

**A LITERATURA SOBRE NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO: uma análise a partir
de artigos publicados no periódico “ciência da informação”**

*THE LITERATURE ON INFORMATION NEEDS: an analysis from articles published in the
scientific journal “ciência da informação”*

Tatiana Hyodo
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Universidade de São Paulo
Coordenadora de Biblioteca Universidade Federal do ABC – UFABC
tathyodo@usp.br

Resumo

Analisa os artigos publicados na revista “Ciência da Informação” no período 1997-2007, por meio dos trabalhos que abordaram o tema “necessidades de informação dos usuários”, visando identificar a literatura que subsidiou pesquisas aplicadas a bibliotecas e serviços de informação. O universo de estudo foi constituído de nove trabalhos publicados no periódico, e desses, foram analisadas as citações de quatro artigos, dentro do recorte proposto. As citações foram classificadas em quatro variáveis (tipologia, temporalidade, idioma e origem geográfica); destacam-se os documentos citados que abordavam temas relacionado ao assunto sobre “necessidades de informação”. Os resultados mostraram que as pesquisas publicadas no período se desenvolveram em torno dos usuários dos serviços de informação, acompanhando a mudança de paradigma ocorrida na área há pouco mais de 20 anos. A análise das citações demonstra uma alta utilização de literatura estrangeira, sobretudo de artigos publicados em periódicos americanos. Houve predomínio de citação a autores que abordaram as necessidades de informação com pesquisas aplicadas, através da realização de estudo de usuários de bibliotecas / serviços de informação especializados.

Palavras-chave: Necessidades de informação. Estudo de usuários. Artigos de periódico. Análise de citação.

1 INTRODUÇÃO

Dentro da perspectiva de se aumentar o nível da qualidade das bibliotecas, as necessidades e expectativas dos usuários passaram a influir no planejamento das unidades de informação, de modo que essas consigam proporcionar serviços de maior valor agregado.



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
DOI 10.5007/1518-2924.2009v14n27p135

Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., ISSN 1518-2924, Florianópolis, v. 14, n. 27, p.135-145, 2009.

Entre os serviços oferecidos pelas bibliotecas, e que foram modificados a partir dessa nova preocupação, está o serviço de referência, apontado pela IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions - como um dos indicadores básicos da qualidade, principalmente no meio acadêmico (BOEKHORST apud VALLS, 1998).

Essa atividade, que tem seu início a partir da formulação de uma consulta ao bibliotecário, considera que o usuário busca informações a partir do reconhecimento da existência de um problema. Enquanto a maioria dos usuários é tida como conhecedora de suas necessidades, existe uma parcela significativa que não consegue precisar sua necessidade informacional. Para Grogan, o descaso aos “que não conseguem ter certeza do que necessitam é responsável por uma elevada proporção de respostas incorretas ou inadequadas e usuários insatisfeitos” (2001, p.63).

Assim, o presente trabalho teve por objetivo identificar qual a literatura que contribui e serve de subsídio a pesquisas e estudos onde há a preocupação com as necessidades de informação dos usuários. O artigo apresenta os trabalhos que abordaram a temática “Necessidades de Informação dos Usuários” nos últimos dez anos, identificando a literatura citada em trabalhos de pesquisa onde os objetos eram usuários de bibliotecas / serviços de informação especializada. Realizou-se uma relação entre os autores presentes na literatura e as contribuições que esses ofereceram nos trabalhos publicados.

2 MÉTODO

O universo de estudo foi constituído de artigos publicados na revista “Ciência da Informação” nos últimos dez anos (1997-2007).

2.1 Coleta dos dados

Abrangendo o período proposto, consultou-se os artigos disponíveis na coleção “SciELO” (<<http://www.scielo.br>>), entre os dias 24 de março e 6 de abril de 2008, através de pesquisa livre com os termos: “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO”, “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA”, “NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO”, “NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DE USUÁRIOS”, “NECESSIDADES DE USUÁRIOS”, “ESTUDO DE USUÁRIO”, “ESTUDO DE USUARIO DE LA INFORMACIÓN”, “ESTUDO DE USUÁRIOS”, “ESTUDOS DE USUÁRIOS”.

Valendo-se das definições apresentadas nas “Normas Editoriais”, os trabalhos foram agrupados a partir da indicação feita pela revista (artigos, comunicações, relatos de experiências, documentos e resenhas).

A identificação da literatura utilizada partiu da leitura dos artigos que se enquadraram no recorte proposto, destacando-se as citações (referências bibliográficas) utilizadas na elaboração do trabalho aceito para publicação no periódico.

As citações foram classificadas adotando-se os critérios propostos por Noronha (1996), em pesquisa onde se analisou a produção científica na área da saúde pública. A autora, durante a análise das citações das dissertações de mestrado e teses de doutorado, propôs, entre outros critérios, a classificação das referências por sua tipologia documental, temporalidade, idioma e origem geográfica.

A fim de melhor compreender as contribuições dos autores citados ao tópico, destacamos a presença das autorias nos diferentes artigos, de modo a avaliar como os mesmos conceitos subsidiaram as diferentes pesquisas. Foram destacados os trabalhos cujos títulos continham as expressões “necessidades”; “informação”; “estudo(s)”; “usuário(s)”, tanto na língua portuguesa quanto nos demais idiomas.

3 RESULTADOS

No período abrangido (1997-2007), foram identificados nove trabalhos que abordaram temas relacionados às “Necessidades de Informação dos Usuários”. Desse total, apenas um trabalho foi classificado como “Comunicação”, sendo todos os demais considerados pela revista como “Artigo”. Abordando as definições de cada seção, temos a seguinte disposição (Tabela 1):

ARTIGOS			COMUNICAÇÕES	
Relato completo de estudo ou pesquisa concluída	Matéria de caráter opinativo	Revisão de Literatura	Relato breve sobre temas de atualidade	Relato breve sobre trabalho de pesquisa ou projeto, em andamento ou recém-concluído
6	--	2	--	1

Tabela 1: Número de artigos abrangidos no período (1997 – 2000), classificados dentro das seções da revista “Ciência da Informação”

Dos artigos que se enquadraram na classificação “Relato completo de estudo ou pesquisa concluída”, destacou-se aqueles em que o estudo foi resultado de pesquisa aplicada a bibliotecas / serviços de informação especializada, conforme recorte proposto (Tabela 2).

RELATO COMPLETO DE ESTUDO OU PESQUISA CONCLUÍDA				
Biblioteca Universitária		Serviço de Informação Especializada		Outros
2		2		2
CUENCA (1999)	GARCEZ (2002)	SILVA (2002)	RAMOS (2006)	

Tabela 2: artigos* : distinção quanto ao tipo de trabalho desenvolvido

Assim, dentro dos artigos levantados no período, foram identificados quatro trabalhos com essa tipicidade, representando metade dos trabalhos publicados no período. A realidade avaliada por essas pesquisas demonstrou forte preocupação com serviços oferecidos a um público específico, em um ambiente especializado (Tabela 3).

AMBIENTE DA PESQUISA	CARACTERÍSTICA DA POPULAÇÃO (USUÁRIOS)	TAMANHO DA POPULAÇÃO	INSTRUMENTOS DE COLETA / PROCEDIMENTOS	FOCO DA PESQUISA (OBJETIVO)
Biblioteca Universitária (CUENCA 1999)	Alunos de graduação e pós-graduação	140 alunos	Questionário com alternativas de múltipla escolha, enviados eletronicamente	Avaliar os resultados obtidos com curso de capacitação e nível de autonomia alcançado pelo usuário
Biblioteca Universitária (GARCEZ 2002)	Alunos de pós-graduação (mestrado) e docentes de Programa de Pós-Graduação	700 alunos e 23 docentes	Questionário on-line com perguntas de múltipla escolha e semi-abertas	Identificar as necessidades e expectativas dos usuários

* A referência completa desses artigos encontra-se em anexo (Anexo 1)

Serviço de Informação Tecnológica (SILVA 2002)	Empresas dos setores de eletrodomésticos, moveleiro, construção civil e eletroeletrônico	213 empresas	Questionários e entrevistas	Propor procedimentos metodológicos para pesquisas sobre necessidades informacionais tecnológicas
Serviço de Informação Tecnológica (RAMOS 2006)	Micro, pequenas e médias empresas	152 empresas	Questionário com perguntas fechadas e semi-abertas	Avaliar o uso do serviço e a satisfação de seus usuários

Tabela 3: Tipos de usuários e realidade avaliada pelas pesquisas, segundo foco pretendido

Observa-se pelo foco das pesquisas, que os estudos se desenvolveram considerando o usuário como centro de suas análises. Isso sugere que as pesquisas brasileiras acompanharam a mudança de paradigma na área, conforme constatação feita por Miranda (2006) de que, após 1986, as revisões do ARIST – Annual Review of Information Science and Technology - apresentaram estudos onde o usuário passa a ser o centro das análises, em lugar dos sistemas de informação.

Os resultados obtidos com a identificação da literatura utilizada foram tabulados dentro dos critérios propostos. O primeiro deles foi agrupar os documentos citados em categorias de temporalidade e tipologia (Tabela 4).

Tipo de Documento	Temporalidade					Total por tipo
	<i>Até 2 anos</i>	<i>3 a 5 anos</i>	<i>6 a 10 anos</i>	<i>11 a 20 anos</i>	<i>mais de 20 anos</i>	
Livro	1	18	12	3	3	37
Capítulo de Livro	--	--	--	2	--	2
Artigo de Periódico	4	5	20	9	6	44
Dissertação / Tese	2	3	3	4	--	12
Comunicação em Eventos	7	3	2	--	--	12
Relatório Técnico	1	--	--	--	--	1
Outros	1	1	--	--	--	2
TOTAL	16	30	37	18	9	110

Tabela 4: Tipos de documentos citados nos artigos, segundo temporalidade de publicação

A classificação dos documentos por temporalidade revela que 67 dos 110 documentos utilizados (representando assim 60% sobre o total) foram publicados entre os intervalos de 3 a 5 anos / 6 e 10 anos antes da pesquisa que resultou na publicação do artigo. Esse fato pode ser também conseqüente da mudança no foco das pesquisas sobre necessidades de informação / estudo de usuários, já que as datas de publicação dos documentos citados coincidem com o período apontado por Miranda (2006).

Ademais, na coluna “Total”, vemos que os documentos mais citados são os artigos de periódicos. Em contrapartida, há uma baixa utilização de dissertações / teses e comunicações em eventos, dado este também constatado na pesquisa de Noronha (1996). A autora justifica esse fato através da possibilidade desses trabalhos estarem “mascarados” através do acesso aos seus conteúdos por artigos científicos. Cabe ainda esclarecer que os documentos classificados em “Outros” tratam-se de artigo de jornal de grande circulação (1) e *home page* institucional (1). Sua baixa utilização provavelmente está relacionada à natureza do artigo (científico).

Em relação ao idioma dos documentos citados, a Tabela 5 mostra a predominância dos idiomas Português (72 ocorrências – cerca de 65% do total) e Inglês (36 ocorrências – cerca de 32% do total). Entre os documentos de língua inglesa citados, há grande ocorrência de artigos de periódicos, o que demonstra a dependência das pesquisas brasileiras – no caso, sobre necessidades de informação - aos conceitos desenvolvidos em países mais desenvolvidos.

Tipo de Documento	Idioma				Total
	<i>Português</i>	<i>Inglês</i>	<i>Espanhol</i>	<i>Alemão</i>	
Livro	31	6	--	--	37
Capítulo de Livro		2	--	--	2
Artigo de Periódico	17	26	--	1	44
Dissertação / Tese	12	--	--	--	12
Comunicação em Eventos	9	2	1	--	12
Relatório Técnico	1	--	--	--	1
Outros	2	--	--	--	2
TOTAL	72	36	1	1	110

Tabela 5: Tipos de documentos citados nos artigos, segundo idioma de publicação

Reforça essa constatação o fato de que, na literatura brasileira, os estudos de usuários trabalham abordagens advindas de autores estrangeiros, como no caso de Ferreira (1995), que revisou quatro abordagens estrangeiras para pesquisa em biblioteca universitária. Além disso, Miranda (2006), em sua revisão de literatura, constata apenas mais uma autora (FIGUEIREDO, 1983) como entre os presentes na literatura brasileira sobre necessidade de informação. O trabalho de Figueiredo também se tratou de uma revisão dos conceitos próximos aos apresentados no ARIST, não consistindo em uma nova base teórica.

Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., ISSN 1518-2924, Florianópolis, v. 14, n. 27, p.135-145, 2009.

Os documentos citados também foram agrupados segundo sua procedência geográfica (Tabela 6):

Tipo de Documento	Procedência Geográfica								Total
	Brasil	EUA	Chile	Alemanha	Austrália	Holanda	Inglaterra	Não Ident.	
Livro	30	7	--	--	--	--	--	--	37
Capítulo de Livro	--	2	--	--	--	--	--	--	2
Artigo de Periódico	17	19	--	1	1	1	1	4	44
Dissertação / Tese	12	--	--	--	--	--	--	--	12
Comunicação em Eventos	9	2	1	--	--	--	--	--	12
Relatório Técnico	1	--	--	--	--	--	--	--	1
Outros	2	--	--	--	--	--	--	--	2
TOTAL	71	30	1	1	1	1	1	4	110

Tabela 6: Tipos de documentos citados nos artigos, segundo a procedência geográfica

A classificação por procedência geográfica demonstra predominância no uso de documentos brasileiros, com maior contribuição dos livros (30 citações). Em segundo lugar, figuram os artigos de periódicos dos Estados Unidos (19 citações), sendo eles a maioria entre os documentos citados de origem americana. Este também pode ser um indício de que as heranças do modelo paradigmático americano - consolidado entre as décadas de 1940 e 1960 no ensino da Biblioteconomia no Brasil (CASTRO, 2000) - ainda estão fortemente presentes nas pesquisas da área.

Houve documentos onde não se conseguiu identificar a sua origem geográfica (quatro artigos), uma vez que a abreviatura do título do periódico impossibilitou seu reconhecimento. Ainda dentro do objetivo proposto, procedeu-se a identificação das citações a autores que abordaram a temática “necessidades de informação” / “estudo de usuários”, de modo a analisar a ocorrência de suas pesquisas dentro dos artigos publicados no período (Tabela 7).

AUTOR(ES)	TIPO DE TRABALHO CITADO		Citado em mais de um trabalho
	Teórico - Conceitual: necessidades de informação	Pesquisa aplicada: estudo de usuário	
1. ARAÚJO JUNIOR, R. H. de	--	SIM	--
2. ARAÚJO, V.M. R.; FREIRE, I.M.; MENDES	--	SIM	--
3. CARNEIRO, M.V.	--	SIM	--

4. CHAGAS, J.; ARRUDA, S.; BLATTMANN, U.	--	SIM	--
5. COOPER, R et al.	SIM	--	--
6. CUENCA, A. M. B.; MORAES, C.; FONTES, C. de A.	--	SIM	SIM
7. CUNHA, M. B.	SIM	--	SIM
8. DERVIN, B.; NILAN, M.	SIM	--	SIM
9. DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. .A.; VILLELA, M. C.	--	SIM	--
10. FAIBISOFF, S.G.; DERLIN, R.L.	SIM	--	--
11. FERREIRA, S. M. S. P.	--	SIM	SIM
12. FIGUEIREDO, N.M. de.	SIM	--	--
13. FUJINO, A.	--	SIM	--
14. HYPÓLITO, A.; ROSETTO, M.; COUTO, M. L. M.	--	SIM	--
15. KUHLTHAU, C. C.	SIM	--	--
16. LANCASTER, F. W.	--	SIM	--
17. MACAULEY, P.	--	SIM	--
18. MATUS, S. G.; MENDOZA, S.E.; DURAN, V.C.C.	--	SIM	--
19. MORAES, C.	--	SIM	--
20. MOSTAFA, S. P.	--	SIM	--
21. OBERHOFER, C. A.	--	SIM	--
22. SÁ, R. A.	--	SIM	--
23. SHOUSE, D. L.	--	SIM	--
24. TAYLOR, R. S.	SIM	--	SIM
TOTAL (24)	7	17	5

Tabela 7: Autores cujos trabalhos citados abordam a temática “necessidades de informação” / “estudo de usuários”

Foram identificados 24 trabalhos diferentes, citados pelos artigos que constituíram o recorte dentro do universo de estudo. O levantamento mostrou que a maioria dos trabalhos citados (17) são resultados de pesquisas aplicadas a uma comunidade específica, onde se realizou um estudo de usuários.

Cinco autores foram citados mais de uma vez, por diferentes artigos; desses, três consistiam em trabalhos teórico-conceituais, abordando o tema “necessidades de informação”. Isso não significa que esses mesmos autores e suas teorias não estejam presentes em outros trabalhos. Por exemplo, consultando-se os trabalhos desenvolvidos pelos autores 11 e 13 (FERREIRA, 1995; FUJINO, 1993) identificamos a citação aos conceitos desenvolvidos por Kuhlthau (Autora 15 – Tabela 7). Dessa forma, podemos considerar que, mesmo citando pesquisas aplicadas, os artigos que são relatos de estudo ou pesquisa possuem uma fundamentação teórica.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As abordagens sobre qualidade em bibliotecas e demais serviços de informação sempre apontam para questões relacionadas à satisfação dos usuários, também chamados de clientes. Essa “clientela”, entre outras expectativas, possui necessidades específicas, que motivam, muitas vezes, a consulta ao bibliotecário de referência.

No Brasil, trabalhos de revisão do início da década de 1980 demonstravam que havia poucos estudos de usuários e suas necessidades de informação. Faltavam critérios mais consistentes na metodologia aplicada bem como um número suficiente de estudos no país (PINHEIRO, 1982).

Desse modo, o presente trabalho buscou identificar como as pesquisas da área estão tratando o tópico. O que se pôde constatar é a presença de investigações objetivas através dos estudos de usuários. Ficou demonstrado, inclusive, que esses estudos servem de base a outras pesquisas, constituindo a maioria das citações. Isso demonstra também que ainda não há uma base teórica nacional, fato esse igualmente constatado pelo alto número de citações à literatura estrangeira sobre o tema.

Observou-se, ainda, uma ausência de estudos de usuários de outros tipos de biblioteca que não vinculadas ao meio acadêmico (universitárias). Por exemplo, não foi encontrado nenhum estudo com usuários de biblioteca escolar ou pública, o que não significa que esse tipo de sondagem não tenha relevância.

Artigos mais recentes, presentes no universo de estudo, também começam a apontar para outra literatura, advinda da área de gestão de recursos humanos e da sociologia da educação: é a abordagem da competência no nível individual, definida como competência informacional. Espera-se que o intercâmbio de trabalhos dessas outras áreas possa contribuir, de alguma maneira, na realização de pesquisas que resultem na criação de uma base teórica nacional sobre as necessidades de informação.

REFERÊNCIAS

- CASTRO, C. A. **História da biblioteconomia brasileira**. Brasília, DF: Thesaurus, 2000.
Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., ISSN 1518-2924, Florianópolis, v. 14, n. 27, p.135-145, 2009.

CUENCA, A. M. B. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000300007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 24 mar. 2008.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652002000100003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 31 Mar. 2008.

FERREIRA, S. M. S. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: abordagem do sense-making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995. 165f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FUJINO, A. **Serviços de informação tecnológica para empresa industrial**: subsídios para planejamento a partir de estudo de usuários. 1993. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1993.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652006000300010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 02 abr. 2008.

NORONHA, D. P. Análise das citações das dissertações de mestrado e teses de doutorado em saúde pública (1990-1994): estudo exploratório. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651998000100009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 24 mar. 2008.

RAMOS, H. C.; CARVALHO, F.; CUNHA, M. B. da. Avaliação do uso do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas: um serviço de informação destinada à microempresa brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, 2006 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652006000300025&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 31 Mar. 2008.

SILVA, J. F.; FERREIRA, M. A. T.; BORGES, M. E. N. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, 2002 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652002000200014&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 06 Abr. 2008.

PINHEIRO, L. V. R. **Usuário - Informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC; IBICT, 1982.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47 – 59, jan./jun.1998.

Abstract

It analyses the articles published in the scientific journal “Ciência da Informação” between 1997-2007, through papers that addressed the issue “users information needs”. It aimed to identify the literature that subsidized applied research in libraries and information services. The universe of study was composed of nine articles published in the journal, and these were considered the citations of four articles within the proposed cut. The citations were classified into four variables (typology, temporality, language and geographical origin). It is cited documents that discuss issues related to the subject “information needs”. The results showed that researches published in the period were developed around the users of information services, through the completion users’ studies from libraries / information services specialist.

Keywords: Information needs. User studies. Scientific article. Citation analysis.

Originals recebidos em: 22/09/2008

Texto aprovado em: 08/05/2009