

# Manual de Estudo de Usuários da Informação

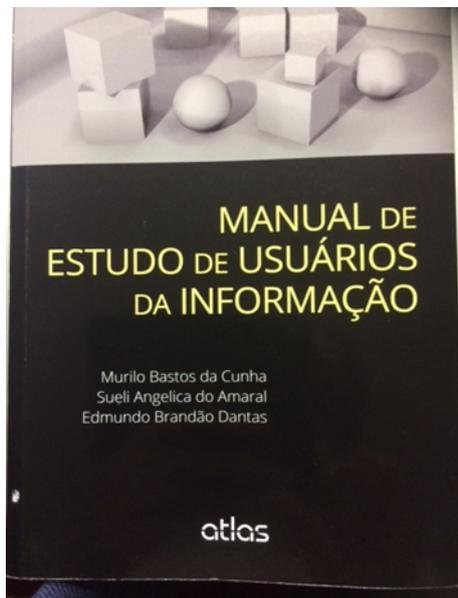
---

**Fernanda Martins**

Faculdade de Letras da Universidade do Porto/ CIC.Digital-Porto  
[martinsfernanda80@gmail.com](mailto:martinsfernanda80@gmail.com)

**Armando Malheiro da Silva**

Faculdade de Letras da Universidade do Porto/ CIC.Digital-Porto  
[armando.malheiro@gmail.com](mailto:armando.malheiro@gmail.com)



## Recensão crítica

Na contracapa de um volume de 448 páginas, editado pela chancela da Editora paulistana Atlas, com data de 2015, em cuja ficha bibliográfica constam dois ISBN (978-85-224-9877-2 e 978-85-224-9878-9 pdf) e quatro palavras-chave (Ciência da Informação, Gestão do

Conhecimento, Informação e Informação-Usuários), é claramente afirmado tratar-se do “primeiro manual brasileiro que destaca os diversos aspetos relacionados aos estudos de usuários da informação e resgata, historicamente, a produção sobre a temática em língua inglesa e também os estudos latino-americanos, com maior ênfase na produção nacional, para melhor entendimento do estado da arte do tema no contexto brasileiro”. Considerado trabalho pioneiro “na abordagem e abrangência do seu conteúdo” este manual aparece como contendo “regras e fórmulas que podem, de fato, auxiliar os profissionais interessados em compreender os indivíduos como usuários de informação”, ou seja, impõe-se claramente centrado na “abordagem metodológica, ao apresentar e discutir modelos, métodos e técnicas de coleta para a realização de estudos de usuários de informação, complementados com exemplos práticos”. E este viés metodológico determina o público alvo, que se compõe, naturalmente, dos investigadores desta temática, mas o âmbito é ampliado a uma variedade de potenciais interessados que foram destacados sobre os demais: “Livro recomendado para gestores e profissionais de todas as áreas que estão envolvidos com a elaboração e distribuição de produtos e serviços informativos e precisam entender melhor as demandas de informação dos indivíduos, grupos de indivíduos e comunidades a quem os produtos e serviços se destinam. Leitura complementar para estudos de usuários da informação, com especial destaque em Metodologia de Pesquisa, Biblioteconomia, Ciência da Informação e Administração”. Estranha-se, aqui, a preferência dada a gestores e profissionais de todas as áreas quando o manual é metodológico e o tema dos estudos de usuários bem ancorado na Biblioteconomia e na Ciência da Informação – focos tradicionais e principais...

Os Autores brasileiros, todos docentes na Universidade de Brasília (dois deles, Murilo Bastos da Cunha e Sueli Angelica do Amaral, na Faculdade de Informação, e o terceiro, Edmundo Brandão Dantas, na Faculdade de Comunicação), solicitaram ao investigador e professor Juan José Calva González, do Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), um Prefácio, em que este assume e defende a expressão “estudos dos usuários da informação” e afirma que eles “permitem conhecer as necessidades de informação, o comportamento informativo e a satisfação das necessidades que eles mesmos consideram ou que esperam de um sistema de informação” (p. viii). E mais adiantam estabelece uma ligação virtuosa (e clássica) entre esses usuários inseridos numa comunidade e a unidade de informação capaz de responder às suas

demandas. O destaque é, pois, dado a essas unidades de informação, “sejam elas chamadas de bibliotecas, centros de documentação, hemerotecas, centros de informação, ou qualquer outra denominação” (p. ix). Mais ainda: “Os estudos de usuários, então, são parte dessas unidades de informação e do profissional que se encontra atendendo a esse tipo de necessidades” (p. ix). Logo, “o *Manual de estudo de usuários da informação* é uma ferramenta fundamental para o pessoal das unidades de informação, ou qualquer um que se encarregue de atender às necessidades informativas de um grupo ou comunidade e possa levar a cabo um estudo desses usuários” (p. ix). Nota-se, de imediato, uma discrepância entre o público alvo fixado na contracapa e os destinatários prioritários indicados no Prefácio, com a particularidade acrescida de um substancial recorte no tipo de leitor preferente: o que interpela qualquer espécie de unidade ou serviço de informação!... E o outro? O indivíduo - criança, adolescente, jovem ou adulto - que em casa ou em qualquer outro contexto do cotidiano social recebe, busca e acede a informação impelido por uma qualquer necessidade e desejo? Não é este sujeito um usuário da informação?

Esta visão restritiva não tem eco pleno nos Autores do livro, uma vez que a sua Apresentação (da qual foi extratado o texto da contracapa referido acima) aponta logo, no primeiro parágrafo, para a inserção da temática do uso da informação no campo da Ciência da Informação e, no seguinte, consagra o usuário como “a pessoa que usa frequentemente algo ou que é destinatário de um serviço informativo”, mas pode ser alguém mais a necessitar de informação em contextos muito diversos. Dois dos Autores são especialistas em Marketing (geral e específico), percebendo-se este traço no desenho global da obra.

Pode estranhar-se que a Apresentação e o Capítulo 1 sejam omissos quanto à análise e justificativa do conceito operativo “estudo de usuário da informação”, que prevalece sobre outros como comportamento informacional e práticas informacionais, mas dentro da Parte 1, concebida como teórica, “Reflexões sobre os Estudos de Usuários da Informação”, surge o capítulo 2 “O que é o Estudo do Usuário da Informação?” (p. 33-43) com uma revisão de literatura sólida, mas estreita uma vez que só de leve e no final os Autores recorrem à tese de doutoramento de Rodrigo Octávio Beton Matta para uma abertura expressiva às questões do comportamento do usuário em face da informacional, invertendo a lógica até aí seguida: de considerar o estudo dos usuários da informação como o nível mais amplo ou abrangente

passa-se para o comportamento informacional estudado tendo em conta qualquer tipo de indivíduo, grupo, contexto e meio ambiente e a assunção de ser um dos segmentos constitutivos do objeto da Ciência da Informação.

No capítulo 1 “Conceitos Introdutórios” são apresentadas definições essenciais de necessidade, desejo, demanda e requisito, detendo-se os Autores no exame construtivo de necessidade e de desejo. Trata-se de um exercício importante e imprescindível a toda e qualquer pesquisa séria na área. Já no capítulo 3 “Interloquções do Estudo de Usuários com Outras Áreas do Conhecimento” evidencia-se o relevo indiscutível da interdisciplinaridade neste tipo de investigação sendo convocadas áreas de relação maiores como a Psicologia, a Sociologia e a Administração, entrando em segunda linha outras como a Filosofia com a Ética, a Ciência Política, a História da Ciência, a Informática e os Sistemas de Informação e outras e mapeando as tipologias, objetivos e paradigmas subjacentes aos estudos de usuários da informação na confluência dessas interloquções. O capítulo 4 “A Literatura sobre Estudo de Usuários” tem uma pertinência óbvia, apenas se questiona que não seja um dos primeiros na estrutura da Parte 1. Por sua vez o último capítulo – 5 “Fundamentos e Modelos Teóricos para o Desenvolvimento dos Estudos de Usuários” -, extenso e exaustivo, talvez devesse ser o primeiro da Parte 2 “Estudo de usuários da Informação como instrumento de Planejamento e Gestão”. Neste título avulta, como salientamos atrás o traço ou marca visível do Marketing no manual e a Gestão de Serviços, que se inscreve na tradicional visão instrumental ou subsidiária dos estudos de usuário no funcionamento das Bibliotecas, Centros de Documentação e Serviços de Informação. Mas é preciso realçar que os fundamentos teóricos e os modelos elencados e expostos extravasam largamente essa perspectiva originária e antiga. Na sua totalidade surgem a partir dos anos 80 do séc. XX e visam, os mais “clássicos” dar uma dupla resposta: por um lado ao comportamento face às unidades de informação convencionais e, por outro, aos sistemas automatizados de informação. E sequencialmente os modelos posteriores consideraram contextos alternativos como o escolar e outros.

A Parte 2 compreende, também, cinco capítulos três dos quais (terceiro, quarto e quinto) centrados naquilo a que se convencionou chamar abordagem metodológica quantitativo-qualitativa, isto é, delimitação da população/da amostragem empregue para uma coleta de dados por inquérito de entrevista e de questionário e, por fim, o minucioso tratamento

estatístico com suas regras, fórmulas e subtilezas embasadoras de uma interpretação final que terá de ir além dos números e das médias. Os capítulos 1 “Planejamento e Realização do Estudo de Usuários” e o 2 “As Pesquisas e o Estudo de Usuários da Informação”, incomparavelmente mais curtos que os seguintes, articulam-se perfeitamente com o capítulo 5 dos fundamentos e dos modelos posto no fecho da Parte 1. De qualquer forma, a Parte 2 corresponde ao cariz efetivamente didático e prático do livro, sua utilidade para iniciados, como para especialistas mais experimentados é flagrante, o que por si só torna-o recomendável sem qualquer sombra de dúvida.

Assim, no capítulo 3 designado por “População ou universo, censo, amostra e amostragem” é feita, designadamente, a clarificação e diferenciação entre estes conceitos de modo a desmistificar e explicar, também, o que os resultados de um estudo que recorre à estatística permitem, nomeadamente, em termos de generalização. Consoante a estratégia utilizada para a escolha da amostra e sobre o que os Autores fazem uma apresentação e explicação exaustiva, diferente será a extrapolação a ser feita para a população da qual essa amostra foi retirada, questão que se prende com os conceitos de representatividade e significância da amostra. Estes conceitos são essenciais do ponto de vista pedagógico para que os estudantes não incorram em erros de “megalomania” ao admitirem que os resultados encontrados no seu estudo realizado em uma amostra podem ser aplicados sem restrições a toda a população. São ainda referidos os conceitos de distribuição normal, probabilidade e nível de confiança, essenciais para a compreensão de resultados que recorram a cálculo estatístico. Embora todas estas noções possam estar presentes num qualquer manual de metodologia quantitativa ou até de estatística, o mérito deste capítulo consiste no facto de os Autores recorrerem a exemplos práticos e aplicados ao estudo de usuários para clarificar estas questões.

No capítulo 4 apresentam-se as principais técnicas de recolha de dados utilizadas nas Ciências Sociais e adequadas ao estudo de usuários de informação. Começa por se apresentar a distinção entre os métodos diretos, utilizados “quando se quer obter informação aprofundada, oriunda diretamente dos sujeitos analisados”, e os indiretos em que a informação necessária é obtida sem consultar os sujeitos em estudo, “sendo extraída de documentos” como por exemplo, “pedidos de obras por eles solicitadas, documentação

fotográfica ou outros tipos de documentos existentes sobre os usuários”. Neste capítulo, os Autores realçam a importância “de obter a convergência de resultados de fontes distintas” através da utilização da designada “triangulação” que permite a complementaridade entre técnicas. Para esta questão da coleta de dados não é indiferente o avanço da tecnologia fazendo com que as técnicas tradicionais de coleta tivessem sido adaptadas a um novo contexto que fez surgir outras formas para recolher dados específicos. Os Autores apresentam ainda outras técnicas de colheita de dados realizadas por meio de análise do contexto de uso, ou seja, com a utilização de métodos indiretos em diversas fontes de informação como sejam “blogs, portais, websites, redes em geral e sociais, programas de rádio e televisão, citações, diversos tipos de documentos impressos ou digitais, estatísticas, formulários de coleta de dados, logs de acesso e de busca em sistemas, registros textuais e registros de transações em sistemas de recuperação de informação utilizados como fontes de informação na análise do contexto de uso”. Houve ainda a preocupação de apresentar técnicas mais diretamente relacionadas com o uso da internet, como por exemplo a análise do *web log*. São, também, elencados alguns programas de software adequados a este tipo de análises. Outra técnica classicamente utilizada e neste capítulo indicada, é a observação. A análise documental e a análise de discurso, técnicas de recolha mais classicamente utilizadas, são expostas e enfatizadas as vantagens da sua utilização.

Neste capítulo, são ainda especificadas as técnicas mais usadas na coleta de dados aplicadas ao contexto do estudo dos usuários fazendo referência a estudos já realizados, nomeadamente, internacionais, sugerindo as vantagens e as desvantagens do uso de cada uma delas. Para todas as técnicas apresentadas é feita uma descrição pormenorizada de como as levar a cabo e que regras devem ser seguidas para uma correta aplicação, o que constitui um aspeto a salientar de grande valor para os estudantes.

No capítulo 5, os Autores focam aspetos relativos, não já à colheita de dado, mas à sua análise, aludindo a algumas regras que devem ser seguidas para realizar o que consideram ser uma boa análise assim como ao modo adequado de apresentar os resultados de uma investigação. A propósito da análise de dados são tratadas as análises estatísticas a serem utilizadas, distinguindo-se a análise descritiva da indutiva ou inferencial e explicando-se em que consistem, bem como apontando exemplos da sua concretização no caso de estudos de

usuários. Mais à frente surgem vários testes a serem utilizados numa análise estatística, a razão de ser da sua aplicação, a informação que o seu cálculo permite, assim como programas de *software* capazes de efetuar estes cálculos.

Em todos os casos expostos os Autores optam por uma explicação clara das noções antes mesmo de passarem à forma específica de levar a cabo estes cálculos. Deste modo, contextualizam o uso da estatística com vista aos objetivos de uma investigação, bem como da sua adequação, ou não, a um dado contexto do estudo.

Além de proporem uma enorme possibilidade em termos de escolha de métodos de recolha de dados no capítulo anterior, apresentam, de forma simples e concretizando com investigação possível no âmbito do estudo dos usuários, como tratar dados quantitativos e como chegar a resultados concretos. Estes aspetos constituem a grande qualidade deste trabalho com claras vantagens a nível pedagógico e com o recurso a meios mais atuais de investigação científica neste âmbito. É, pois, indiscutível a sua manifesta utilidade.

Uma notória utilidade que não impede, porém, breves apontamentos críticos de cariz construtivo. A principal fragilidade da obra consiste em isolar metodologicamente a parte do todo. Vejamos: o estudo de usuários da informação inscreve-se no campo disciplinar da Ciência da Informação, logo os fundamentos metodológicos e as respetivas operações técnicas não são exclusivas ou não se aplicam apenas ao uso da informação. Mesmo que se pretenda oferecer, num manual específico, a estudantes e a especialistas o *modus operandi* metodológico em determinado segmento de um objeto de estudo maior, deve ficar claro, logo no início, que se trata de um recorte e que a parte que se destaca está intimamente relacionada com a totalidade disciplinar a que pertence, As problemáticas da produção e da organização e representação da informação são também abordadas e exploradas com o mesmo aparato metodológico *mutatis mutandis*, ou seja, podem não coincidir todas as técnicas e procedimentos, mas alguns são exatamente os mesmos.

Outro ponto de debate e crítica consiste na designação da área em foco: estudo de usuários da informação, comportamento informacional ou práticas informacionais? A primeira expressão está muito datada e relacionada com a gestão de Bibliotecas e Centros de Documentação; a terceira vem com a chancela de Autores pragmáticos e neomarxistas que

convocam a práxis como conceito fundador das abordagens da busca e uso da informação em sociedade; e a segunda tem claras conotações psicologistas e até behavioristas, o que a torna especialmente antipática aos sociólogos e aos seguidores da segunda expressão. No entanto, com os devidos ajustes e precisões parece abarcar melhor a evolução que ocorreu e está ocorrendo nos estudos da procura, uso e transformação da informação e sua articulação com a comunicação. Aliás, já vai sendo tendo de insistir na info-comunicação em geral e na e-info-comunicação em particular, isto é, nos hábitos e atos de conduta humana e social face à informação e à comunicação em plataformas digitais. No *Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação-DeltCI* fixamos um verbete sobre Comportamento Informacional (DeltCI, url: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1697>) que modificamos posteriormente e agora formulamos assim “Podemos, pois, definir comportamento informacional como o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, uso, reprodução e difusão de informação”. São, porém, óbvias as interligações desta área de pesquisa com o processo produtivo de informação e, em especial, com a mediação investiga no modo técnico-científico de organizar e representar a informação.

Tirando estas observações críticas que se destinam a estimular um diálogo aberto e profundo não apenas com os Autores da obra, mas com os que divergem da posição que subscrevemos, importa saudar o aparecimento de um tão útil e oportuno instrumento auxiliar na componente metodológica da Ciência da Informação.