

CBD 0289 - Administração de Recursos e Produtos de Informação



Estudos de Usuários

Estudo de Usuários...

- Serviços de informação → usuários
- Para que servem os estudos de usuários?
- Quem são?
- Como são?
- Como estudá-los?
 - Que metodologia utilizar?

Estudo de Usuários (EU)... definindo

[...] são **investigações** que se fazem para saber o que os **indivíduos precisam** em matéria de **informação**, ou então, para saber se as **necessidades de informação** por parte dos usuários de uma **biblioteca** ou de um **centro de informação** estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7)

Estudo de Usuários (EU)...

- **Início dos EU** – metade da **década de 40** (dar importância ao usuário)
- Estudos orientados ao **uso de serviços de informação**
- Estudos orientados aos usuários: como busca a informação, como utiliza a informação, como **analisa** e/ou **seleciona a informação**

Estudo de Usuários... Quem são?...

- Usuários da informação: “*aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades*”

(SANZ CASADO, 1994, p. 19)

- **Cidadãos comuns**
- **Pesquisadores**
- **Alunos (vários níveis escolares)**
- **Docentes...**
- **Políticos...** entre muitos outros

Estudo de Usuários... Quem são?...

- Com base nesses critérios, consideram que os **usuários da informação** podem ser divididos em **três grupos** principais
 - Usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou **estudantes**;
 - Usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da sua vida **profissional** e,
 - **Cidadão** cuja necessidade de **informação são gerais**.

(GUINCHAT; MENOUE, 1994, p. 483)

Estudo de Usuários (EU)...

- Conhecer a comunidade que utiliza o serviço de informação: bibliotecas...
 - Bibliotecas **públicas**
 - Bibliotecas **universitária**
 - Bibliotecas **especializadas**
 - Bibliotecas **escolares**
 - ...

Comunidade e usuários na interação
com a informação

Estudo de Usuários... abordagens

- A abordagem tradicional: A informação é tida como algo objetivo - Fazer estudos de usuários na perspectiva do paradigma físico consiste justamente em **determinar as taxas de uso de cada tipo ou fonte de informação e correlacioná-las com os dados de perfil sócio-demográfico dos usuários**. Tais estudos proporcionarão padrões previsíveis sobre o uso da informação que podem ser utilizados como mecanismos de avaliação dos serviços e sistemas de informação
 - a) abordagem **tradicional** – estudos dirigidos ao **sistema de informação**;
 - b) abordagem **alternativa** – estudos dirigidos ao próprio **usuário** da informação.

Estudo de Usuários... abordagens

A abordagem alternativa: ao paradigma cognitivo

- A **informação é entendida** como um **recurso usado** por um sujeito diante de uma situação de lacuna ou estado vazio de conhecimento;
- As **diferentes formas como um sujeito percebe essa lacuna** determinarão os tipos de ação desencadeadas por ele para buscar a informação necessária;
- Os **diferentes usos** previstos para a informação também **intervêm no processo**.
Tipologias das necessidades, dos processos de busca e dos usos são os resultados dos estudos empíricos feitos nessa abordagem. Daí terem proliferado diferentes modelos para compreender o “**comportamento informacional**”.

Estudo de Usuários... Abordagens

Período	Finalidade	Usuários
Década de 40	Agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas	Ciências Exatas
Década de 50	Intensificar os estudos sobre uso da informação	Ciências Aplicadas
Década de 60	Enfatizar o comportamento dos usuários ; fluxo da informação; uso de determinado material	Tecnólogos e educadores
Década de 70	Satisfação de suas necessidades de informação; identificar como a informação era obtida e usada	Humanidades e Administrativo

Período	Finalidade	Usuários
Década de 80	Planejamento de serviços capazes; determinar comportamento e satisfazer as necessidades de informação	Todos
... 2000-	Analisar dados qualitativos ; reações dos usuários em relação à informação; enfoque mais holístico	Todos

Estudo de Usuários... métodos

- **Questionário** = economia de tempo, baixo custo; atinge uma grande população...
- **Entrevista** = capta reações, sentimentos, hábitos; pesquisador esclarece perguntas
- **Diário**
- **Observação direta** (observador/filmagem) (Figueiredo, 1994)
- **Interação do usuário com o sistema** (catálogos online, bases de dados, etc)
- **Análise de tarefas**: especialista preparam problemas e o grupo de usuários tenta respondê-las utilizando as fontes de informação disponíveis na biblioteca;

Estudo de Usuários... métodos

- Dados **quantitativos**: empréstimos e circulação...
- Técnica do **incidente crítico**: indagar ao usuário uma lembrança de alguma coisa ou acontecimento recente relevante (ex. última busca realizada na literatura)
- Dados **qualitativos** (década 2000)

Estudo de Usuários... análises críticas

- Estudos se preocupavam com o funcionamento das bibliotecas e não com o comportamento e necessidades individuais dos usuários
- Eram focados mais na avaliação de coleções do que o próprio uso

*Escalas de
Mensuração de
Atitudes*

Escalas nominais

os números que formam as escalas nominais são rótulos usados para identificar diferentes categorias de respostas.

Qual dos seguintes tipos de mídia mais influenciam sua decisão de compra?
1. Televisão
2. Rádio
3. Jornal
4. Revista

Escalas ordinais

ordenam os objetos que estão sendo estudados de acordo com certas características.

permitem a comparação entre os objetos estudados.

servem também para nomear, identificar e categorizar pessoas, objetos ou fatos.

Quanto tempo você gasta lendo jornal em um fim de semana típico?

1. Menos que 5 minutos
2. de 5 minutos a 15 minutos
3. de 15 minutos a 30 minutos
4. mais de 30 minutos.

Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.

Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

Escalas de intervalos

Uma escala de intervalo é aquela em que os intervalos entre os números mostram a posição em relação a determinada característica ou fenômeno científico.

por exemplo, 13°C está mais próximo do ponto de congelamento do que do ponto de fervura. essa temperatura indica que algo está frio.

Fenômeno	Escala Celsius	Escala Fahrenheit
Congelamento	0° C	32° F
Fervura	100° C	212° F

Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.

Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

Escalas de Thurstone

são apresentadas afirmações sobre um produto, serviço etc.

o entrevistado deverá informar se concorda ou não com as afirmações apresentadas.

Assinale nas colunas da direita se você concorda ou discorda com cada uma das afirmações a seguir em relação ao café A

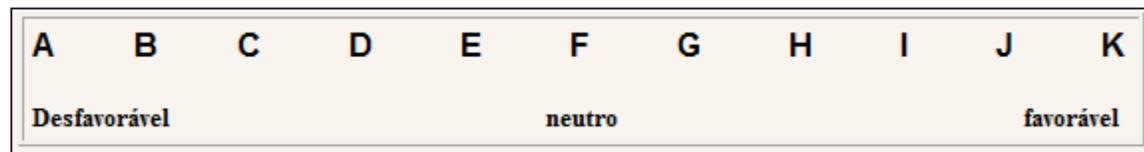
Afirmações	Concordo	Discordo
1. É um café puro		
2. É um café muito forte		
3. É muito saboroso		
4. Seu sabor é diferente e marcante		
5. Seu aroma é delicioso		
6. É feito com grãos de café de alta qualidade		
7. É um café caro		
8. É torrado no ponto certo		
9. Sua embalagem protege o sabor		
10. Sua embalagem é bonita		
11. É um produto moderno		

Qual é o problema da escala acima?



Escalas de Thurstone

uma
possibilidade é
apresentar uma
escala.



Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.

Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

Escalas de diferencial semântico

são utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Assinale com um x o espaço em branco que melhor indique o que a loja significa para você. Não deixe de responder nenhum item.

Esta loja de departamento é:

poderosa : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : fraca

não-confiável : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : confiável

moderna : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : antiquada

fria : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : calorosa

cuidadosa : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : _ : descuidada

Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.

Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

Escalas de diferencial semântico

são utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Itens de atitudes utilitárias								
útil	—	—	—	—	—	—	—	inútil
valioso	—	—	—	—	—	—	—	sem valor
benéfico	—	—	—	—	—	—	—	prejudicial
sábio	—	—	—	—	—	—	—	tolo
Itens de atitudes hedônicas								
prazeroso	—	—	—	—	—	—	—	não prazeroso
bom	—	—	—	—	—	—	—	ruim
agradável	—	—	—	—	—	—	—	desagradável
feliz	—	—	—	—	—	—	—	triste

Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.

Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

Escalas de diferencial semântico

são utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Com relação à marca de café A , qual a sua opinião sobre os seguintes atributos:													
Puro	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Impuro
Forte	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Fraco
Saboroso	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Sem sabor
Sabor diferente	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Sabor comum
Aromático	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Sem aroma
Alta qualidade	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Baixa qualidade
Barato	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Caro
Bem torrado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Mal torrado
Embalagem bonita	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Embalagem feia
Produto moderno	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	Produto antigo

Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.

Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

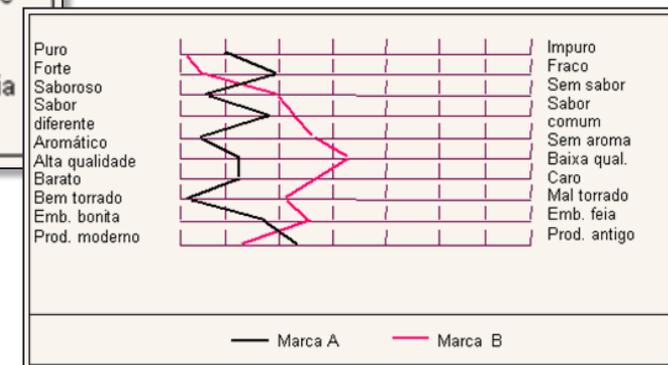
http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

Escalas de diferencial semântico

são utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Com relação à marca de café A, qual a sua opinião sobre os seguintes atributos:

Puro	—	—	—	—	—	—	Impuro
Forte	—	—	—	—	—	—	Fraco
Saboroso	—	—	—	—	—	—	Sem sabor
Sabor diferente	—	—	—	—	—	—	Sabor comum
Aromático	—	—	—	—	—	—	Sem aroma
Alta qualidade	—	—	—	—	—	—	Baixa qualidade
Barato	—	—	—	—	—	—	Caro
Bem torrado	—	—	—	—	—	—	Mal torrado
Embalagem bonita	—	—	—	—	—	—	Embalagem feia
Produto moderno	—	—	—	—	—	—	Produto antigo



Referência
Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.
Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP
http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

Escalas de Stapel

é uma modificação da escala de diferencial semântico.

ela consiste em uma escala verbal de 10 pontos (-5 a +5), para que os entrevistados avaliem o quanto adjetivo ou frase descrevem o objeto estudado.

Avalie o café da marca A, segundo a sua opinião:										
Atributos	Avaliação									
Pureza	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Sabor	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Aroma	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Qualidade	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Textura	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Torrefação	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Embalagem	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Marca	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5

Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.

Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm

