



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

MONIQUE CRISTINA MONTEIRO SILVA

“ESTUDO DO USUÁRIO E SUA EVOLUÇÃO”

BELÉM/PA
2017

Monique Cristina Monteiro Silva

Estudo do usuário e sua evolução

Trabalho de conclusão de Curso apresentado para obtenção de grau em Biblioteconomia, na Faculdade de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Pará,

Orientador Prof. Dr. Hamilton Vieira Oliveira.

Belém/Pa
2017

Silva, Monique Cristina Monteiro.

Estudo do Usuário e sua Evolução/ Monique Cristina Monteiro Silva; Orientador,
Hamilton Vieira Oliveira. _ 2017

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Pará -
Faculdade de Biblioteconomia. Belém, 2017.

1. Estudo do Usuário 2. Usuário – Relação com leitor – Brasil.. I. Silva,
Monique Cristina Monteiro. II. Oliveira, Hamilton Vieira, oriente. III. Título.

CDD: 22. ed. 365.43

Monique Cristina Monteiro Silva

Estudo do usuário e sua evolução

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para obtenção do Grau em Biblioteconomia, na Faculdade de Biblioteconomia, da Universidade Federal Do Pará.

BANCA EXMINADORA

Data de aprovação: ____/____/____.

Conceito: _____

Banca Examinadora

Prof. Dr. Hamilton Vieira Oliveira
Orientador

Prof. Dra. Franciele Marques Redigolo
Membro da banca

Belém/PA
2017

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais Paulo Sergio (in memória) e Selma Monteiro que jamais deixaram de incentivar, acreditar, amar, dar carinho, apoiar financeiramente e impulsionar para que eu pudesse ter uma carreira profissional e pessoal de sucesso.

Dedico em especial ao meu pai (em memória) por todo seu amor, pelo seu carinho, por se fazer presente em minha vida pela preocupação na vida da universidade, pela criação que me deu repassando seu caráter, honestidade dignidade para que eu possa formar o caráter de minhas filhas.

Ao meu orientador Hamilton Oliveira por toda ajuda, ensinamento e empenho para me orientar em desenvolver com primor este trabalho.

Aos professores da universidade que muito me ensinaram e colaboraram para com meu crescimento profissional.

Aos meus familiares que muito me apoiaram e incentivaram para que não desistisse de concluir deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida e por ter me proporcionado chegar até aqui. A minha família por toda dedicação e paciência contribuindo diretamente para que eu pudesse ter um caminho mais fácil e prazeroso durante esses anos.

Agradeço aos professores que sempre estiveram dispostos ajudar e contribuir para um melhor aprendizado em especial ao meu professor e orientador.

Agradeço também a minha instituição por ter me dado a chance e todas as ferramentas que permitiram chegar hoje ao final desse ciclo de maneira satisfatória.

RESUMO

Apresenta estudo sobre o comportamento informacional de usuários com base de como são tratados na literatura da ciência da informação nas últimas seis décadas. Para tanto a análise se fundamenta nas revisões publicadas no período *Annual Review of Information Science and Technology* (Arfit) e em outros trabalhos que complementam o tema abordado mostrando sua evolução teórica e metodológica. Um diferencial crucial está relacionada à mudança conceitual observada, a qual demora a ampliação da visão epistemológica dos estudos. Tal mudança refere-se, especialmente, à nova terminologia adotada, que passa de “estudos de usuários” para “comportamento informacional”. Trata-se, contudo não somente de alteração terminológica, mas sobretudo, de mudança paradigmática, resultado de transformações no modo como o tópico é definido e abordado, e na forma como é investigado.

Palavras-Chave: Estudos de Usuários. Comportamento Informacional. Evolução paradigmática.

ABSTRACT

It aims to contribute to the in - depth knowledge on studies of informational behavior of users based on how they are treated in the literature of the information science in the last six decades. For so many the analysis is based on the revisions published in the Annual Review period, the Information Science and Technology (Arsit) and other works that complement the topic addressed showing its theoretical and methodological evolution. A crucial differential is related to the conceptual change observed, which delay the expansion of the epistemological view of the studies. Such change refers, in particular, to the new terminology adopted, which changes from "user studies" to "information behavior". It is, however, not only a terminological change, but above all a paradigm shift, a result of transformations in the way the topic is defined and approached, and in the way it is investigated.

Keywords: User Studies. Information Behavior. Paradigmatic evolution.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	ESTUDO DO USUÁRIO.....	13
2.1	Os primeiros estudos (década de 50 e 60).....	16
2.2	Estudo da informação (década de 1970).....	19
2.3	Paradigmas tradicionais (década de 80).....	24
2.4	Novo paradigma (década de 90).....	26
2.5	Estudos contemporâneos (anos 2000 em diante).....	28
3	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....	31
4	METODOLOGIA.....	34
5	REFERENCIAL TEÓRICO.....	35
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
	REFERÊNCIAS.....	38

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda a trajetória histórica do estudo do usuário e sua evolução no decorrer das décadas, tendo seu início histórico na década de 1940. Grandes números de trabalhos foram realizados no decorrer dessas décadas, foram realizadas várias revisões de estudos de usuários.

A questão que se pretende apresentar neste trabalho é demonstrar qual a trajetória do estudo do usuário, como se deu sua evolução no decorrer das décadas, mostrar as críticas recebida e a opção crescente dos estudos nessas décadas.

Tendo como objetivo o estudo de demandas de informação de grupos específicos, destaque no comportamento dos usuários, surgindo estudo de fluxo de informação, de canais formais e informais de informação de indivíduos, ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário, seguidos de exemplo de pesquisas na área da Ciência da Informação. Mostrando assim o desenvolvimento do assunto ao longo das décadas, explanando sua evolução e reconhecimento na área.

Vale a pena ressaltar que este trabalho é uma revisão de literatura. Ele busca pinçar as contribuições mais importantes ao longo das últimas décadas que possam explicar os casos das pesquisas quantitativas e qualitativas na ampla área de estudos de usuários.

De modo mais específico irei abordar neste trabalho os estudos de revisões sobre o comportamento informacional, onde descreve os cenários de grandes questões tratadas desde as primeiras pesquisas na área até os dias atuais, em que se delineiam as principais características de cada década.

A nível mundial, a literatura sobre estudos de usuários tem crescido bastante. Lin & Garvey (1972), num artigo de revisão de literatura para o *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, mencionaram que a temática estava em grande atividade e que tinha se transformado num fenômeno internacional. Essa afirmativa parece que foi reforçada nos últimos anos, uma importante fonte de consulta para acompanhar a evolução de estudo de usuários, publicados notadamente na língua inglesa, o já citado *ARIST*, que registra como foi a evolução e como estão esses tipos de estudos.

O estudo de uso e usuários no Brasil na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação vêm acompanhando o histórico das pesquisas realizadas em outros países. As primeiras iniciativas na área foram registradas por Figueiredo (1994) e outros autores.

Para tanto, o método utilizado foi a pesquisa documental, envolvendo a identificação, análise e sumarização das principais discussões do *Annual Review of Information Science and*

Technology (ARIST), que condensa a literatura de determinados períodos, fornecendo, assim, os principais tópicos para estudo.

Para complementar as abordagens dos Arist, examinaram-se outros trabalhos relevantes da literatura nacional, autores brasileiros.

Atualmente a literatura na área de estudos de usuários esta bem amis reduzida numericamente o ARIST (Annual Review of Information Science and Technology), que vinha publicando desde o seu v.1 de 1966, deixou de fazê-lo em 1973,1975 e 1976, sendo os últimos dados contidos os volumes de 1977, 1978, 1986 e 1990.

Entretanto pude detectar que a problemática deste trabalho é causada pelo fato de que, quando se questiona pelo usuário, obtêm-se um dado, mas quando se observa de maneira indireta esta pessoa os resultados obtidos diferem. Os estudos mais antigos apresentaram problemas como população diversas ou mal definidas, envolvendo amostragens não comparáveis, como de países, assuntos, organizações e conhecimentos individuais diversas.

Foi também registrado o problema de se indagar dos usuários sobre suas necessidades de informação, quando elas na verdade não sabem quais serviços e produtos poderiam existir a sua disposição, o conteúdo, extensão profundidade dos mesmos.

Como justificativa para tais problemas deste trabalho, e o aperfeiçoamento nesta área de estudo, principalmente o melhoramento das metodologias adotadas, bem como o surgimento de técnicas novas. Uma nova tendência que esta surgindo na literatura é a investigação sobre o estudo da informação, numa tentativa de se descobrir o papel ou a contribuição da informação para a inovação, para a criação ou para os trabalhos em andamentos. Isto de dá devido à necessidade crescente de se justificarem os sistemas de informação sob o ponto de vista custo-benefício.

A metodologia deste trabalho se dá através de investigação na área de estudos de usuário e suas adjacências, sua evolução e seu comportamento informacional. O método da pesquisa é de caráter qualitativo, onde a investigação é subjetiva, estudando sua particularidade e experiências individuais. No qual os autores estão mais livres para apontar seus pontos de vista sobre comportamento informacional.

A pesquisa qualitativa enfatiza a atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico, ela da mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento informacional.

Wilson (2000), sintetiza as vantagens da pesquisa qualitativa para a compreensão do processo de busca da informação para o usuário:

[...] tem-se um melhor entendimento do usuário para a projeção de serviços de informação mais efetivo e um melhor entendimento para criação de teorias sobre comportamento e uso da informação (WILSON, 2000, p. 31, tradução minha).

Portanto, para ilustrar a tendência da fase qualitativa foram selecionados exemplos de estudos atuais, onde se empregam novas teorias, com isso a possibilidade de entendimentos, das soluções dos usuários na busca da informação pode ser ampliada.

2 ESTUDO DO USUÁRIO

As primeiras reflexões na área foram realizadas na Conferência de Informação Científica da Royal Society, em Londres, em 1948. , onde foram apresentados trabalhos que vieram contribuir para criar preocupações para os estudos orientados as necessidades dos usuários. A Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, também contribuiu muito para o desenvolvimento desta área de investigação, com diversos trabalhos apresentados sobre estudos de usuários.

De 1948 até 1965, os questionários e as entrevistas visavam planejar serviços mais adequados aos usuários. A partir de 1965, apesar dos métodos sociológicos que permitem conhecer melhor como a informação era obtida, os planejamentos de sistema tinham um interesse maior na capacidade técnica dos sistemas do que nas necessidades dos usuários. Na década de 70, o foco da investigação pontuou como era para que os indivíduos usassem as informações. Só a partir dos anos 80 os estudos de Usuário passaram a ser centrados nos usuários. O quadro a seguir apresenta este desenvolvimento.

Quadro 1 – Evolução cronológica dos Estudos de Usuário

Época	Características
Década de 1940 (segunda metade)	Realização da maioria dos estudos de Usuário. Objetivo: agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos das bibliotecas.
Década de 1950	Estudos sobre demandas de informação de grupos específicos.
Década de 1960	Ênfase no comportamento dos usuários, surgindo estudos de fluxo de informação e canais formais e informais de informação.
Década de 1970	Preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos.
Década de 1980	Estudos voltam-se a preocupação com a avaliação de desempenho dos serviços da biblioteca.
Década de 1990	Ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário.

Fonte: Figueiredo, 1994.

Estudo do usuário é o conjunto de estudos que trata de analisar qualitativa e

quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, sob as diversas abordagens teóricas metodológicas. Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em termos de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por partes dos usuários de uma biblioteca ou centro de informação estão sendo feitas de maneira adequadas.

Estudos de usuários são elaborados com o objetivo de conhecer o perfil da comunidade atendida, e verificar se suas necessidades de informação estão sendo atendidas ou satisfeitas de maneira adequadas.

São estudos necessários para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, a fim de ampliá-los ou redefini-los, avaliando as necessidades dos usuários, a fim de saber se os serviços oferecidos correspondem a essas necessidades, possibilitando aperfeiçoá-los e descobrir a real utilização dos recursos da biblioteca.

Figueiredo (1994, p.10) declara que:

[...] no que diz respeito aos estudos dos usuários [...] guiam a política de seleção de uma biblioteca [...] apontam as diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação, sob todas as formas.

O que houve realmente, pode se dizer, foi uma mudança de atitude em relação aos usuários: até então, adotava-se uma atitude passiva, aguardava-se que aos usuários aparecessem e soubessem como fazer uso da informação disponível. A mudança foi no sentido de a biblioteca tornar-se mais ativa, mais dinâmica, com a criação de novos serviços, ou com o aperfeiçoamento de outros já prestados. Exemplos práticos desta atitude: com base em estudos de usuários, serviços de bibliografias, índices e resumos foram reformulados de acordo com as necessidades expressadas pelos usuários. Da mesma forma, serviços novos, como o da disseminação seletiva da informação, e os serviços de alerta, na forma de fichas, boletins, conteúdos de periódicos etc.. Foram criados com base em perfis de usuários, isto é, a maneira mais direta e objetiva de atender as necessidades individuais de cada usuário.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7) os Estudo de Usuário podem ser caracterizados como:

[...] uma investigação feita para saber se a necessidade informacional dos usuários esta sendo satisfeita de maneira adequada. São necessários também para ajudar a biblioteca na previsão de demanda ou da mudança de demanda de seus produtos e serviços.

A autora complementa, afirmando que os tipos de serviços oferecidos e os

procedimentos necessários para a manutenção destes, os níveis e os números de profissionais e de recursos são fatores que devem ser revistos de acordo com os resultados dos estudos.

San Cazado (1994, p. 31) define Estudos de Usuário como “O conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente dos hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos entre eles os matemáticos- principalmente os estatísticos- a seu consumo d informação”.

Os resultados alcançados pelo estudo de usuários permitem o planejamento e o melhoramento dos serviços das unidades de informação. Para González Terual “a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões, tanto do ponto de vista da gestão de unidades da informação como perspectiva do bibliotecário documentalista do dia-a-dia atende seus pedidos” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, P. 23).

Sanz Casado (1994) entende que as aplicações dos Estudos de Usuário servem para:

1. **Conhecer os hábitos e as necessidades de informação dos usuários:** como fonte para planejamento da unidade de informação, voltada às necessidades e informar de acordo com a necessidade de informação das comunidades a quem ale atende.
2. **Avaliar os recursos das unidades de informação:** busca conhecer o grau de utilização de cada um os recursos existentes na unidade de informação para que não sejam adquiridos documentos e nem sejam mantidos serviços não utilizados ou cuja procura inexistente.
3. **Medir a eficácia das unidades de informação:** á partir dos Estudos de Usuários é possível determinar como estão se cumprindo os objetivos.
4. **Adequar espaço:** as preferências dos usuários pelo uso de determinado espaço devem ser levadas em conta no planejamento do ambiente da unidade de informação. Estes necessitam ser pensados de modo que possam sofrer modificações no futuro, ou seja, devem ser flexíveis;
5. **Conhecer as necessidades da comunidade científica próxima:** o que permite disponibilizar a informações atualizadas sobre os temas de pesquisa a ela pertinentes a evitar duplicidades nas pesquisas.
6. **Segmentar o mercado:** para realizar programas específicos para grupo específicos.

Contudo o autor Sanz Casado entende que tais aplicações ajudarão no crescimento e na evolução do numero de usuários em determinada biblioteca. Fazendo assim uma crescente em torno da temática.

2.1 Os primeiros estudos (década de 50 e 60)

As pesquisas realizadas entre os anos de 1950 e meados da década de 1960, primeiro período dos estudos dos usuários, concentravam-se nos indivíduos que utilizavam a informação científica e tecnológica. Abrangiam um conjunto relativamente limitado de assuntos com membros de disciplinas específicas ou da comunidade científica como um todo. A técnica mais comumente empregada era a dos questionários auto administrados. As investigações tinham natureza exploratória os resultados eram descritos em termos gerais a partir da reunião de dados sobre hábitos e necessidades. Essa abordagem generalista permitiu o desenho de sistemas de informação de acordo com a maioria das necessidades dos usuários. Entretanto, como os resultados às vezes fossem contraditórios, muitos estudos falharam na tentativa de dar suporte à estruturação dos sistemas de informação (MARTYN, 1974).

Os estudos de usuários de bibliotecas se preocupavam em identificar notadamente a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos de forma puramente quantitativa e não detalhavam os diversos tipos de comportamentos informacionais.

Cunha (1982) passa a ideia da natureza das pesquisas realizadas na década de 1960:

[...] é possível observar estudos relacionados a essa área desde a década de 60, quando as pesquisas estavam voltadas especificamente mais á investigação de técnicas e organização bibliográfica do que ao usuário. Com o passar do tempo os estudos mudaram ao seu enfoque e adotou um direcionamento mais voltado ao usuário, o que permitiu analisar e avaliar o comportamento dos usuários perante uma necessidade específica.

Em meados de 1960, os estilos mais generalistas começaram a rarear. Apesar da extensa produção de levantamentos sobre usuários, segundo Martyn (1974), nem sempre eles eram de boa qualidade. Alguns utilizaram instrumentos mais sofisticados, como técnicas de observação indireta a análise de citação. Métodos sociológicos mais refinados foram aplicados aos estudos de sistemas informais de transmissão de informação, possibilitando a descrição de colégios invisíveis e nomeação de *gatekeepers*, além da compreensão mais profunda sobre modos da a informação ser adquirida e usada. Todavia, esses estudos tiveram pouco impacto sobre os *designers* de sistemas de informação.

A revisão de Menzel (1966) a cerca de necessidades e uso de informação nas áreas de ciência e tecnologia inaugurou uma serie de revisões sobre o assunto. O autor realizou análises quantitativas de 1963 a 1965 para estabelecer definições e conceitos do tópico.

Menzel argumentava que os estudos de necessidades e usos são aqueles voltados para o comportamento e as experiências dos cientistas e tecnólogos em face dos canais da informação. Baseados em dados empíricos e observações do comportamento, eram organizados em três categorias: estudos de avaliações e preferência, estudos de uso e estudos de disseminação.

A segunda revisão, realizada em 1967 por Saul e Mary Herner, complementou o trabalho de Menzel. Foram detectados sete problemas nas publicações analisadas. O primeiro refere-se ao uso de poucas técnicas de pesquisa. O segundo, à diversidade de tipos de usuários em que essas técnicas são aplicadas. O terceiro, à variabilidade e ambiguidade da linguagem na discussão das técnicas usadas e nos resultados. O quarto, à carência de inovação. Já o quinto, ao insucesso em fundamentar os resultados obtidos. O sexto, ao fracasso em aprender com erros. Finalmente, o problema da frequente ausência de projetos de experimentos rigorosos.

Paisley (1968) fez a terceira revisão dos estudos de necessidades e de uso da informação, abrangendo alguns trabalhos surgidos em fins de 1966 e durante o ano de 1967. Afirmou que muitos apresentavam problemas metodológicos, que os tornavam inconclusivos. Neles, não se consideravam fatores como a grande quantidade de fontes de informação disponíveis, o contexto em que as informações são usadas; a motivação, a orientação profissional e outras características pessoais; os sistemas social, político, econômico e outros que afetam intensamente os usuários e o trabalho, além das consequências do uso da informação.

A partir de 1965, conforme aponta Figueiredo (1994), denota uma diminuição expressiva de estudos de natureza mais ampla. Outro aspecto abordado pela autora refere-se à inclusão de técnicas mais sofisticadas de observação indireta para se estudar o comportamento dos usuários no seu cotidiano de pesquisa. Encontra-se ainda nesta época, o aparecimento de métodos sociológicos para avaliação da transmissão informal da informação, notoriamente um importante canal de comunicação entre os cientistas. Nesse contexto cabe destacar alguns trabalhos. O primeiro apontado por Figueiredo (1994) confere ênfase à importância dos estudos de usuários para planejamento e avaliação dos sistemas de informação. A autora cita os estudos de Carter e outros (1967), intitulado *Document users*, onde se discutem as descobertas e implicações dos estudos de usuários para o planejamento de sistema de informação. Alguns itens merecem destaques:

- Princípio do menor esforço - ao buscar informações técnicas e científicas, pessoas se comportam de maneira a despendem uma quantidade de energia reduzida para alcançar

seus objetivos específicos. Isso implica no fato de que os sistemas devam apresentar o documento certo, com uma taxa mínima de esforço empreendido pelo usuário.

- Resistência à mudança – um traço característico dos indivíduos em geral. Para alterar esse estado, é necessário que estes indivíduos sintam-se motivados de alguma maneira. Isso implica em mudanças nos sistemas de informação, de modo a despertar o interesse do usuário na utilização dos mesmos.
- Cientistas pesquisadores preferem fazer suas próprias buscas e partir das mesmas solicitar cópia dos documentos, sejam estes nacionais ou estrangeiros. Isso implica no fato de o sistema ser planejado de modo a facilitar as buscas e atender aos pedidos de reprodução de maneira eficiente, num prazo de tempo exíguo.
- A maioria dos cientistas, engenheiros e técnicos possuem publicações profissionais e comerciais dentro de suas áreas de atuação, bem como áreas correlatas. Algumas dessas publicações são assinaturas pessoais, outras são fornecidas pelo empregador. O objetivo dessas publicações é manter os profissionais mais atualizados nos seus campos de trabalho. Para os cientistas, os artigos de periódicos bem como a comunicação oral entre os pares são duas fontes de pesquisa fundamentais. Isso resulta no fato de que as unidades de informação devem estar permanentemente atualizadas no tocante à coleção, disponibilizando em tempo hábil as publicações correntes.
- As necessidades dos usuários variam de acordo com o perfil e natureza do trabalho de pesquisa. Há que se levar em conta a disciplina, o projeto e o meio ambiente onde o cientista atua, de tal modo que o sistema consiga apoiar os diferentes usuários.
- A qualidade da informação disponíveis em várias áreas é superior à capacidade dos usuários de consumi-la. O sistema deve ser melhorado de modo a prover as informações de maneira condensada e a descartar os documentos/arquivos não utilizados.
- Muitos usuários não têm conhecimento dos serviços de informação deve ser planejado de tal maneira que os usuários possam entendê-lo de maneira ágil e eficaz. Para tanto, há que se oferecer treinamento de usuário real e potencial no uso dos serviços.
- O sistema de informação deve oferecer um programa, que inclui, no seu escopo, a delimitação das necessidades a satisfação dos usuários.
- Os usuários têm dificuldades em obter textos estrangeiros, bem como suas respectivas traduções. É papel dos sistemas de informação oferecer acesso fácil aos documentos estrangeiros, tentando disponibilizar traduções desses textos.

- A comunicação oral tem papel relevante no processo de disseminação da informação científica e tecnológica. Isso implica no importante papel que os sistemas de informação desempenham no sentido de disseminar as informações através da mesma.

2.2 Estudo da informação (década de 1970)

Nesta fase, destacam-se os estudos que tiveram a preocupação de identificar como a informação era obtida e usada. Foram realizados estudos sobre a transferência/acesso à informação, utilidade da informação e tempo de resposta.

Figueiredo (1994), reportando as conclusões de diversos autores, afirma que os estudos da época de 1970 mostravam que o uso da informação dependia da facilidade do acesso e que, nem sempre, a informação utilizada era a melhor. A autora contextualiza essa tendência, mostrando que os periódicos especializados tiveram na época, um crescimento maior do que o desenvolvimento do mecanismo de recuperação da informação e da capacidade humana de assimilação do conhecimento. Tal fato ocasionou o uso da informação limitada à facilidade de acesso.

[...] contribuindo para esta atitude dos cientistas, de se manterem apenas superficialmente informados na sua área, existe toda uma gama de fatores humanos envolvidos. \estes fatores foram identificados como o “princípio do menor esforço”, exemplificado pelo fato de que um canal de informação não é utilizado se for trabalhoso demais e/ou de difícil acesso ao cientista - ele simplesmente desiste de obter a informação (FIGUEIREDO, 1994. Apud BAPTISTA; CUNHA, 2007. p. 5)

Os estudos de necessidades e uso da informação foram conceituados como atividades racionais voltadas para um fim específico, com o objetivo de explicar os fenômenos observados, prever instâncias de uso de informação e controlar sua utilização manipulação de condições essenciais. Os objetivos seriam alcançados se precedidos de atividades de descrição, definição de dos conceitos e teorização das relações causais ou qualitativas entre uso da informação e os fatores associados. O trabalho de Lipetz (1970) inaugurou as revisões da década de 70, enfatizando os estudos os estudos que podiam ser transpostos para outras situações. Lipetz (1970) agrupou as pesquisas em três seções – levantamento e medidas, metodologia e teoria – subdivididas, de acordo com a proposta de Pailey (1968), em subsistemas nos quais os cientistas e tecnólogos pudessem se identificados.

Lipetz (1970) concluiu a revisão destacando que os estudos de necessidades e usos da informação, como disciplina científica, encontravam-se ainda em sua infância. Contudo,

grande vigor e capacidade de crescimento foram percebidas, mesmo considerando a dinamicidade e a relatividade em que divergem as necessidades como o tempo, o sujeitos, o objetivo, a localização, as alternativas e outras variáveis.

Lin e Garvey (1972) fizeram a revisão sobre necessidades e usos de informação na ciência e na tecnologia, referentes ao ano de 1971, verificando que abordagens sistemáticas sobre o assunto tornam-se um fenômeno internacional. Utilizaram um modelo e comunicação científica, especificando as fases de necessidades, de busca, de transferência e de uso da informação. As limitações do modelo relacionavam-se ao foco voltado para a informação, apesar do reconhecimento da existência de pontos de convergência entre os padrões de comportamento dos cientistas e tecnólogos e a estrutura socioeconômica da ciência e da tecnologia; à ausência de análises individuais de cientistas e tecnólogos. E, por fim, à introdução de conceitos sem definições precisas.

Os autores sugeriram, à guisa de conclusão, ampliar as discussões sobre quatro tópicos considerados críticos. O primeiro era a definição clara do conceito de colégio invisível. O segundo relacionava-se ao intercâmbio de informações e as pessoas atuantes como *gatekeepers* a fim de averiguar as informações fornecidas por elas e as relações com as suas funções, com o objetivo de traçar o mapa de fluxo da informação no ambiente externo da organização. O terceiro item era a lacuna evidenciada pela carência de integração entre os pesquisadores e os *designers* dos sistemas informacionais. Por fim, o tópico mais preocupante referia-se à conceituação do comportamento do cientista e tecnólogos no estudo dos elementos dos sistemas de interação entre informações e usuários reais e potenciais. Assim, os modelos de comunicação poderiam auxiliar no mapeamento dessas inter-relações.

Martyn (1974) iniciou a oitava revisão de Arist assegurando que “era dos dinossauros” havia terminado para os estudos dos usuários. Analisando o que fora editado em 1972 e 1973, verificou que o número de publicação fora consideravelmente menor do que nos anos anteriores. Sua abordagem dividiu-se em três tópicos. No primeiro, estudos direcionados para sistemas, foram analisadas pesquisas realizadas com o objetivo de orientar ou mudar serviços específicos. No segundo, foram analisados trabalhos do ponto de vista dos usuários sobre os componentes de rede de comunicação científica e técnicas. No último tópico, intitulado *Background Research*, foram narradas experiências voltadas à ecologia da informação ou com metodologias inovadoras.

Na conclusão, Martyn ressaltou que se passou a reconhecer a complexidade e a singularidade das necessidades de informação dos usuários, observando que a metodologia dos estudos dos usuários, mostrava inadequada para esclarecer a natureza e as necessidades de

quem buscava informação. Além disso, seria impossível prover todas as informações necessárias em todas as circunstâncias. Nessa perspectiva, demandavam-se olhares que não estivessem voltados especificamente para os sistemas de informação, visando a ampliar a compreensão dos usuários e de suas necessidades, uma vez que o foco era o inter-relacionamento de pessoas e ideias.

A revisão de Crawford (1978) abrangeu 95 publicações sobre estudos de necessidades e de busca da informação. A autora reconheceu a dificuldade de definir, isolar e mensurar o conceito de necessidade por envolver níveis diferentes de consciência nem sempre claros para o indivíduo.

Crawford (op.cit) identificou maior amplitude de temas abordados, diferentemente dos resultados contidos no primeiro Arist (Menzel, 1966), que se centravam nas necessidades e na busca da informação em ciência e tecnologia. Na conclusão, a autora lista cinco pontos resultantes da análise. O primeiro refere-se à inclusão de pesquisadores de várias disciplinas nos estudos e usos da informação. O segundo vincula-se à ampliação do levantamento das necessidades de vários grupos, como idosos, populações urbanas, minorias e cientistas e técnicos. O terceiro relaciona-se à evidência de maior refinamento das conceituações e metodologia, em que os conceitos das ciências sociais combinados com as técnicas quantitativas produziram casos efetivos. O quarto, a introdução da variável 'ambiente de uso da informação'. Finalmente, a distinção entre os aspectos cognitivos e sociais da informação, acrescentando novas perspectivas ao estudo.

Após a revisão de 1978, houve pausa de oito anos sobre o assunto nas publicações do Arist. Apesar disso, os estudos continuaram crescendo impulsionados por intensas discussões que ocorriam na época. Um marco decisivo que incentivou novos esforços foi a criação, em 1976, do Centre for Research on User Studies (CRUS), na Universidade de Sheffield, Inglaterra. O centro era constituído por especialistas cuja responsabilidade era torná-lo um núcleo nacional de *expertise* em estudos de usuários, abrangendo quatro áreas integradas: pesquisa, educação, consultoria e informação (WILSON-DAVIS, 1977).

A definição da área pelo referido centro engloba as necessidades e usos de informação pelos indivíduos. Pinheiro (1982, p.5) acrescenta que de acordo com o CRUS os objetivos das pesquisas sobre usuários são: "explicar um fenômeno observado; compreender o comportamento; prever o comportamento e controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação de condições essenciais". Para que estes estudos se desenvolvam de maneira detalhada, há que se considerarem seus aspectos psicológicos e sociológicos, ultrapassando as

técnicas de natureza quantitativa. Pinheiro (1982) reitera que o maior problema é a ausência de definições de conceitos e de teorizações acerca do assunto.

Segundo a autora, somente através de uma teoria consolidada é que as pesquisas de usuários estarão contribuindo para o aperfeiçoamento de sistemas de transferência de informação. Destarte, para se obter um bom resultado das pesquisas voltadas aos estudos de usuários há que se traçar os objetivos relacionados à pessoa ou à instituição responsável pelo menos.

Pinheiro (1982, p.6) ressalta algumas conclusões apontadas no documento do CRUS que merecem destaques:

[...] os usuários da informação pertencem a grupos identificáveis, com padrão característico de requisitos de informação; o papel do usuário é determinante da necessidade de informação; a acessibilidade é fator-chave que determina o uso de uma fonte de informação; a noção que o usuário tem da sua habilidade para o uso de fontes de informação é, muitas vezes, imperfeita; a comunicação entre pessoas é um dos meios mais importantes para transmitir a informação; a quantidade de informação necessária varia consideravelmente entre as pessoas; os usuários muitas vezes precisam de informação que pode ser suprida com uma pequena notícia; as decisões podem ser tomadas num dado tempo, a despeito da disponibilidade de informação, isto é, mesmo que não tenha sido obtida.

Segundo Figueiredo (1994), no âmbito dos estudos dos usuários, o estudo de comunidade, tratado como método de estudo científico, surgiu na metade do século XX, na Inglaterra. No que se refere à aplicação, o estudo de comunidade é considerado um fenômeno de natureza social e por isso mesmo pode ser escrito em termos de uma cronologia histórica.

No gênero orientado para os usuários, um item importante desenvolvido pelo CRUS focalizava os não usuários. Isso porque, de acordo com as pesquisas anteriores, 70% da população do Reino Unido nunca haviam usado bibliotecas ou centros de informação e de 50% a 60% jamais compararam um livro. Havia, portanto, a indicação de descobrir as informações necessárias e os meios usados por esses grupos para buscá-las. A hipótese era de que usavam diferentes fontes de informação, compostas por amigos, vizinhos ou colegas de trabalho além de televisão, jornais ou outros meios. As unidades de informação compunham, na verdade, apenas uma parte da estrutura utilizada (WILSON-DAVIS, 1977).

As conclusões a que chegou Wilson-Davis (1977) revelam, pelo menos, dois pontos: o de que o foco adotado nos estudos – os usuários ou sistemas – precisava ser ampliado, levando em conta não somente os sistemas formais constituídos de bibliotecas e outros centros de informação, mas também os informais. O segundo é de que o comportamento

informacional de usuários, por ser um processo natural do ser humano, envolve todo tipo de meios e canais de acesso requeridos para o atendimento das necessidades de informação.

Os estudos sociológicos foram mais utilizados na terceira fase, qual seja na década de 1970. A necessidade de se ajustarem os sistemas com referências aos usuários ainda é percebida. A principal característica deste período refere-se ao fato de estudar os usuários das ciências sociais e humanidades. Este interesse resulta do comportamento dos cientistas sociais que começam a se envolver e a assimilar como foco de suas pesquisas de os estudos dos usuários da informação (FIGUEIREDO, 1994). Observa-se nesta fase forte interdisciplinaridade entre a Ciência da Informação e a Biblioteconomia, quando as técnicas da primeira cooperam para o aperfeiçoamento das técnicas bibliotecárias de tal forma que servem de base para que a política de seleção de uma biblioteca corresponda aos interesses dos usuários, propiciando a aquisição de documentos de acesso difícil. O que se verifica é a organização completa de uma biblioteca na perspectiva do usuário, abrangendo desde a sua estrutura física até a implementação de serviços e produtos (FIGUEIREDO, 1994).

Segundo Pinheiro (1982, p.10) a literatura sobre necessidades e usos da informação continuou crescendo na década de 1970, tendo como características o fato de esta temática ter se transformado em um fenômeno internacional. Lancaster (1974 apud PINHEIRO, 1982), aponta o fato de que muitos estudos de usuários não apresentam no seu conteúdo as variáveis que podem ser universais não sendo, por esta razão, generalizáveis. Outro aspecto a ser ressaltado é o de que a maioria das pesquisas sobre o assunto trata de demanda, e não das necessidades de informação. No entanto, Line (1974 apud FIGUEIREDO, 1994) observou que os estudos de usuários estavam sendo mais direcionados às necessidades do que aos usos ou demandas, estabelecendo para tal algumas definições que merecem ser analisadas e compreendidas:

➤ Necessidade:

O que um indivíduo deve ter para seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação [...] usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade seria [que] pode ou não ser identificada como um desejo. [Trata-se de] uma demanda em potencial (LINE, 1974 apud FIGUEIREDO, 1994, p. 34)

➤ Demanda:

O que um indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação [que se acredita ser necessário]. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez depende parcialmente da [capacidade da] biblioteca ou do serviço de informação [em] satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial (LINE, 1974 apud FIGUEIREDO, 1994, p. 34-35).

➤ **Uso:**

O que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (*browsing*) ou ocidental (por exemplo, uma conversa), isto é, uma informação reconhecida pelo indivíduo, apesar de não ter sido manifesta numa demanda [...] o uso é, portanto, fortemente dependente da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação. (LINE, 1974 apud FIGUEIREDO, 1994, P.35)

➤ **Requisito:**

(Requirement): [...] um termo útil de ligação: pode significar o que é necessário, o que é desejado, ou o que é demandado e pode, portanto, ser aplicado para cobrir todas às três categorias (LINE, 1974 apud FIGUEIREDO, 1994, p. 35)

Lancaster (1979) acrescenta uma lista de fatores que contribuem para o aumento de necessidade e demanda de um serviço de informação, dentre os quais, merecem destaque:

- Crescimento da literatura na área coberta.
- O tamanho da população a ser atendida, bem como o seu nível educacional.
- A acessibilidade de natureza física, intelectual e psicológica do serviço de informação.
- A facilidade do uso do serviço, o que implica no tempo gasto.
- O grau de experiência do usuário em relação ao serviço de informação, o que implica em treinamento e educação do mesmo.
- O valor da solução para o problema de informação, incluindo a possibilidade de a solução já existir na literatura.

Paisley (1970) aponta paralelamente os fatores que acredita interferirem no atendimento às necessidades de informação, dentre os quais:

- A disponibilidade da coleção completa das fontes disponíveis de informação.
- Os usos para os quais a informação será utilizada.
- O conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário.
- O sistema social, político, econômico e outros, que afetam de grande maneira o usuário e seu trabalho.

2.3 Paradigmas tradicionais (década de 80)

Como dito anteriormente, a primeira revisão desta década de 80 ocorreu há oito anos após a última revisão da década de 1970. Dervin e Nilan (1986) abordaram, portanto, a

literatura sobre a busca e o uso da informação a partir de 1978. Observaram que muitos estudos estavam centrados nos sistemas e no paradigma tradicional.

São setes as características identificadas no paradigma tradicional. A primeira, a objetividade em que a informação é entendida como algo com significado constante, correspondendo, de forma absoluta, à realidade. A segunda, o mecanismo, cujo foco é sobre os sistemas, não percebendo o usuário como indivíduo com objetivos, autocontrole e capacidade para tomar decisões. A terceira, a passividade dos usuários, sustentada na ideia de que são receptáculos passivos de informação objetiva com a tarefa de receber em mãos pacotes de informações. A quarta, a trans-situcionalidade, em que se tenta prever o comportamento dos usuários por meio de estatísticas e modelos que poderiam ser aplicadas em várias situações. A quinta, a visão atomística da experiência, centrada na interação entre os usuários e os sistemas de informação. A sexta, a concepção comportamental em que se privilegia o comportamento externo, como contatos com fontes e usos de sistemas. A última, o caos, fundamentado na crença de que as pesquisas produzem observações sistemáticas e padrões de comportamento para os sistemas de informação.

As principais características identificadas no novo modelo, em oposição à abordagem tradicional, são as seguintes: aquela em que se reconhece a objetividade resultante de uma realizada que não transmite significado constante; o construtivismo, em que o conhecimento não é visto como acabado, constituindo-se das interações do indivíduo com o meio pelo uso da linguagem; a visão dos usuários como seres ativos, direcionados por seus próprios objetivos e capacidade de escolhas próprias. A situacionalidade, que considera o comportamento informacional variável de acordo com a especificidade da situação; a visão holística, pela qual os usuários devem ser compreendidos em um contexto social mais amplo e os sistemas, como um dos elementos a que podem recorrer se querem informação; o cognitivismo, baseado na crença de que as abordagens fundamentadas no comportamento e no desenvolvimento cognitivo podem contribuir substancialmente com a ciência da informação. Finalmente, a individualidade sistêmica, em que se reconhece a emergência da inclusão dos valores individuais.

O paradigma emergente, descrito anteriormente, foi construído pela análise da literatura evidenciada nas novas abordagens:

- **Valor atribuído pelo usuário:** centrada na percepção do usuário sobre a utilidade e o valor do sistema de informação;
- **Sense- marking:** maneira como as pessoas dão significado ao mundo e ao uso da informação nesse processo;

- **Estado anômalo de conhecimento:** análise de como as pessoas buscam informações relativas a informações relativas a situações em que seu conhecimento é incompleto.

Observa-se assim, que a principal diferença entre as abordagens adotadas no paradigma tradicional e no paradigma emergente está vinculada aos aspectos psicológicos, em que se identifica a primeira como behaviorista e a segunda como cognitivista. Adicionalmente, é possível perceber, pela orientação metodológica, o positivismo permeando as pesquisas fundamentadas no paradigma behaviorista, no sentido em que se adotava, essencialmente, a abordagem quantitativa e o método hipotético-dedutivo. Os estudos centrados no paradigma cognitivista, por sua vez, provavelmente já influenciado pela fenomenologia, começam a ser norteados por métodos qualitativos e indutivos, evidenciados nas abordagens descritas.

A década de 1980 teve como premissa básica a automação. Pinheiro (1982 apud BAPTISTA; CUNHA, 2007) reitera que os estudos de usuários tiveram como finalidade dar suporte ao planejamento de serviços ou sistemas de informação, de tal modo que estes pudessem satisfazer às necessidades dos usuários. A autora enfatiza que os resultados não foram satisfatórios devido à complexidade que se caracteriza o comportamento e as necessidades de informação dos usuários. Outra característica desta década, evidenciada por Baptista e Cunha (2007) é a presença de estudos realizados a partir de teorias impostadas de outros campos de atuação, tais como: *marketing*, comunicação científica e psicologia. Verifica-se uma mudança dos estudos dos usuários, essencialmente quantitativa, sem atender às necessidades reais dos indivíduos para uma fase de natureza qualitativa.

2.4 Novo paradigma (década de 90)

Hewins (1990) publicou a 11ª revisão sobre necessidades e uso da informação, que cobriu o período de 1986 a 1989. Nesse intervalo de tempo houve mudanças significativas no modo como a informação era disseminada e na tecnologia disponível para buscá-la. O objetivo foi verificar a consolidação do novo paradigma, descrito por Dervin e Nilan (1986), e a contribuição de outras disciplinas, além da ciência da informação e biblioteconomia, pelo fato de os estudos estarem difundidos por muitas áreas de conhecimento. Condizente com esse processo de mudança surgiram metodologias alternativas, como a linha do tempo, que retrata “cenas” ao longo do período, permitindo identificar eventos críticos. É também o caso do uso de diários, apresentando todas as possíveis soluções para um problema particular e a

opção escolhida para cada uma. Alternativa citada foi à técnica do incidente crítico. Hewins (1990) concluiu que a premissa de Dervin e Nilan (1986) sobre a mudança de paradigma era validade pelo surgimento de novas abordagens na literatura, mais centradas nos usuários do que nos sistemas e baseadas nos processos cognitivos. Os novos temas relacionavam-se às características dos usuários e como compreendê-los melhor, tendo caráter mais interdisciplinar que os anteriores.

Embora muitos dos novos autores estivessem fundamentados na abordagem cognitiva, em fins da década de 1980, surge a abordagem social. A abordagem pretendeu estudar os fenômenos que transcendiam a estrutura cognitiva. O trabalho de vanguarda foi desenvolvido por Chatman (1999), que propôs três estruturas para entender o comportamento informacional: “teoria da pobreza de informações”, “teoria do ciclo da vida” e “teoria do comportamento normativo”. Outra teoria que cresceu intensamente desde o início dos anos 90 foi a abordagem multifacetada, que percebe o comportamento informacional como um sistema complexo em que é necessário a integração de várias teorias para descrevê-lo (PETTIGREW FIDEL; BRUCE,2001).

A preocupação com automação aparece na década de 1980, e Pinheiro (1982) afirma que o estudo dos usuários teria como objetivo possibilitar o planejamento de serviços ou sistemas de informação que fossem capazes de satisfazer as necessidades, mas os resultados obtidos não foram os almejados, principalmente devido à complexidade de se determinar o comportamento e as necessidades de informação dos usuários.

Ainda em meados da década de 90, o interesse em discutir as pesquisas e o desenvolvimento conceitual que fundamentavam os estudos se intensifica, como pode se observar em pelo menos três iniciativas. A primeira, em 1996, com a conferência intitulada *Information Seeking in Context*, realizada, a partir de então bianualmente, em vários países da Europa. A segunda, em 1999, com o estabelecimento do grupo de estudos *Information Needs, Seeking and Use* (Siguse) pela American Society for Information Science (Asis), atual American Society for Information Science and Technology (Asist). A terceira, a edição especial do periódico *Information Processing & Management* sobre *Information Seeking in Context* (PETTIGREW, FIDEL, BRUCE, 2001). Nota-se, portanto, uma espécie de institucionalização do tópico, devido à relevância que tais estudos representam, sem dúvida alguma, para a ciência da informação.

No final da década de 1990, as publicações de Wilson dão início a debates sobre a adequação do termo ‘comportamento informacional’ para se referir aos estudos de necessidade, busca e uso da informação. Os argumentos a favor observaram que o campo de

estudos estava se ampliando e precisava incluir conceitos sobre necessidades e oferta de informação. Os argumentos contrários sustentavam-se na ideia de que o termo ‘comportamento’ poderia ser associado inapropriadamente ao paradigma behaviorista da psicologia. Da ótica semântica, o termo seria inadequado pelo fato de que informação não possui comportamento. No entanto, apesar das críticas, a expressão parece ter aceitação geral pelo uso em títulos de artigos e cursos acadêmicos.

2.5 Estudos contemporâneos (ano 2000 em diante)

Na revisão de Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), primeira década de 2000, ratifica-se o uso do termo “comportamento informacional”, que substitui a tradicional expressão “necessidades e uso da informação” empregada no título de revisões anteriores. Seu objetivo foi verificar os avanços no desenvolvimento da estrutura conceitual do tópico a partir do paradigma centrado no indivíduo. Como resultado, os autores identificam três abordagens. A primeira, cognitiva, que examina o comportamento do sujeito a partir do conhecimento, convicção e crenças que medeiam as percepções de mundo. A segunda, social, baseada nos significados e valores que as pessoas atribuem aos vários contextos. Finalmente, a abordagem multifacetada que integra múltiplas opiniões para a compreensão do comportamento informacional.

Os autores concluíram que o outro ‘salto quântico’ ocorre na área do comportamento informacional, qualificado pelo núcleo centrado no usuário. Mas que isso se caracteriza, também, pela ênfase na interação entre os contextos cognitivo, social, cultural, organizacional, afetivo e fatores linguísticos, em que o fenômeno do comportamento informacional é parte do processo de comunicação do ser humano. Segundo os autores, a base teórica da ciência da informação sustenta-se na ideia de um campo ortogonal, que analisa o fenômeno da informação em diferentes cenários, usando perspectivas interdisciplinares como sugeriu Bates em 1999. Nesse sentido, a literatura reflete uma compreensão madura do fenômeno informação em termos de cognição, aspectos sociais e outros fatores, permanecendo a necessidade de aprofundar-se em cada um deles. Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) sugerem, ainda, que o desafio é prover orientações para os projetos de sistemas verdadeiramente centrados no usuário e que reflitam a sustentação teórica do comportamento informacional.

Após quatro anos da publicação de Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), Case (2006) propôs outra revisão, identificando pesquisas que contemplavam três categorias: profissão

(gerentes, cientistas), papel desempenhado (aluno, pacientes) e aspectos demográficos (idade, gênero, grupos étnicos). Para a análise dos conteúdos, o autor presumiu que a componente central do comportamento informacional é a noção de interação com um conjunto potencial de fontes que podem indicar os interesses e as necessidades de informação. Conclui que os estudos estão mais populares e contam com a participação de colaboradores de várias partes do mundo, diferentemente de 30 anos atrás, quando prevaleciam as pesquisas realizadas no Reino Unido. Case (2006) identificou a existência de quatro pontos relevantes: mais atenção no contexto e na influência social; mais esforços em entender a ‘mente’ do indivíduo; mais tempo gasto com os sujeitos individualmente, e maior profundidade da descrição global. Nesse sentido, as teorias de várias disciplinas têm sido fundamentais para o crescimento e a consolidação do tópico.

Courtright (2007) observou os seguintes fatores e elementos mais citados que influenciam o contexto: papel desempenhado; recursos de informação (bibliotecas, livrarias, agências de informação); meio cultural; fatores sociais, como rede e capital social, normas e colaboração no trabalho; aspectos relacionados a tarefas, problemas, situações e tecnologias; e, por fim, a função no trabalho e a atividade humana. A autora concluiu, apresentando a consolidação do paradigma centrado no indivíduo e não mais nos sistemas como tendência identificada no estudo.

A última revisão da primeira década do século XXI foi realizada por Fisher e Julien (2009) com análise de alguns trabalhos de 2004, e os demais entre 2005 e início de 2008. Embora ainda não publicada formalmente e não disponível em bibliotecas no Brasil, foi possível ter acesso ao texto por meio das próprias autoras. Nos trabalhos por elas selecionados, todos escritos em língua inglesa, foram observados os métodos de pesquisa, o contexto, o fator humano (acadêmicos, cientistas, estudantes, grupos profissionais, pessoas e a vida cotidiana, bem como as pessoas no contexto de saúde), fontes de informação, conceitos na pesquisa de comportamento informacional e estrutura conceitual.

Ao abordarem o tema, Fisher e Julien (op.cit) provêm definição bastante completa de comportamento informacional, a qual mostra, de fato, que o conceito abrange toda a gama de estudos relacionados com o usuário e a informação. Nesse sentido, inclui estudos das necessidades de informação, e de como as pessoas a buscam, gerem, fornecem e usam tanto propositada quanto passivamente em sua vida diária. Em citação literal a Case (2006), as autoras ratificam a ideia de que o campo do comportamento informacional vem mostrando maturidade nas investigações pela atenção crescente dada às teorias na atualidade.

A revisão finaliza corroborando a contínua expansão das pesquisas de comportamento informacional em termos dos números de análises e de pesquisadores, como observado também por Case (2006). Priorizam-se fatores contextuais, na ênfase em abordagens construcionista e construtivista, e também na ampliação e no desenvolvimento de teorias e métodos. Isso porque estudos de usuários de informação na ciência da informação como um todo, considerando os grupos pesquisados, passaram a abranger tanto o contexto organizacional quanto o comunitário e o de negócios, e não somente o contexto acadêmico ou industrial, como nos primeiros tempos. Tal ampliação de foco, por sua vez, tende a se refletir nas abordagens de outros temas e tópicos da área.

3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O comportamento informacional juntamente com o processo de busca e, conseqüentemente, o uso da informação conseguiu ser uma temática relevante para pesquisa na área de Biblioteconomia e da Ciência da Informação, por isso é indispensável entender como é feito esse processo de recuperação da informação, tanto o profissional bibliotecário quanto o discente precisam estar aptos a realizar esse procedimento, tanto para ganhar conhecimento como para atender à demanda dos usuários no seu ambiente de trabalho, em qualquer unidade de informação que venha a desenvolver suas atividades profissionais. Portanto, um estudo dessa temática abre diferentes possibilidades de percepções de busca, fonte e forma harmoniosa na utilização da informação.

O tema ‘comportamento informacional’ tem sido bastante explorado no Arist. Substitui a nomenclatura utilizada nos trabalhos anteriormente denominados ‘necessidades e uso de informação’. Em termos quantitativos, foram 15 revisões até o momento, sendo que a década de 1970 mostra-se a mais profícua (cinco revisões) apesar de a década de 2000, ainda não completada, mostrar-se com boa produtividade (quatro). Considerando-se a evolução dos estudos de comportamento informacional desde a primeira revisão do Arist (1966), até a última, em 2009, percebem-se mudanças significativas no foco dos trabalhos, culminando nos seguintes pontos:

- pesquisas mais centrada no indivíduo;
- inclusão de outros grupos estudados, além de cientistas e tecnólogos;
- abordagem multifacetada, englobando os aspectos sociocognitivo e organizacional;
- compreensão do comportamento informacional como processo em que os indivíduos estão constantemente buscando e usando informações;
- ampliação dos estudos qualitativos, assim como do uso de múltiplos métodos;
- maior consistência teórica com aumento de fundamentação interdisciplinar,
- crescimento do número de pesquisas, em todas as partes do mundo.

Essas mudanças paradigmáticas começaram a germinar com a percepção das limitações impostas pelo instrumental teórico-metodológico na esteira da contestação dos principais postulados da concepção científica vigente em meados do século passado. A evolução conceitual dos ‘estudos de usuários’ para ‘estudos de comportamento informacional’ reflete a necessidade de se compreenderem os processos em uma perspectiva

multidimensional. Isso porque ocorre profunda ligação na tessitura dos fenômenos, em que vários fatores desempenham papéis decisivos na produção do conhecimento.

Como observado por Courtringht (2007), indivíduos vivem em um ambiente complexo, múltiplo, sobreposto e dinâmico, que requer novas metodologias e uso de vários métodos. Nesse sentido, é importante destacar que tal contexto norteia tanto a construção teórica necessária aos estudos de comportamento informacional quanto o modo de se moldar a investigação.

Wilson (1999, p. 250, tradução minha) apresenta como origem desse campo a I Conferência de Informação Científica da Royal Society, realizada em 1948:

[...] ocasião em que muitos estudos sobre comportamento de busca da informação foram apresentados embora sem o emprego do termo comportamento informacional com reflexões orientadas às necessidades de informação de usuário, principalmente usuários especializados, como cientistas e pesquisadores.

Wilson (1999), explica que uma das principais críticas feitas na realização desses estudos seria o fato destes não terem tido base em pesquisas prévias, de forma a consolidarem um corpo teórico e de estudos empíricos que poderiam servir como ponto de partida para pesquisas futuras, os estudos eram influenciados por uma tradição positivista centrando métodos de pesquisas quantitativas, o que representaram inapropriados para os estudos do comportamento humano e contabilizavam informações como, por exemplo: a quantidade de visitas às bibliotecas, o número de assinaturas pessoais de periódicos e o número de citações nos artigos. Esses números mostraram poucos dados de relevância para o desenvolvimento da teoria ou mesmo da prática do processo de busca e uso da informação.

Nas últimas décadas, mais precisamente nos últimos 10 anos, esses paradigmas vem se modificando, em virtude de métodos na abordagem qualitativa, com ênfase nos estudos britânicos, no qual exerce muita tradição nos estudos de comportamento informacional ((FURNIVAL; ABE, 2008; WILSON, 1999).

Na literatura, alguns trabalhos de pesquisadores têm provocado influências decisivas a elaboração de mais estudos de comportamento na área, esses estudos estão concernentes à literatura internacional, pois, essa análise procura investigar a busca da informação em vários níveis, como por exemplo:

Estudos no quais são descritas atividades e tarefas específicas; Estudos que têm identificado aspectos afetivos ou cognitivos de usuários; e Modelos

teóricos e descritivos de busca da informação em sistemas de informação ou comportamento informacional (FURNIVAL; ABE, 2008, p. 160)

Para fins deste estudo, considero que comportamento informacional é o resultado do reconhecimento de alguma necessidade de informação sobre determinado assunto que se queira ter conhecimento, dessa forma, o indivíduo realiza vários procedimentos de busca da informação para suprir essa lacuna (WILSON, 1999). O paralelo entre comportamento e busca informacional não é algo casual, pois, a atividade mais complexa dentro do comportamento informacional seja justamente a busca, por envolver, no mesmo processo diferentes etapas, ou características.

Portanto, é possível concluir que o comportamento informacional, compreendido como processo natural do ser humano no papel de aprendiz da própria vida, requer visão ampla do pesquisador. Também exige o entendimento das relações estabelecidas em determinado espaço-tempo em que ocorrem ações de busca, uso e transferência de informação. Os indivíduos se engajam nessas ações quando têm necessidade de informação.

4 METODOLOGIA

A pesquisa ser apresentada neste trabalho tem caráter investigativo, na qual estuda o comportamento informacional de usuários nas últimas décadas.

Para tanto, a análise se fundamenta nas revisões publicadas no periódico *Annual Review of Information Science and Technology* (Arist), juntamente a outros autores que complementam o tema abordado, mostrando sua evolução teórica e metodológica.

Tal mudança implica em uma nova terminologia adotada, onde passa de estudos de usuários para comportamento informacional, como vou mostrar no decorrer deste trabalho. Vale ressaltar que não é somente uma mudança de termo, mas sim uma mudança paradigmática, isso se deu de como o tópico que foi investigado.

Várias revisões de literatura foram investigadas e analisadas para que se compreenda este trabalho, assim como livros e autores ligados ao tópico. Este trabalho apresentará resultados obtidos às investigações feitas nas revisões de literatura de acordo com as décadas. Ao analisar as revisões de literatura pude perceber amostras de interfases, evolução do estudo de usuário.

Basicamente a investigação é desenvolvida por meio de observação direta nas revisões apresentadas na Conferência de Informação Científica da Royal Society em Londres, em 1948.

Os sujeitos do trabalho são diversos autores que realizaram revisões sobre a temática, as investigações tem natureza exploratória, os resultados eram descritos em termos gerais a partir da reunião de dados sobre hábitos e necessidades dos usuários.

Como instrumento de pesquisa deste trabalho utilizei algumas plataformas digitais, como o portal da CAPES, base IBCT, base BRAPCI, assim como algumas plataformas internacionais, nos quais obtive resultados mais contundentes e satisfatórios.

Portanto, a proposta teórica deste trabalho consistiu reunir informações que junto com seus pensadores, autores e pesquisadores ajudaram a construir uma crescente no âmbito da temática de estudo de usuários e no avanço do comportamento informacional ao longo destes anos.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

Este trabalho abordou o estudo de usuário, sua evolução e o comportamento informacional, um dos referenciais teórico deste estudo foi Figueiredo (1994), que nos apresenta o conceito da temática, como também outros trabalhos contundentes deste mesmo tema.

Figueiredo (1994, p. 10) declara que:

No que diz respeito aos estudos dos usuários [...] guiam a política de seleção de uma biblioteca [...] apontam as diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação, sob todas as formas.

Este trabalho também aproveitou as contribuições de Sanz Casado (1994), no qual o autor faz observações pertinentes sobre a temática de estudo de usuário onde ele define Estudos de Usuário como:

O conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos e principalmente os estatísticos ao seu consumo de informação.

Os parâmetros elaborados pelos autores serão base do referencial teórico, que ainda vai complementar com as revisões de literatura onde eram todas publicadas no Annual Review of Information Science and Technology (Arist).

Com a pretensão de somar este trabalho também analisei os estudos desenvolvidos no Center for Research on User Studies (CRUS), junto com Pinheiro (1982), onde a definição da área pelo referido centro engloba as necessidades e usos da informação, pelos indivíduos. Pinheiro acrescenta que de acordo com o CRUS os objetivos das pesquisas dos usuários são “explicar um fenômeno observado, compreender o comportamento, prever o comportamento, controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação de condições especiais”. Segundo a autora somente através de uma teoria consolidada é que as pesquisas de usuários estarão contribuindo para o aperfeiçoamento de sistema de transferência de informação.

Pinheiro (1982, p. 6) ressaltam algumas conclusões apontadas no CRUS:

[...] os usuários da informação pertencem a grupos identificáveis, com padrão característico de requisitos de informação; o papel do usuário é determinante da necessidade de informação; a acessibilidade é fator-chave que determina o uso de uma fonte de informação; a noção que o usuário tem da sua habilidade para o uso de fontes de informação é, muitas vezes, imperfeita; a comunicação entre pessoas é um

dos meios mais importantes para transmitir a informação; a quantidade de informação necessária varia consideravelmente entre as pessoas; os usuários muitas vezes precisam de informação que pode ser suprida com uma pequena notícia; as decisões podem ser tomadas num dado tempo, a despeito da disponibilidade de informação, isto é, mesmo que não tenha sido obtida.

Nesse contexto, Lancaster (1974 apud PINHEIRO, 1982) aponta o fato de muitos estudos de usuários não apresentarem no seu conteúdo as variáveis que podem ser universais não sendo por esta razão, generalizável. Lancaster (1979) acrescenta fatores que contribuiram para o aumento da necessidade e demanda de um serviço de informação, como por exemplo, o crescimento da literatura na área coberta, tamanho da população que será atendida, a acessibilidades, entre outras.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível, portanto, concluir que o comportamento informacional do estudo de usuário no processo natural de aprendiz da própria vida, requer uma visão ampla do pesquisador. Exige, ainda, o entendimento das relações estabelecidas em determinado espaço-tempo em que ocorrem ações de busca, uso e transferência de informação. Os indivíduos se engajam nessas ações quando têm necessidade de informação.

Contudo a evolução do estudo dos usuários no decorrer das décadas ressalta avanços científicos e tecnológicos para a busca da informação, a aprendizagem para gerenciar e usar as informações ocorre de forma eficaz se houver sistematização e ensino desse conhecimento.

Conclui-se que avanços da área do estudo de usuários mostram que hoje podem ser feitos estudos qualitativos mais sofisticados, baseados nas especificidades dos comportamentos dos usuários, permitindo assim a busca da informação mais ágil e eficaz.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Basto. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dado. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago., 2007.

CAMPELO, B; ABREU, V. F. G. Competência informacional e a formação do bibliotecário. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n.2, p. 178-193, jul./dez., 2005.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 2008. 146 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, D.F., 2008.

CHATMAN, Elfreda A. A theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, n.50, v.3, p. 207- 217, 1999.

CRESPO, Isabel Melo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em questão: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./ dez. 2003. Disponível em: < <http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=9793> > Acesso em: 20 ago. 2017.

COURTRIGHT, Christina. Context in Information Behavior Research. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 41, p. 273-306, 2007.

CRAWFORD, Susan. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 13, p. 61-81, 1978.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez., 1982.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.21, p. 3-33, 1986.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidade de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-makig. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/>. Acesso em: 23 mai. 2017.

FIGUEIREDO, N. M. Estudo de usuários. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBCT, 1994. p. 13-14.

FISHER, Karen; JULIEN, Heidi. Information Behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 43, p. 317-358, 2009.

FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary; ABE, Veridiana. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. Encontros Bibli: **Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 153-173, jan./jun., 2008. Disponível em: < <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p156/887>>. Acesso em: 15 ago. 2017.

GASQUE. K. C. G. D; COSTA. S. M. S. Evolução teórica- metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**. Brasília, D.F., v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010.

GONÇALVES, A. L. F. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Rio de Janeiro: [s.n.], 2013.

HERNER, Saul; HERNER, Mary. Information need and use studies in science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.2, p. 1-34, 1967.

HEWINS, Elizabeth T. Information need and use studies. **Annual Review of information Science and Technology**, v.25, p. 145- 172, 1990.

LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE ABSTRACTS. Portal da CAPES. Disponível em: <www.capes.br>. Acesso em: 02 jun. 2017.

LIN, Nan; GARVEY, William D. Information need and use studies. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.7, p. 5-37, 1972.

LIMA, A. B. A. Estudos de usuários: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, v. 21, n.3, p. 173-185, 1992.

- MARTYN, John. Information need and use studies. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 9, p. 3-23, 1974.
- MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceitos e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/797/725>>. Acesso em: 13 ago. 2017.
- MENZEL, Herbert. Information needs and uses in science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.1, p. 41-46, 1966.
- PAISLEY, W. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 3, p. 1-30, 1968.
- PEREIRA, E. C. Design de sistemas de informação centrado do usuário e a abordagem do sense making. **Trasinformação**, v.14, n. 2, p. 139-151, jul./dez, 2002.
- PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, p. 43-78, 2001.
- PINHEIRO, L. V. R. **Usuário - Informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC/IBCT, 1982. 166 p.
- SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.
- TEIXEIRA, A. N.; BECKER, F. Novas possibilidades da pesquisa qualitativa via CAQDAS systems. **Sociologia**, n. 5, p. 94-113, jan./jun., 2001.
- VENÂNCIO, Ludmila Salomão; NASSIF, Mônica Erichsen. O Comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/download.phd?ddo=8542> . Acesso em: 25 ago. 2017.
- WILSON, T.D. Human information behavior. **Informing Science Research**, v.3, n.2, p. 49-55, 2000.
- _____. Models in Information Behaviour Research. **Journal of Documentation, London**, v. 55, n. 3, p. 249-271, June, 1999. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999/JDoc.html>>. Acesso em: 17 ago. 2017.