandariam, basicamente, informação que lhes permita permanecer nos contextos que habitam. Tal informação é em proveito próprio e das instituições que participam. Os indivíduos, no topo da pirâmide, tendo resolvido as necessidades anteriores, demandariam informação que os conduza a reflexão, criatividade e sucesso profissional e pessoal.

Este é o pensamento de [Barreto](#) (2002, p. 5-6), que acrescenta ainda:

“Acredita-se que a oferta de informação, ou seja, a estrutura dos estoques, relaciona-se à demanda como uma pirâmide invertida, inversamente proporcional, em termos quantitativos e qualitativos às posições da informação demandada, configurando situações de racionamento e excedente de informação nos seus extremos”.

Desse modo, usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. O objetivo final de um produto de informação, de um sistema de informação deve ser analisado em termos dos usos da informação e dos efeitos resultantes desses usos nas ações dos usuários. Portanto, o papel mais importante do sistema consiste na forma como a informação transforma a realização dessas ações ([Le Coadic](#), 1996, p. 39).

Para [Le Coadic](#), (1996, p. 39), “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”. Tal pensamento está representado na figura que segue:

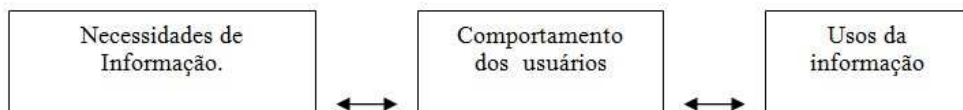


Figura 2 – Usos e necessidades de informação

Fonte: [Le Coadic](#), Yves-François (1996, p. 39)

Nesse sentido, [Wilson](#) (1981) descreve “*necessidade de informação*” como um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos. O conhecimento das necessidades de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca da informação. O que levaria uma pessoa a buscar, então, informação? A existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e/ou a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado ([Le Coadic](#), 1996, p. 39). Segundo [Figueiredo](#) (1979) é importante considerar dois tipos de necessidades de informação: a necessidade de informação em função do conhecimento e a necessidade de informação em função da ação:

- a) *A necessidade de informação em função do conhecimento é uma necessidade que resulta do desejo de saber.*
- b) *A necessidade de informação em função da ação é uma necessidade que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.*

Percebemos que a necessidade de informação em função do conhecimento surge da dúvida e do esforço de dominá-la, já a necessidade de informação em função da ação desencadeia uma ação com objetivo, visando eficácia dessa ação. Dentre essas necessidades, a informação é útil para estimular o pensamento e a ação, através das idéias de outras pessoas, conhecimentos, experiência e realizações; enfim, para atender as necessidades requeridas. A informação é, essencialmente, vista como um utensílio valioso e útil para o indivíduo em sua tentativa de prosseguir com sucesso sua vida.

Usuários da informação

Diante de toda perspectiva discursiva, acerca das necessidades de informação de indivíduos sociais e seus coletivos, um usuário da informação ou grupo de usuários pode ser definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a. Na contemporaneidade, a informação dada ao uso, assim, através de relações sócio-culturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas relações sócio-culturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito.

Como já apontamos, as necessidades de informação dos indivíduos e de seus grupos podem variar de acordo com as suas funções ou com os papéis que eles exercem no seu dia-a-dia. Nesse sentido, [Figueiredo](#) (1999, p. 20) exemplifica esse modelo de variabilidade das necessidades e uso de informação segundo a atividade exercida pelo indivíduo, como demonstrado em suas indicações de papéis/práticas sociais descritas em seqüência, tomando por base um trabalho gerencial-acadêmico, na área de agricultura onde o indivíduo pode necessitar de informação como: *Planejador, Administrador, Pesquisador, Professor, Estudantes e Prático (extensionista)*.

Por essa compreensão, encontramos outra definição de usuário da informação ([Sanz Casado](#), 1994, p. 19), apontando-o como “*aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades*” ([Sanz Casado](#), 1994, p. 19). De modo próximo, [Guinchat e Menou](#) (1994, p. 481) consideram que “*o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação*”.

Os dois últimos autores citados consideram que o usuário da informação, através de todos os sistemas de informação - enquanto organizações baseadas em tecnologias ou não, compostas de procedimentos, pessoas, bancos de dados, redes de comunicação e partes computacionais de *hardware* e *software* que objetivam a geração e manipulação sistemática da informação - geralmente interage com as instituições/centros/unidades de informação, de duas maneiras.

A primeira enfocando o usuário como responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação. A segunda enfocando as unidades de informação e seus gestores, e por consequência os sistemas de informação, devendo ter como base o próprio usuário, para a orientação e concepção das mesmas, a serem orientadas mediante as características, atitudes, necessidades e demandas do próprio usuário.

[Guinchat e Menou](#) (1994, p. 482) afirmam, portanto, que “*O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação*”. Por essa definição, os usuários integrariam categorias que se fundamentam em dois tipos de critérios, que se resumiriam em critérios

objetivos, como a categoria sócio-profissional, a especialidade e a natureza da atividade para a qual busca a informação e critérios psicossociológicos, como as atitudes e os valores relativos à informação, em geral, e às relações com as unidades de informação, em particular.

Com base nesses critérios, [Guinchat e Menou](#) (1994, p. 483) consideram que os usuários da informação podem ser divididos em três grupos principais: os usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou estudantes, os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da sua vida profissional e o cidadão, cujas necessidades de informação são gerais e ligadas à sua vida social.

Afirmam ainda esses autores que, na prática, esta análise pode ser mais aprofundada. Por muito tempo tentou-se definir categorias de usuários pela pergunta: Informação, para quem? Entretanto, cada indivíduo tem várias ocupações, exerce vários papéis e a questão verdadeira deve ser: Informação, para fazer o quê? A razão da pergunta se prende ao fato de que um indivíduo pode se incluir em várias categorias de usuários. Assim sendo, é preferível perguntar para que se destina a informação e não para quem. Como exemplo, podemos citar o próprio bibliotecário, que pode desempenhar papéis como: um produtor de informação pelos artigos que escreve; um usuário quando usa a informação para preparar catálogos; um agente disseminador da informação, entre outros. Segundo essa perspectiva, os grupos principais de usuários e suas atitudes com relação à informação e tipo de necessidade, dar-se-ia da seguinte forma:

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPOS DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes	Aprendizagem	Divulgação
Pesquisadores	Criação	Exaustividade
Pessoal Técnico	Interpretação	Pertinência
Planejadores	Decisão	Precisa - atual
Administradores		
Políticos		
Professores	Divulgação/Ensino	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/Escassez de informação	Múltipla

FIGURA 3 – Classificação dos usuários da informação
Fonte: [Guinchat; Menou](#) (1994, p. 484)

[Sanz Casado](#) (1994, p. 38), por sua vez, estabelece quatro grandes grupos para os usuários da informação, que não diferem dos apresentados por [Guinchat e Menou](#) (1994), que são: o pesquisador e o docente; a indústria; o administrador, o planejador e o político; e o cidadão-comum. Apesar do usuário, em suas diversas faces de classificações e definições, assumir grande importância no desenvolvimento das atividades e concepção dos sistemas de informação, o diálogo entre o mesmo e os especialistas de informação não é tão simples.

Faz-se necessário ultrapassar as atitudes negativas e as concepções simplistas ou errôneas de ambas as partes. Muitos usuários têm pouca consideração para com as unidades de informação e para com seu pessoal. Do outro lado, por vezes o pessoal dessas unidades fecha-se privilegiando a organização e a conservação, negligenciando a difusão e as necessidades reais dos usuários. Esta é uma preocupação que para [Guinchat e Menou](#) (1994) deve se tornar constante, propondo os autores, para isso, o estabelecimento de algumas condições com fins a ultrapassar quaisquer obstáculos surgidos nessa relação, quando afirmam que:

- a) Os especialistas de informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e de traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários.
- b) Os usuários devem tomar consciência das exigências dos mecanismos modernos de transferência do conhecimento; devem aceitar a disciplina resultante destes mecanismos; e

delegar algumas tarefas aos especialistas de informação; ter confiança nestes especialistas e seguir uma formação adaptada às técnicas de informação.

Consideramos, nessa perspectiva, que as unidades e os sistemas de informação, através de seus profissionais/gestores/manipuladores, precisam conceber que ainda há muito a ser feito para integrar, verdadeiramente, os usuários ao que é oferecido pelos mesmos, e tudo isso deve começar ou passar pela compreensão e pelos estudos dos próprios usuários, pois só pesquisando-os é que podemos conhecer melhor suas reais necessidades informacionais e possibilidades de desenvolvimento.

Pesquisando usuários de informação

As primeiras reflexões sobre estudos orientados aos usuários, mais minuciosamente enfocando a maneira como os cientistas e técnicos procediam para obter informação, ou como indivíduos usavam a literatura técnica nas suas respectivas áreas, surgiram a partir do trabalho de Bernal e Urquhart, apresentado em 1948 na Conferência de Informação Científica da [Royal Society](#) ([Ferreira](#) 2002). Tais estudos, a partir daquele momento, de acordo com [Ferreira](#) (2002), passaram por diversas e diferentes fases durante o século passado:

- a) Inicialmente, final da década de 40, os estudos de usuário tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Estes estudos restringiram-se a área de Ciências Exatas.*
- b) Na década de 50 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, abrangendo já as Ciências Aplicadas.*
- c) Só nos anos de 60 é que se enfatiza o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.*
- d) Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Datam dessa década os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema.*
- e) A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.*

Os estudos de usuário, por essa construção histórica aos dias atuais, acabaram, entre outros objetivos, por visar saber se as necessidades de informação, de usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada ou não, permitindo a compreensão objetiva de como este mesmo processo de satisfação se dá para a sua melhor eficácia e quicã eficiência.

Os estudos de usuário, assim, vieram permitir verificar Por que?, Como? e Para quais fins? os indivíduos usam a informação e quais os fatores que afetam tal uso. Essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer as reais necessidades de informação de seus usuários, o que contribuirá para o uso mais efetivo da informação. Conceitualmente, [Wilson-Davis](#) (1977, p. 68) define estudo de usuários como “*estudo de quem demanda (ou necessita ou recebe) o que de alguém e para que*”. Os termos quem, que, alguém e para que representam, respectivamente, usuários, informação, bibliotecário e finalidade de uso da informação.

Para Mann (apud [Wilson-Davis](#), 1977, p.68) estudo de usuários é o “*estudo de quem diz o que para alguém através de que meios e com que efeito*”. Nesta definição os termos quem, o que, alguém, meios e efeito, são entendidos, respectivamente, como serviços informacionais, informação, usuários, canais, impacto do uso da informação. Já [Sanz Casado](#) (1994, p.31) define estudo de usuários como “*o conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários, através da aplicação de diferentes métodos, entre estes os matemáticos, principalmente estatísticos, ao uso da informação*”. [Figueiredo](#) (1979, p. 79) considera que:

“Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos

precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.

Para a referida autora, os estudos de usuários enfatizariam os diversos canais de comunicação, que se abrem entre os sistemas de informação e a comunidade a qual eles servem. Wilson-Davis, já em 1977, ressaltava que um dos mais importantes desenvolvimentos da pesquisa no campo da informação e bibliotecas tinha sido a ênfase crescente atribuída aos estudos de usuários. Considerava, ademais, já apontando dois tipos de abordagens para estudos de usuários, a quantitativa e a qualitativa, que os estudos de usuários podiam ser reunidos em dois grandes grupos: estudos centrados na biblioteca e estudos centrados no usuário. No primeiro caso a ênfase recai na instituição estudada e, no segundo, no usuário.

Abordagens dos estudos dos usuários

Ao falarmos, todavia, sobre a tipologia dos estudos de usuário é conveniente estarmos atentos, primeiramente, para a conceituação de [Wilson-Davis](#), que considera os dois grandes grupos de estudos antes expostos, uma vez que abordam o clássico e o moderno em matéria de pesquisas com usuários da informação. [Ferreira](#) (2002) e [Figueiredo](#) (1999) também tratam dessa temática com bastante propriedade. Na realidade, trata-se de duas abordagens aplicadas aos estudos de usuário:

- a) abordagem tradicional – estudos dirigidos ao sistema de informação; e*
- b) abordagem alternativa – estudos dirigidos ao próprio usuário da informação.*

A abordagem tradicional enfoca o “conteúdo” ou à “tecnologia”. Os estudos voltados ao conteúdo são os relacionados às linhas temáticas de interesse de grupos de usuários, com base nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento. Os estudos voltados à tecnologia são os que focalizam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema. Estes dois tipos de estudos concebem o usuário apenas como o informante, portanto, não como objeto do estudo ([Figueiredo](#), 1999).

Para [Ferreira](#) (2002), geralmente, os estudos relacionados à abordagem tradicional analisam o comportamento do usuário real ou potencial referente às seguintes atitudes: usa um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais; é afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; ou demonstra satisfação com os vários atributos do sistema. A abordagem alternativa, conhecida também como “*abordagem da percepção do usuário*”, é vista por [Dervin e Nilan](#) (1986) como bem coloca [Ferreira](#), (2002), como novos estudos de comportamento de usuários caracterizados por:

- 1) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;*
- 2) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;*
- 3) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;*
- 4) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;*
- 5) empregar maior orientação qualitativa.*

Por essa abordagem alternativa, o usuário é compreendido como elemento central dos sistemas de informação, como indicado por [Guinchat e Menou](#) (1994), e por isso torna-se necessário um conhecimento minucioso e preciso sobre o mesmo e sobre suas necessidades de buscas e usos da informação. Daí entendermos que o contato direto com o usuário é de fundamental importância quando tratamos das questões citadas.

[Figueiredo](#) (1979, p. 81) considera, ainda, que “*os estudos orientados aos usuários, propriamente ditos, não são limitados a uma instituição, mas investigam o comportamento de uma comunidade inteira na obtenção da informação*”. Diante dessa consideração, as bases da abordagem alternativa, de acordo Ferreira (2002) se pautariam em:

- a) 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;*
- b) a informação necessária e o tanto de esforço empreendido no seu acesso, devem ser contextualizados na situação real onde ela emergiu;*
- c) o uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.*

Desta maneira, [Taylor](#) (1968) sustenta a ideia de se focalizar, nos estudos alternativos, primeiramente, o problema individual dos usuários. Algumas questões dependerão, exclusivamente, deles mesmos, de seu propósito na busca da

informação e do uso da mesma. São questões do tipo: que informação se encontra no sistema de informação? Que uso fará dela? Como o sistema pode melhor ser projetado para atender essas necessidades de informação?

[Krikelas](#) (1986), por sua vez, considera que o comportamento de busca de informação pode ser definido como uma atividade que o um indivíduo exerce quando se empenha em identificar uma mensagem para satisfazer uma necessidade percebida:

“A abordagem alternativa ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano, está visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou às situações. Essa abordagem se preocupa em entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência (ou de compreensão), e ainda em identificar o processo de uso da informação em situações particulares” ([Ferreira](#) 2002, p. 11).

No que se refere às necessidades e o comportamento de busca e uso da informação vários estudos emergiram, nas últimas décadas. As revisões do [Annual Review of Information Science Technology](#), a partir de 1966, sobre “necessidades e usos da informação” mostram a preocupação com os diferentes aspectos dessa temática. Alguns estudos vêm marcando a tendência dos estudos de usuários, uma fase voltada para os estudos centrados no usuário e que se utilizam de abordagens qualitativas. Nesse sentido, a literatura estudos que empregam ou tratam de teorias, como as de [Taylor](#) (1982), [Belkin, Oddy](#) (1982), [Brenda Dervin](#) (1983), [Kuhlthau](#) (1999), [Ellis](#) (1989), modelo aperfeiçoado pelo próprio Ellis com a colaboração de [Cox e Hall](#) (1993), [Wilson](#) (1981), que com base em outros estudos alterou o seu modelo (1994, 1997), [Choo](#) (2003), fazendo uma síntese dos modelos abordados, propõe um modelo que reflete os momentos de falta, busca e uso da informação.

Neste contexto, as principais abordagens do paradigma centrado no usuário com seus respectivos autores estão explicitadas a seguir com base na literatura revisada:

Wilson, (1981) - 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, inter-pessoais e ambientais. Wilson propõe um novo modelo a partir do seu modelo anterior e através de um exaustivo estudo em que utilizou teorias de diferentes áreas, como a Ciência da Informação, a Psicologia, a Comunicação, dentre outras, para analisar o comportamento de busca de informação.

Dervin, (1977) - Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas 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. (situação > lacuna > uso).

Belkin, Oddy Brooks (1982) - A abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento (Anomalous States of knowledge) focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitas 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. (situação anômala > lacunas cognitiva > estratégias de busca).

Taylor, (1986) - A abordagem do Valor agregado (User-values ou Value-added), de Robert Taylor (1986) 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. (problema > valores cognitivos > soluções).

Ellis, (1989) e 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, Vascularizar, 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 que são: *Verificar e Finalizar*. Assim, o Modelo é composto por oito categorias.

Kuhlthau, (1994) - Modelo denominado de *Information Search Process* e se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin (1982). Segundo Kuhlthau (1994), o *Information Search Process* é um modelo potencializado pela Teoria do construtivismo 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 e 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 de 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.

Não se pode deixar de enfatizar, também, os estudos de usabilidade, Bohmerwald (2005), Ferreira e Pithan (2008), Costa (2008) entre outros, que contribuem para o entendimento da interação do usuário com os sistemas automatizados bem como para detectar a satisfação do usuário ao executar tarefas impostas pelo sistema. Medir/analisar até que ponto um produto, um sistema de informação são usáveis, é imperativo. Para tanto, utilizam-se critérios da avaliação Heurística e critérios ergonômicos de avaliação.

Considerações finais

(Re)visitando o artigo elaborado verifica-se que os estudos de usuários envolvem conceitos básicos entre estes, informação. Esse conceito, por sua vez, tem muitas definições uma vez que depende do contexto onde a palavra esteja inserida. No caso dos estudos de usuários, devemos usar uma definição apropriada aos propósitos de cada pesquisa. Portanto, tudo gira em torno da informação e do sentido que o pesquisador tem em mente quando estabelece os objetivos de sua pesquisa.

Seja a informação entendida como “*entidade física ou fenômeno*”, “*canal de comunicação*”, dados sobre um assunto “*algo que reduz incerteza*” ou “*algo que acrescenta ou muda o conhecimento do universo*” o fato é que se faz necessária objetividade ao estabelecer uma definição ao nível de uma pesquisa. Necessidade de informação é outro conceito chave, portanto, importante para se entender os hábitos de informação dos usuários quando da busca de informação. Por sua vez, definir necessidade de informação às vezes se torna difícil por envolver processos cognitivos e valores pessoais. Assim, uma informação importante para um usuário pode ser irrelevante para outro usuário. Essas e outras questões, como as relacionadas, às buscas, aos usos, às demandas e aos desejos, devem ser consideradas em qualquer estudo centrado no usuário.

Conhecer as necessidades de informação dos usuários significa conhecer fatos da sua vida cotidiana e, também, entender o verdadeiro significado que a informação tem para esses indivíduos. Por outro lado, o entendimento das necessidades de informação dos usuários habita o profissional da informação a oferecer, para esses usuários, serviços de informação mais eficientes e eficazes, em relação ao atendimento de suas necessidade. Considerando os aspectos supracitados, entende-se que a busca de metodologias satisfatórias para estudos de usuários deve ser uma preocupação dos pesquisadores da área uma vez que os resultados desse tipo de pesquisa representam um corpo de conhecimentos considerável, portanto uma significativa contribuição para a avaliação, construção e o desenvolvimento de acervos e serviços de uma unidade de informação, além de contribuir para interação da unidade de informação com os seus usuários.

(Re)visitando, de um modo geral, os estudos de usuários vemos que a sua origem remota aos primeiros estudos de comunicação científica coincidindo com o desenvolvimento da documentação. Esses estudos visavam conhecer determinadas características sobre os hábitos dos cientistas em suas atividades de pesquisa. A partir desses estudos surge a Bibliometria cujo objetivo é o estudo da produção e uso da informação a partir da utilização de métodos matemáticos. Pode-se considerar essa disciplina como uma precursora dos estudos de usuários. Os trabalhos de Gross e Gross em 1927, Bradford em 1934 e Flusser em 1949, entre outros, como bem os descreve [Sanz Casado](#) (1994), foram

os primeiros a utilizarem as técnicas bibliométricas. Assim, as pesquisas com usuários da informação iniciam-se com os métodos quantitativos, afeitos a coleta de dados indireta (em relação aos usuários), que possibilita os estudos de citação, de referências, entre outros.

Posteriormente, surge a pesquisa qualitativa como uma alternativa para se realização de estudos de usuários, para possibilitar novas formas de teorizar sobre esses estudos. Podemos considerar a pesquisa qualitativa, como uma tendência emergente nos estudos de usuários. Sem querermos considerar menos importante a abordagem tradicional de estudo de usuários, vemos, como imperativo, uma mudança de foco nos estudos de usuários. O uso de métodos da pesquisa qualitativa se faz necessário para que esses estudos se insiram em contextos comportamentais e organizacionais espelhando-se, assim, nos métodos de pesquisa social que proporcionam metodologias apropriadas para o estudo do comportamento humano na busca de informação.

Ademais, os estudos modernos contemplam uma visão holística e cognitiva. A primeira considera os aspectos cognitivos, afetivos e psicomotores da busca de informação e a segunda procura identificar como os usuários processam a informação e o que constitui um modelo apropriado para representar esse processo.

Sintetizando temos que nos estudos tradicionais, os usuários são apenas informantes, não sendo, em nenhum momento, objeto de estudo ao contrário dos estudos modernos que os consideram construtores ativos de sua própria informação. Sejam os estudos de usuários tradicionais ou modernos, eles devem se configurar como pesquisas que objetivam, sobretudo, desvendar quem são os usuários da informação, quais suas reais necessidades e como se dão suas buscas e usos da informação e, também, como pesquisas que colocam em relevo aspectos da interação entre usuários e unidades de informação que, por sua vez, devem colocar o conteúdo e a tecnologia a serviço dos seus usuários. Assim sendo, os estudos de usuários tem sua importância para as unidades de informação que buscam uma dinamicidade em todas as questões que envolvam os usuários da informação, razão de ser de qualquer sistema de informação.

Bibliografia

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 14 jan. 2002.

BOHMERWALD, Paula. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca de informação na Biblioteca digital da PUC/Minas. Ciência da informação. Brasília. v.34, n.2, p. 95-103, 2005.

Brittain, J. M. Information and its users: a review with special reference to the social science. Bath: Bath University Press, 1970.

COSTA, Luciana Ferreira da. (In)Formação Profissional: investigando buscas e usos de informação dos estudantes em processo de conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB. João Pessoa: UFPB, 2002. 101f. Monografia (Curso de Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal da Paraíba. 2002.

COSTA, Luciana Ferreira da. Usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES. João Pessoa: UFPB, 2008. 237f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba. 2008.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In _____. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. Cap.2, p. 63 – 120.

DANTAS, Suzyneide Soares. (In)formação de leitores: (re)significando as práticas de leitura na alfabetização de

adultos – Projeto Acreditar, Natal/RN. 2000. 95 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. 2000.

DERVIN, Brenda. An overview of Sense-Making research: concepts, methods and results to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING. Dallas, may, 1983.

_____.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. (Ed.). In: Annual Review of information Science and Tecnology. v.21. p. 3-33. 1986.

ELLIS,David. A bihavioral approach to information retrieval system design. Journal of Documentation. London. v..45,n.3, p.171212,sep.1989.

_____ A bihavioral model for information retrieval system design. Journal of Documentation Science. Cambridge, n.15, p.237-247, 1989.

_____.; COX, Deborah; HALL, Katerine A comparasionof the informacion seekingof researchers in the physical and social science. Journal of Documentation. London. v..49, n.4, p.356-369, 1993.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em: 14 jan. 2002.

_____.; PITHAN, Denise Nunes. Estudos de usuários e de usabilidade na Biblioteca INFOHAB: relato de uma experiência. Disponível em http://eprints.org.archive/00011621/01Microsoft_Word_-_SIDL2005_FerreiraPithan_15.outubro.pdf Acesso em: 20.jan.2008

_____. Novos paradigmas de informação e novas percepções de usuários. Ciência da Informação. Brasília. v. 25, n. 2. p. 217-223, maio/ago.1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Avaliações de coleções e estudos de usuários. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

_____. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.

_____. Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

_____. Usuários. In: _____ Paradigmas modernos da Ciência da Informação. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação. Brasília: IBICT, 1994.

KIRKELAS, J. Information seeking behavior patterns and concepts. Drexel Library Quarterly. v..19, n.2, p.5-20, 1986.

KUHLTHAU, Carol. The role of experience in the information search process of an early career information worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction and sources. Journal of the American Society of information science. v. 50, n. 5, p.399-412, 1999.

LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. Brasília: Briquet de Lemos 1996.

SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994.

TAYLOR, R. S. Question - negotiation and information seeking libraries. College and research Libraries. v.29, n.3, p.178-94, 1968.

_____. Value-added process in the information cycle. Journal of the American Society of information science. v.33, n.5 p.341-346, 1992

WURMAN, Richard Saul. Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 1991.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. Aslib Proceedings, v.29, n.2, p.67-73, 1977.

WILSON, T.D. Information behavior: an interdisciplinary perspective. Information process & management .Elmsford. v.33, n.4. p. 551-572, 1997.

_____. Information needs and uses: fifty years and progress? In: VICKERY, B.C. Fifty years of information progress. Journal of documentation Review. London. Aslib, p.15-51, 1994.

_____. On user studies and information needs. Journal of Documentation. v.37, n.1, p.3-15, Mar. 1981.

_____. Recent trends in users studies: action research and qualitative methods. Disponível em: <www.shelf.ac.uk/~ispublications/inpres/paper.76html>. Acesso em: 18 mar. 2000.

Sobre os autores / About the Author:

Luciana Ferreira da Costa

lucianna.costa@yahoo.com.br

Mestre em Ciência da Informação pela UFPB. Professora Assistente do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

Alan Curcino Pedreira da Silva

alancurcino@hotmail.com

Mestre em Ciência da Informação pela UFPB. Professor Assistente da Escola de Engenharia de Pesca e Turismo Senador de Freitas Cavalcanti da Universidade Federal de Alagoas.

Francisca Arruda Ramalho

arfrancisca@hotmail.com

Doutora em Ciências da informação pela Universidad Complutense de Madrid na Espanha. Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

