

Associação Brasileira de Ensino
de Biblioteconomia, Documentação
e Ciência da Informação

A

B

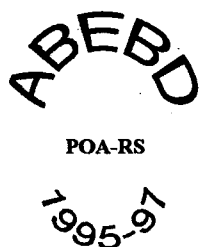
E

B

D

Documentos ABEBD





Associação Brasileira de Ensino de
Biblioteconomia e Documentação

**A Abordagem Sense-Making para
Estudo de Usuário**

Elisabeth Márcia Martucci

Documentos ABEBD, 3

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO
(ABEBD)
Documentos ABEBD, 3**

A ABORDAGEM SENSE-MAKING PARA ESTUDO DE USUÁRIO

ELISABETH MÁRCIA MARTUCCI

**Porto Alegre
1997**

SEMINÁRIO : "ABORDAGEM SENSE-MAKING PARA ESTUDO DE USUÁRIO"

COORDENAÇÃO : PROF^a. ELISABETH MÁRCIA MARTUCCI

DATA : 9 DE MAIO DE 1997

LOCAL : SÃO CARLOS

TEXTO-ROTEIRO

1 AS DUAS ABORDAGENS NO ESTUDO DAS NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO

1.1 ABORDAGEM TRADICIONAL (*system-oriented approach* ou *traditional approach*)

Os estudos de usuários desenvolvidos na abordagem tradicional se caracterizam por serem direcionados pela ótica do sistema de informação ou dos provedores de informação. Baseiam-se em dois princípios fundamentais :

- 1) o objetivo do sistema é localizar fontes de informação e a qualidade do sistema baseia-se no número de fontes recuperadas de acordo com a necessidade do usuário ;
- 2) o usuário deve se adaptar ao sistema e, sendo um processador imperfeito de informação, precisa de treinamento e de interfaces cada vez mais amigáveis.

Historicamente, os sistemas de informação tem sido planejados em relação ao conteúdo e à tecnologia e isto se reflete nos estudos de usuários. Os estudos voltados ao conteúdo verificam as temáticas de interesse de grupos de usuários, com base na classificação do conhecimento utilizada para determinar a estrutura organizacional da informação no sistema. Os estudos de tecnologia centram-se no uso de fontes, de catálogos, de base de dados ou do próprio sistema, para verificar como isto afeta o armazenamento, o acesso e a disseminação da informação.

As questões de pesquisa preocupam-se com o "quem" e com o "que", os usuários são meros informantes e não objetos de estudo, levantam características grupais e demográficas dos usuários e seus resultados devem melhorar o desempenho do sistema, ampliando o estoque de informações, seu acesso e uso.

A abordagem tradicional dos estudos de necessidade e uso da informação está amparada na abordagem tradicional do processo de comunicação : um emissor (a biblioteca, o serviço de informação), a mensagem (informação necessária) e o receptor (o usuário). A informação é objetiva, pode ser utilizada por diferentes usuários, da mesma forma. Neste sentido, a informação existe em um mundo ordenado, é capaz de ser descoberta, definida e medida.

O usuário é visto como uma "carriola vazia", que deverá ser cheia com os "tijolos" pré-determinados e fornecidos pelos sistemas de informação, intitulados informação.

A abordagem tradicional trouxe grandes contribuições à área : hoje se conhece e se aplica muito o conhecimento advindo destes estudos no desenvolvimento de coleções, na catalogação, na indexação, no acesso a base de dados , no treinamento para uso e na divulgação dos serviços. E, segundo revisões recentes de literatura, boa parte dos estudos na área ainda seguem a linha tradicional : tem como foco a própria instituição e suas atividades e o usuário é estudado a partir desse contexto.

Mas, esta abordagem não consegue responder a outras questões de pesquisa nevrálgicas para a área : pouco se indagou sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas ou para que fins e como a informação está sendo utilizada. Para isto, é preciso conhecer a natureza e identidade das pessoas, seus propósitos, seus comportamentos, o significado da ajuda do uso da informação para a vida, o estudo e o trabalho.

1.2 ABORDAGEM ALTERNATIVA (user-oriented approach ou alternative approach)

A partir da década de 80, começa a desenvolver-se nova abordagem de pesquisa para o estudo das necessidades e uso da informação, a abordagem centrada no usuário ou a abordagem da percepção do usuário.

Esta abordagem desenvolveu-se pelo avanço nos estudos da teoria da comunicação em relação à recepção ou ao como da comunicação, que demonstraram que o sucesso ou fracasso da comunicação está fortemente relacionado à atividade do receptor em perceber e compreender o que está sendo transmitido.

A recepção foi colocada como "uma prática complexa de construção social do sentido". O receptor não traz a mente vazia, mas sim repleta de conhecimentos, crenças e valores - seu repertório cultural - , que coloca em jogo com a mensagem envolvida na comunicação. A partir de então, o processo de comunicação é concebido como uma articulação de práticas de significação num campo de forças sociais. O processo de comunicação é considerado um processo perceptivo, uma articulação de práticas de significação enraizadas num corpo de conhecimento e nas estruturas de sentido disponíveis numa sociedade.

As bases desta nova abordagem são:

- 1) 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 : são estudos de percepções dos sujeitos ou estudos das perspectivas individuais dos usuários;
- 2) a informação necessária e tanto de esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real onde ela emergiu, considerando as mudanças temporais e espaciais que ocorrem no cotidiano das pessoas;
- 2) o uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo, que está em constante construção.

Os estudos alternativos enfocam o problema individual dos usuários : que informação o indivíduo quer encontrar no sistema, que uso fará dela e como o sistema pode ser melhor projetado para preencher essas necessidades de informação dependerão exclusivamente dele próprio, de seu propósito na busca de informação e de seu uso na transposição de lacunas. Hoje, o aumento do acesso à vasta quantidade de informação requer serviços que se centrem no significado da busca mais do que na localização da fonte.

As necessidades de informação são definidas no plano pessoal, são subjetivas e únicas e o comportamento de busca de informação é a atividade de um indivíduo empenhado em identificar uma mensagem para satisfazer uma necessidade percebida.

Assim, qualquer tentativa de descrever padrões de necessidades e busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar sua visão, necessidades e opiniões como elementos significantes que merecem investigação.

O questionamento à abordagem refere-se a como chegar a generalizações a partir de percepções pessoais, mas chega-se à regularidades ou linhas de força entre os sujeitos: a abordagem alternativa de estudos de necessidade e uso de informação é uma abordagem qualitativa de pesquisa, que considera que o singular é o universal, que usa a indução, partindo do particular para o geral. Todo indivíduo é a apropriação singular do universo social e histórico que o rodeia e podemos conhecer o social a partir da especificidade irreduzível do individual.

Uma das vertentes da abordagem alternativa é a abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin, iniciada em 1972 e sistematizada a partir de 1983, tendo como base teórica a teoria de comunicação que afirma que : o homem cria idéias para transpor as lacunas que lhes são apresentadas em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade.

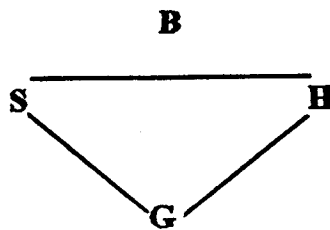
2 A ABORDAGEM SENSE-MAKING

O ato de "fazer sentido" é, talvez, a principal atividade humana - cada indivíduo produz sentido ao mundo, é por ele que se compreende, analisa e interpreta todas as dimensões da realidade. Estes significados são determinados pelo convívio com os outros e com o mundo, na esfera de uma cultura : cada pessoa tem significados subjetivos ou únicos, mas mesmo tempo possui significados culturais ou compartilhados.

Assim, "fazer sentido" pressupõe um quadro de referência interno e um contexto sócio-cultural e é considerado um processo que envolve uma série de procedimentos lógicos que culminam com a atribuição de um sentido, que é o produto do processo.

A metáfora expressa a idéia de descontinuidade : o ser humano passa por momentos sempre novos porque ocorrem em um momento diferente no tempo e no espaço.

A metáfora gerou o modelo de três pontas ou o modelo de DERVIN, construído sobre o trinômio situação-lacuna-ajuda.



A **situação** é o contexto temporal e espacial no qual surge a necessidade de informação, que é considerada uma **lacuna**, um estado de incerteza, um estado anômalo de conhecimento. O indivíduo é levado a fazer uso de algum tipo de **ponte** para transpor a lacuna. O ajuda é o emprego dos dados ao conhecimento recém adquirido, ou seja, é a **informação útil**. Assim, ao estudar um usuário é imprescindível esses três pontos : a **situação, a lacuna e a ajuda**.

Este modelo teórico guia a construção do instrumento de coleta de dados na pesquisa, seja na elaboração de questões ou na condução de entrevistas. A coleta é feita por narrativas orais ou por respostas escritas.

3 TIME-LINE INTERVIEW (entrevista de micro-momentos)

Time-line é traduzido como cronograma, uma técnica do Sense-Making que objetiva conduzir o usuário à reconstrução de um quadro referencial, observando o local e o tempo dos acontecimentos, com a descrição dos acontecimentos / eventos que ocorrem em dada situação.

A entrevista "time-line" é conduzida pelo pesquisador considerando como situação o contexto ou cenário no qual o usuário necessita da informação. Os eventos são cenas momentâneas da situação e o entrevistador conduz a entrevista para a conscientização e verbalização das lacunas, das barreiras, das confusões, das dúvidas e do como a ponte foi construída ou como a informação foi usada e foi útil para a solução da necessidade de informação. Na narrativa de cada micro-momento do evento, é perguntado quais foram as dúvidas, as confusões, as emoções e as ajudas. O entrevistador fica calado, escuta o sujeito como ele nunca foi escutado e só pergunta sobre as lacunas e ajudas. Os dados são analisados pelos eventos, lacunas e ajudas.

Exemplos :

1) Necessidades de Informação - micro-momento

Em seu passado (pode-se determinar o tempo), quais situações você passou (no contexto tal) que você precisou resolver um problema ou responder uma questão ?

Quais destas situações foi mais (atributo) para você ?

O que aconteceu nesta situação - primeiro, segundo e assim por diante?

Para cada evento / passo / micro-momento : o que aconteceu neste momento ? Você teve dúvidas ? confusões ? Você teve alguma compreensão ? Alguma emoção ou sentimento?

Para cada questão / confusão : O que levou você a essa dúvida? Como ela está relacionada com sua vida? Você teve uma resposta completa ou parcial? A resposta ajudou? Foi útil ? Como?

Para cada emoção, compreensão : o que levou a ela ? Como ela está relacionada com sua vida? Ela teve consequência ? Impactos?

2) Necessidades de informação - micro-momento abreviado

Relembre em seu passado recente uma situação em que você precisou resolver um problema ou responder uma questão. O que aconteceu nesta situação - o que aconteceu primeiro, segundo ... até resolvê-la? Continuar como no exemplo 1.

3) Uso de sistema - micro-momento

No passado, qual foi sua experiência mais positiva ou menos positiva ou a mais recente (ou outro atributo) no uso da biblioteca x ? Repetir o restante do exemplo 1.

4) Iniciando a entrevista pela situação

O que aconteceu nesta situação - 1o., 2o. e assim por diante ?

Que questões você teve nesta situação? Que idéias, compreensões e conclusões?

Que emoções e sentimentos?

5) Iniciando a entrevista pela lacuna

Quais as mais (importantes, preocupantes, etc) questões ou confusões que você teve nesta situação?

6) Iniciando a entrevista pela ponte

Explique uma situação que você deseja que o respondente analise

Que idéias você tem a respeito disto ? Que emoções e sentimentos você teve?

Referência Bibliográfica :

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. *Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do Sense-Making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP.* São Paulo: USP, 1995. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1995.