



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



ICICT
Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE

ESTUDO DE USUÁRIOS NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE EM DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS – BVSDIP – Brasil

por

DIONES RAMOS DA SILVA

Instituto de Comunicação e Informação Científica e
Tecnológica em Saúde – Fundação Oswaldo Cruz

Projeto apresentado ao Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.

Orientador (es): Rosany Bochner – Doutora em Saúde Pública

Rio de Janeiro, Novembro/2008

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	03
2 JUSTIFICATIVA.....	05
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	08
4 OBJETIVOS.....	11
4.1 Objetivo geral.....	11
4.2 Objetivos específicos.....	11
5. METODOLOGIA.....	12
6. RESULTADOS ESPERADOS.....	14
7. REFERÊNCIAS CONSULTADAS.....	15
8. CRONOGRAMA.....	16
9. ORÇAMENTO.....	17

1 INTRODUÇÃO

O objeto de estudo desse projeto é o canal de comunicação virtual “fale conosco” da Biblioteca Virtual em Saúde em Doenças Infecciosas e Parasitárias (BVS-DIP), um dos mecanismos de interação entre a BVS-DIP e os usuários.

Desde o lançamento da BVS-DIP, esse instrumento tem tido um uso crescente, conforme se observa a partir do volume das mensagens dos usuários registradas e é exatamente esta constatação que motiva o desenvolvimento deste projeto.

A análise quanti-qualitativa do conteúdo das mensagens encaminhados por meio da comunicação interativa do “fale conosco” é a metodologia que será utilizada para se conhecer e qualificar as demandas de informação dos usuários da BVS-DIP.

Especificamente, optou-se por analisar as mensagens recebidas no decorrer do ano de 2007, período em que houve um aumento expressivo nas mensagens recebidas por meio deste instrumento, surgindo, assim a necessidade de levantamento das solicitações enviadas pelos usuários.

A metodologia se apóia na literatura da área de estudos de uso e de usuários da informação, que se constituem em importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda, a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos e aprimoramento do conteúdo.

Atualmente, a tendência é de que os serviços de informação passem, cada vez mais, a serem disponibilizados, via rede mundial de computadores, porém, ainda não tem sido explorada a pertinência da utilização do estudo de usuários como forma de contribuir para a identificação das necessidades de informação dos usuários virtuais.

O objetivo deste estudo é primeiramente, mapear os usuários que interagem com a BVS-DIP a partir das mensagens recebidas pelo “fale conosco”.

Os objetivos específicos são traçar o perfil dos usuários; identificar as demandas não atendidas pelos conteúdos das mensagens e identificar as temáticas mais solicitadas para proporem novos conteúdos.

Espera-se com a realização deste projeto um conhecimento maior do perfil do usuário da BVS-DIP e suas necessidades de informação e, desta forma, contribuir para o re-planejamento deste serviço de informação.

2 JUSTIFICATIVA

No decorrer dos anos, as bibliotecas sofreram mudanças significativas, passando da biblioteca tradicional de Aristóteles até a biblioteca contemporânea ou automatizada e, com o advento da Internet são inúmeras as bibliotecas que já nascem no ambiente virtual.

Se por um lado, os atuais recursos da WEB possibilitam que toda a informação disponibilizada na grande rede de computadores tenha acesso quase instantâneo, por outro lado a explosão informacional apresenta um fluxo elevado de informação, o que trouxe para o ambiente virtual a necessidade de instrumentos capazes de administrar todo esse conteúdo.

Um desses instrumentos vem a ser a biblioteca virtual, considerada um instrumento facilitador para a localização de informação de forma rápida no ambiente virtual, canal de uso crescente para disseminação da informação.

A facilidade e a rapidez com que a informação é disponibilizada e recuperada no ambiente virtual elevou a dinâmica em diversas áreas como no campo das ciências da saúde. Neste campo, destaca-se, com êxito, o portal do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde – (BIREME) que contempla diferentes temáticas deste campo e é apoiado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), Organização Panamericana da Saúde (OPAS), Ministério da Saúde, Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP). O objetivo do Portal é criar e operar sistemas nacionais de informação técnico-científica em sintonia com as novas tecnologias de informação, comunicação, os paradigmas organizacionais e tratamento da informação.

Uma das temáticas disponibilizadas no âmbito do portal da Bireme é a de doenças infecciosas e parasitárias, acessível via Biblioteca Virtual de Saúde em Doenças Infecciosas e Parasitárias, coordenada pela OPAS/BIREME e liderada pela

Biblioteca de Ciências Biomédicas do Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Icict) – da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

As bibliotecas virtuais da saúde (BVS) seguem a metodologia da BIREME, que prevê a disponibilização da ferramenta “fale conosco” que funciona como um canal de interação entre a BVS e o usuário.

Dentre os diversos mecanismos disponíveis nas BVS, há o de análise estatística de uso a partir dos “logs” de acesso. Isto possibilita uma visão do perfil do usuário virtual, mas entretanto, não tem potencial para apontar demandas não atendidas ou detectar satisfação do usuário.

Na área de ciência da informação, é comum se utilizar estudos de uso ou de usuário para se ter compreensão das necessidades atendidas e do que se pode melhorar nas bibliotecas e serviços de informação oferecidos. Tal metodologia enriquece a área de avaliação e de planejamento de sistemas de informação, por se considerar que qualquer serviço de informação existe para atender ao usuário.

Segundo Jardim (2004),

“Os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer quais informações devem ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e, antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário.”

Entretanto, do melhor do nosso conhecimento, não há registro na literatura de estudos de usuário de bibliotecas virtuais brasileiras, embora os instrumentos acima mencionados – “log de acesso” e o “fale conosco” possam ser utilizados para esta finalidade.

A BVS-DIP desde que foi implantada, em 09 de dezembro de 2004, por exemplo, nunca foi avaliada sob o ponto de vista do usuário.

Diante do exposto e por entender, como profissional da informação que atua na equipe desta biblioteca a necessidade de se conhecer as necessidades de informação dos usuários, é que se propõe este projeto que enfocará a análise mensagens recebidas pelo “fale conosco” ao longo de 2007.

Supõe-se, por análise preliminar do formulário de preenchimento disponibilizado pela ferramenta que este canal de comunicação poderá funcionar como instrumento de avaliação dos serviços oferecidos pela BVS-DIP e contribuir para o mapeamento dos usuários que interagem com a BVS-DIP e suas necessidades de informação, por meio de análise das mensagens enviadas por este canal.

Considerando que desenvolver um serviço de informação centrado no usuário não é uma tarefa fácil, pois para ser centrado, deve-se saber o que ele necessita, este trabalho visa obter subsídios para projetar sistema e serviço que efetivamente satisfaça a atual demanda de informação.

Espera-se desta forma conhecer os usuários que interagem com a BVS-DIP, suas necessidades de informação e as limitações do serviço de informação disponibilizado, de modo a organizar a oferta e até antecipar-se as possíveis demandas.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Diferentes especialistas da área de informação têm defendido que as tecnologias de informação e da comunicação devem ser incorporadas nas atividades de otimização da informação de acervos, sejam de grandes bibliotecas ou núcleos de informação e documentação. Segundo Lancaster (2004), “o impacto da tecnologia da informação, e da Internet em particular, tem sido bastante forte nos sistemas de informação e bibliotecas criando ameaças mas também oportunidades para o desenvolvimento dos serviços”.

Alguns teóricos como Castells (1999) ressaltam que o desenvolvimento tecnológico modela o comportamento social, inclusive a comunicação simbólica, fazendo surgir nova forma de interação, controle e transformação social. O autor ainda enfatiza que “(...) as formas de comunicação são baseadas na produção e consumos de sinais, pode-se dizer que está emergindo a cultura de virtualidade real. Todas as realidades são comunicadas por intermédio de símbolos e na comunicação interativa humana, independentemente do meio, todos os símbolos são, de certa forma, deslocados em relação ao sentido semântico que lhe é atribuído. De certo modo, toda realidade é percebida e maneira virtual.”

Pode-se dizer que a BVS-DIP representa uma expansão radical dos modelos de gestão de informação e conhecimento em saúde e traz consigo inovações e desafios. Por um lado, expande a rede de cooperação a todas as instâncias e aos atores da comunicação científica e técnica, por outro lado, expande também a natureza das redes de fontes e fluxos de informação e comunicação no seu espaço, incluindo, os domínios de informação e conhecimento científico, técnico, factual e tácito. “Como biblioteca dinâmica e especializada no espaço virtual, no qual, pode ser visualizada como uma expansão da nossa memória, para acesso e registro de informação, e como expressão da inteligência coletiva”. (LÉVY, 1998 apud PACKER, 2005)

Por meio de canais de comunicação interativos entre os produtores e usuários do conhecimento, como a ferramenta “fale conosco” e as mensagens recebidas, as bibliotecas virtuais têm procurado contribuir no processo de construção do conhecimento coletivo, segundo afirmações de especialistas da área como Packer (2005).

Nesse contexto, a comunicação poderá ser considerada um fato comum, uma vez que, favorece o compartilhamento de informação e a interatividade entre a comunidade científica, como interligação de pessoas localizadas em diferentes regiões geográficas.

Por entender a biblioteca virtual como um serviço de informação, é que a autora deste projeto vai buscar na área de informação o referencial teórico que embasa sua principal proposta, qual seja o de mapear as necessidades dos usuários da BVS-DIP, por meio da análise das mensagens encaminhadas pelo “fale conosco”. Nesta área, este tipo de estudo se caracteriza como estudo de uso ou de usuário

Toda situação que envolve um indivíduo ou grupo que necessita de informação e, mesmo, o uso que dela se fará, está relacionada ao estudo de uso e de usuários, definidos por Figueiredo (1994) como “investigações [...] para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação [...] dos usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.”

Para Pinheiro (1982)

“os estudos sobre usuários são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.”

Já Le Coadic(1996) aponta que:

“a maioria dos estudos ditos de usos e usuários da informação (information users) são na verdade mais freqüentemente estudos de usos dos sistemas de informação através dos usuários e não estudos dos usuários através dos usos dos sistemas de informação.”

Os estudos de usuários em bibliotecas vêm sendo desenvolvidos desde a década de 1960, a princípio com ênfase na análise de dados com vistas à avaliação de produtos e serviços de informação. Já em bibliotecas virtuais esse tema ainda é pouco explorado.

Entretanto, Cunha (1992) enfatiza que “estudos de usuários de informação científica e tecnológica são importantes não só na fase de planejamento de um novo serviço de informação, como também na avaliação dos serviços.”

Lancaster (2004) acrescenta que “ uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões. “

Propõe-se, desta forma, desenvolver estudo de usuários da BVS-DIP para identificar o perfil e as necessidades de informação dos usuários que interagem por meio do “fale conosco”, a fim de adequar os serviços à demanda.

Acredita-se que através deste canal de interatividade, possa dar continuidade ao desenvolvimento de competências para um novo modo de pensar às questões relacionadas à produção e o compartilhamento do conhecimento, perspectiva que vai de encontro aos desafios da BVS-DIP: informação, inovação, rapidez e confiabilidade.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo geral

Mapear os usuários que interagem com a BVS-DIP e suas demandas a partir das mensagens enviadas pelo “fale conosco” no ano de 2007.

4.2 Objetivos Específicos

- Traçar o perfil dos usuários do fale conosco da BVS-DIP.
- Identificar as demandas não atendidas pelos conteúdos das mensagens recebidas do “fale conosco” da BVS-DIP.
- Identificar as temáticas mais solicitadas para propor novos conteúdos.

5 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos do estudo proposto, propõem-se as seguintes etapas:

a) Primeira etapa

- Busca Bibliográfica em bases de dados especializadas para aprofundamento do tema.

b) Segunda etapa

- Levantamento de todos os contatos realizados pelos usuários da BVS-DIP por meio do fale conosco, realizados no ano de 2007.

c) Terceira etapa

- Análise do formulário do fale conosco, as variáveis por ele contempladas e seus dois fluxos de comunicação.

d) Quarta etapa

- Análise de conteúdo das mensagens recebidas visando identificar as demandas e demais informações não contempladas no formulário e espontaneamente fornecidas, capazes de qualificar o perfil do usuário.

e) Quinta etapa

- Organização de uma base de dados em Excel, que contenha as variáveis identificadas nas etapas anteriores.

13

d) Sexta etapa

- Digitação dos dados

e) Sétima etapa

- Análise dos dados

f) Oitava etapa

- Elaboração do relatório

6 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se identificar o perfil dos usuários que interagem com a BVS-DIP e de suas demandas, a partir do “fale conosco”, com vista ao aprimoramento de seu conteúdo. A partir dessa análise o profissional da informação poderá avaliar as demandas mais solicitadas através das mensagens do fale conosco, a fim de propor a inserção de novos conteúdos.

Finalmente, espera-se que este estudo de usuários seja uma ferramenta importante para caracterização da comunidade de interesse, cujos dados serão fundamentais para o diagnóstico, avaliação e implementação desse projeto piloto, portanto, sirva de modelo para outras bibliotecas virtuais.

7 REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 1 CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- 2 CUNHA, M B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia** v.10, n.2, p.5-19, 1982.
- 3 FIGUEIREDO, N.M. **Estudo de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT; 1994
- 4 JARDIM, J.M.; FONSECA, M.O. Estudos de usuários em arquivo: uma busca em estado da arte. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.5, Out. 2004. Disponível em: http://datagramazero.org.br/out04/Art_04.htm> Acesso em: 19 nov. 2008.
- 5 LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.
- 6 LE COADIC, Y.F. **A ciência da informação**. Brasília, DF, Briquet de Lemos. 1996. 119 p.
- 7 PACKER, A. L. A construção coletiva da biblioteca virtual em Saúde. **Interface - Comunic., Saúde, Educ.**, v.9, n.17, p.249-72, mar/ago 2005.
- 8 PINHEIRO, L.V.R. **Usuário ↔ Informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LCT S.A; IBICT; 1982.

9 ORÇAMENTO

1) Material Permanente	R\$
1 computador para alimentação da base de dados	3.000,00
1 impressora laser multi-funcional	1.000,00
2) Material de consumo	
Cartuchos	400,00
3) Recursos Humanos	
Estagiário de Estatística	6.000,00
Estagiário de Biblioteconomia	6.000,00
Total	16.400,00