

Design de biblioteca virtual centrado no usuário:

a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação*

Sueli Mara S. P. Ferreira

INTRODUÇÃO

Falar de bibliotecas virtuais, tanto quanto de redes de comunicação, esbarra em uma questão básica: quem são os atuais usuários da rede e dos sistemas de informação? Como e por que os estão utilizando? Quais suas características? E, principalmente, como projetar sistemas e serviços que efetivamente satisfaçam a atual demanda?

Estudos recentes sobre uso das atuais tecnologias emergentes têm evidenciado que a tendência de comportamento dos usuários é buscar, cada vez mais, serviços: a) interativos, ou seja, que utilizem todos os recursos tecnológicos disponíveis para estimular e promover a participação da clientela, tanto na utilização como na produção e avaliação das informações a serem inseridas nos próprios serviços de informação que lhe estão sendo oferecidos; b) personalizados e contextualizados, o que significa: serviços comprometidos com grupos específicos de comunidades, tratando de identificar suas necessidades intrínsecas, "customizando", ou seja, personalizando produtos e serviços em função de pessoas ou grupos, e ainda tratando de contextualizar a informação

(fornecer elos de compreensão para o usuário); c) relevantes com valor agregado, isto é, que venham ao encontro das expectativas e conveniências do consumidor, sendo muito questionada a vital importância da manutenção de diálogos constantes entre provedor e consumidor de informações.

Uma análise destes três aspectos nos leva a um repensar sobre o próprio conceito de informação. Vale refletir que qualquer informação só tem sentido quando integrada a algum contexto. A informação por si só se constitui em um dado incompleto, é o indivíduo que lhe atribui sentido a partir de suas experiências passadas e interesse futuro.

O ser humano raramente busca informação com um fim em si mesmo. Ao contrário, ela é parte de um processo de tomada de decisão, solução de problemas e/ou alocação de recursos. Portanto, qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar a visão, necessidades, opiniões e problemas desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação, quer seja para o desenvolvimento de produtos e serviços em ambiente eletrônico, ou não.

Resumo

Analisa a abordagem do Sense-Making na busca e uso da informação.

Palavras-chave

Biblioteca virtual; Biblioteca eletrônica; Biblioteca digital; Design; Sense-Making.

* Relatório do *workshop* promovido pelo Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, com apoio do Grupo de Trabalho sobre Biblioteca Virtual do Comitê Gestor Internet-Brasil, de 17 a 21 de março de 1997, sob coordenação da professora doutora Sueli Mara S.P. Ferreira. Informações adicionais em: <URL:<http://www.eca.usp.br/eca/prof/sueli/workshop.htm>>

As tecnologias emergentes oferecem oportunidades para melhorar o gerenciamento de informações, os serviços e a colaboração interna e externa, bem como de oferecer serviços de acordo com a conveniência dos usuários traduzindo relevantes informações. Para isto, todavia, é exigido atualmente que o planejamento de toda e qualquer atividade de informação seja feito com base em pesquisas centradas no indivíduo, partindo-se de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas.

Sense-Making Approach

Dentre as atuais metodologias de estudos de usuários, a mais completa e abrangente, com grande número de adeptos em todo o mundo, é a abordagem intitulada Sense-Making Approach, apresentada ao público em maio de 1983 pela professora doutora Branda Dervin*, na International Communications Association Annual Meeting, em Dallas/TX/USA.

Como consiste na pontuação de premissas teóricas e conceituais e outras tantas metodologias relacionadas, a abordagem Sense-Making se propõe avaliar como pacientes/audiências/usuários/clientes/cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo. Tem, portanto, como foco o fenômeno do Sense-Making**.

* Professora titular no Departamento de Comunicações da Ohio State University. Foi professora da Escola de Comunicações da University of Washington e na School of Information Transfer da Syracuse University. Recebeu seu Ph.D. em Comunicações pela Michigan State University. Antiga presidente e agora membro honorário da ICA/International Communication Association. Concentra suas pesquisas em necessidades de informação, procedimentos de busca e uso da informação, comunicação/informação e democracia, *design* de sistemas de informação no usuário, teoria de comunicação, aplicações filosóficas e culturais de comunicação/informação. Foi a autora mais citada nos últimos dois anos, segundo estudos feitos no *Social Science Citation Index*.

** Conforme mensagem eletrônica, recebida recentemente da professora Brenda Dervin, seu grupo de seguidores instituiu, desde final do ano de 1994, o uso de letras maiúsculas para se referir à abordagem e minúsculas para o fenômeno.

Ao definir, amplamente, em termos de uma série de suposições ontológicas e epistemológicas, como a atividade humana de observações, interpretação e compreensão do mundo exterior, inferindo-lhe sentidos lógicos, advindos do uso dos esquemas interiores, Dervin define essa atividade tanto como um comportamento interno (cognitivo), como externo (atitudes, reações em face do meio social) que permite ao indivíduo construir e projetar seus movimentos, suas ações através do tempo e espaço. A busca e uso de informação, portanto, é central para tal atividade.

A base conceitual do Sense-Making foi desenvolvida com suporte na teoria de vários estudiosos, como Bruner & Piaget (cognição), Kuhn & Habermas (constrangimento das ciências tradicionais e alternativas), Ascroft; Beltran & Rolins (teórica crítica), Jackins & Roger (teoria psicológica) e principalmente em Carter, teórico da comunicação, afirmando que o homem cria idéias para transpor as lacunas que lhes são apresentadas em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade.

Dervin e seus seguidores têm verificado a crescente adoção desta abordagem, tanto nas áreas de comunicação, informação e biblioteconomia, como na educação, assistência social, psicologia, medicina e outras. Tem sido empregada em estudos desenvolvidos com amostras desde 20 a cerca de 1000 elementos – principalmente teses de doutoramento, pesquisas acadêmicas, projetos encomendados e estudos empíricos. De maneira geral, as aplicações abrangem grande variedade de contextos (em pesquisas de opinião pública sobre política, processos de comunicação na área de saúde, estudos acerca de imagens organizacionais, recepção de audiência e, recentemente, sobre uso de telecomunicações) e a uma variedade de níveis analíticos (individual, grupal, organizacional, comunitário, cultural).

Workshop – “Design de bibliotecas virtuais centrado no usuário”

Reunindo estes três grandes temas – Design de Bibliotecas Virtuais, Estudos de Necessidades de Informação e o Sense-Making Approach –, foi projetado o *workshop* Design de Bibliotecas Virtuais Centrado no Usuário: a abordagem do Sense-Making para estudo de comportamento e busca e uso de informação.

Ministrado pela professora Brenda Dervin, no período de 17 a 21 de março de 1997, teve como proposta apresentar e discutir usos e implementações de abordagens sistêmicas interpretativas para estudos de usuários e parâmetros norteadores para o *design* e avaliação de bibliotecas virtuais, partindo dos resultados obtidos com tais estudos. O respaldo metodológico de todo o *workshop* foi a abordagem do Sense-Making.

Com vistas a identificar pares, motivar estudos e criar uma massa crítica sobre o tema em nível nacional, o Grupo de Trabalho sobre Biblioteca Virtual do Comitê Gestor Internet-Brasil, em seu Programa de Capacitação Docente, promoveu a participação de representantes de cada uma das Coordenadorias Regionais da Associação Brasileira de Escolas de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD) e de cada um dos cursos de pós-graduação vinculados à Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (Ancib).

Os 16 docentes beneficiados com este programa assumiram, em contrapartida, a responsabilidade de difundir e servir de veículo multiplicador de informações à comunidade de sua região e/ou instituição. Mais adiante, encontram-se relacionados os seminários de divulgação já promovidos e/ou agendados com o objetivo de atender este compromisso.

Identificação dos participantes

Embora o número de vagas tenha sido delimitado a 40, a grande procura acarretou o número de 57 participantes, 42 fixos e 15 freqüentando apenas sessões esporádicas.

Entre estes, encontram-se professores universitários (a maioria), representantes de associações de classe, bibliotecários de sistemas de informação e analistas de sistema. As linhas de atuação e especialidade dos participantes são as seguintes: controle bibliográfico; representação; indexação; serviço de referência, ciência da informação; ensino de biblioteconomia; automação; ciência da computação; metodologia de pesquisa; terminologia; informação para educação; informação para biblioteconomia; administração de bibliotecas; administração de recursos humanos; planejamento estratégico; bibliotecas digitais; gestão da qualidade; editoração eletrônica; bibliotecas públicas; bibliotecas escolares em ciência e tecnologia; informação em novas tecnologias; epistemologia; antropologia; estatística; novas tecnologias aplicadas à educação.

Metodologia e programa de trabalho

Os trabalhos da semana foram organizados de maneira a que todas manhãs fossem dedicadas a revisões teóricas dos temas específicos do programa, utilizando-se do recurso de tradução consecutiva, e as tardes a atividades em grupo com exercícios práticos, leituras, reflexão sobre temas específicos e avaliações.

O programa de trabalho contemplou os seguintes tópicos:

- Necessidades e busca de informação: conceitos. Foco nos aspectos filosóficos e metodológicos relacionados a estudos de necessidade, comportamento da informação e dos usuários.
- O processo de “produzir sentido” (Sense-Making). A abordagem do Sense-Making: a história de seu desenvolvimento teórico, aspectos filosóficos de suas aplicações para estudos de usuários, necessidade, busca e uso da informação. A metáfora *gapbridging*. Definição de conceitos como tempo, espaço, poder, motivação, restrições e, ainda, aplicação destes conceitos para se compreenderem os usuários.

- Como projetar estudos utilizando a abordagem do Sense-Making. Comparação entre as práticas de pesquisa. Os aspectos de continuidade dos estudos de usuários *versus* desenvolvimento tecnológico constante.

- Coleta de dados, utilizando a teoria do Sense-Making para desenvolver entrevistas para pesquisa específicas. Tipos de entrevistas: *micromoment timeline*, *abbreviated time-line*, *focus group*, *time-spanning*, *help chaining*, com o emprego da teoria para guiar a prática da entrevista.

- Prática: como aplicar resultados de estudos de usuários para a projeção de sistemas de informação e bibliotecas virtuais.

Avaliação final

Em conjunto com a professora Brenda Dervin e utilizando a abordagem do Sense-Making, foi elaborado um instrumento de avaliação para ser preenchido pelos participantes em diferentes etapas do *workshop*. Este instrumento, distribuído logo no primeiro dia e disponível permanentemente aos interessados em enviar sugestões e comentários, foi aplicado em dois momentos específicos: no terceiro dia de atividades, objetivando uma análise pontual de um dos tópicos em discussão e, ao final da semana, visando a uma avaliação global. Os dados compilados com esses formulários estão disponíveis no endereço: <URL:<http://www.eca.usp.br/eca/prof/sueli/workshop.htm>>

De maneira geral, pode-se afirmar que o *workshop* atingiu seus propósitos de incitar reflexões sobre os usuários de bibliotecas virtuais a um grande grupo de profissionais, divulgar a abordagem do Sense-Making, cultivar adeptos, iniciar atividades e trabalhos cooperativos com outras instituições. Vários são os fatores que levam a esta constatação. Por um lado, tem-se a expressiva demanda, a dispersão geográfica dos participantes, as entidades representadas e, principalmente, o alto nível de companheirismo e espírito de grupo que uniu os participantes durante toda a semana. Sem dúvida, essa união – cujo mérito é todo da estimulante professora Brenda – favoreceu os excelentes resultados obtidos. Por outro lado, no curto espaço

de três meses que sucederam o *workshop*, um grupo de pesquisa já foi constituído, uma lista de discussão eletrônica está em vias de ser implementada e vários seminários já foram promovidos e/ou agendados pelos participantes docentes para repasse das informações obtidas. São eles:

- Seminário ABEBD da região Sudeste. São Carlos, 08 de maio de 1997. Palestra – A Abordagem do Sense-Making. Proferida pela professora Elizabeth Márcia Martucci da UFSCar.

- Seminário Globalização, informação e desenvolvimento humano sustentável: um desafio para os profissionais da informação e da comunicação. Goiânia-GO, 01 a 04 de junho de 1997. Promoção da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás.

- Palestra – Estudos de usuários e a abordagem do Sense-Making. Proferida pelo professor doutor Eduardo J. W. Dias da UFMG, como representante do Grupo Centro-Oeste da ABEBD.

- Seminário Globalização, informação e desenvolvimento humano sustentável: um desafio para os profissionais da informação e da comunicação. Goiânia-GO, 01 a 04 junho de 1997. Promoção da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás.

- Palestra – Os periódicos eletrônicos como caso de Sense-Making. Proferida por Sueli Gomes do IBICT.

- VI Encontro de Cursos de Biblioteconomia da Região Sul da ABEBD. Florianópolis-SC, 12 a 14 de junho de 1997.

- Palestra – Design de bibliotecas virtuais centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso da informação. Proferida pela professora Maria Lourdes Blatt Ohira – Udesc.

- Encontro de Cursos de Biblioteconomia da Região Leste. Niterói, 25 a 27 de junho de 1997. Palestra – Sense-Making, proferida pela professora Sandra Rebel da UFF.

- Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Simpósio sobre formação e desempenho profissional no âmbito da biblioteconomia no Mercosul. São Luís, MA, 24 a 31 de julho de 1997. Seminário: Abordagem do Sense-Making na Pesquisa em Biblioteconomia. Proferida pela professora doutora Sueli Mara S.P. Ferreira.

- Seminário na Universidade Federal do Paraná, previsto para agosto de 1997, a ser proferido pela professora Patrícia Zeni Marchiori.

- Seminário na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, previsto para setembro de 1997, a ser proferido pela professora Jussara Santos.

User-centered design of virtual library: the Sense-Making approach to study the information needs seeking and use

Abstract

The article analyses the aspects of Sense-Making approach in the search and use of information.

Keywords

Virtual library; Electronic library; Digital library; Design; Sense-Making.

Sueli Mara S. P. Ferreira

Professora doutora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

smferrei@usp.br
