

Objetivos e perspectivas da investigação bibliotecária na sociedade da informação

EMIR JOSÉ SUAIDEN
Universidade de Brasília, Brasil

O LEGADO DA SOCIEDADE PÓS-INDUSTRIAL

Na década de oitenta especialistas passaram a afirmar que a humanidade estava saindo de uma sociedade pós-industrial para ingressar na sociedade da informação. Por tanto a partir daquela época a riqueza, a hegemonia e o poder passavam a ser compartilhados pela busca, acesso, compreensão, transferência e validação da informação. Poucos países da América Latina e do Caribe estavam preparados para desfrutar dessa nova sociedade, pois não se prepararam devidamente na sociedade industrial cujo legado na área da biblioteconomia foi marcado pela invisibilidade das estruturas informacionais. Conceitos antagonicos entre o profissional da informação e a comunidade, a dificuldade do livro e da biblioteca serem incluídas na agenda governamental e a falta de um público lector construíram uma imagem negativa da biblioteca e dos serviços de informação. Outro fenómeno foi a escolarização das bibliotecas públicas na América Latina que demonstrou com clareza a falta de bibliotecas escolares e a construção de usuários dependentes do processo informacional pois durante muito tempo a investigação era feita com a ajuda de dicionários e enciclopédias que ajudaram a criar um usuário totalmente dependente.

Hoje ainda encontramos na América Latina pessoas que estão a um passo da vida universitária e encontram dificuldades para inter-

pretar o texto escrito o que se caracteriza como uma inclusão precária na sociedade da informação. A inclusão precária de uma parte importante da comunidade aumentam a exclusão social e as desigualdades e conduz o país para a exclusão cognitiva, ou seja, a região fica impossibilitada de acompanhar o desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem e se torna dependente no processo informacional. Essa dependencia compromete o desenvolvimento educacional e aumenta a exclusão social.

OS DESAFIOS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O grande desafio das estruturas bibliotecárias na sociedade da informação é a formação do usuário crítico, ou seja, um usuário com capacidade de agregar valor à informação, criticar e não aceitar passivamente o texto escrito e também participar do processo de tomada de decisão da biblioteca, seja para o processo de seleção e aquisição do acervo ou seja para a consolidação de uma política de informação que valorize o acesso livre. Essa sociedade é marcada pela intangibilidade, pela conectividade, pela velocidade (o usuário exige a informação em tempo real) e pela inovação. Por isso que se busca um novo modelo de biblioteca, baseada na informação bibliográfica, digital e virtual um modelo comumente designado como biblioteca híbrida. Nesse novo modelo a inclusão informacional é tão importante como a inclusão educacional, pois permite ao usuário ter acesso às principais fontes e bibliotecas do mundo. A inclusão informacional utiliza a alfabetização em informação, a inclusão digital e a competência informacional.

Para acompanhar e avaliar o desenvolvimento dos usuários a biblioteca necessita, cada vez mais, utilizar metodologias qualitativas nos produtos e serviços.

Até hoje as mais utilizadas foram a metodologia etnográfica, o ponto focal, o discurso do sujeito coletivo e a PARA (Participatory Rural Appraisal).

Nos últimos anos o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e tecnologia vem se dedicando na avaliação dos seus produtos e

serviços > para isso é necessário sempre da a palavra aos usuários. Até que ponto há clareza nas informações do site do Instituto? Qual o grau de satisfação do usuário nos acessos às bibliotecas digitais, ao programa de comutação bibliográfica, nos periódicos eletrônicos, nos programas de inclusão digital, no canal ciência, nos cursos e eventos do programa de pesquisa e pós-graduação, no Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas e na avaliação do ciclo de vida dos produtos? Para conhecer a resposta com detalhes é que implantamos o projeto de avaliação dos produtos e serviços do IBICT.

PROJETO DE AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBICT

O trabalho de avaliação dos produtos e serviços de informação do Instituto com foco no usuário, está inserido no Plano Diretor do Ibict, com previsão de consolidação da avaliação do total de 15 produtos e serviços até o início deste segundo semestre de 2011. Estão consolidadas 12 avaliações que já foram entregues às respectivas unidades técnicas para análise. Após a conclusão do trabalho, existe o compromisso institucional de que a avaliação de produtos e serviços junto aos usuários se torne uma atividade contínua e sistemática no âmbito do Instituto, desenvolvida de forma articulada e integrada institucionalmente. Até 2015 o Instituto espera adequar seus produtos e serviços às reais necessidades dos usuários a partir da avaliação efetuada.

No desenvolvimento da metodologia para avaliação dos produtos e serviços, levaram-se em consideração os novos paradigmas gerados pela sociedade do conhecimento, que se desdobram em novas tecnologias de informação, convergência tecnológica, ambiente virtual, informação digital, sociedade em rede, perda do caráter sistêmico isolado que gera a necessidade de trabalho em rede –de forma compartilhada, com o uso dos padrões de interoperabilidade, software livre, etc.– e consequente democratização e universalização do acesso ao conhecimento.

A metodologia tem fundamento em três métodos. Optou-se pelas três abordagens a seguir descritas, porque se considerou que

apenas um método não seria ideal para uma avaliação abrangente e consistente considerando-se a natureza e a diversidade dos produtos e serviços do Ibict:

1. Levantamento de dados qualitativos por entrevistas estruturadas e realizadas com dez usuários, a maioria com nível de pós-graduação em áreas multidisciplinares, a partir do método Micro Moment Timeline Interview, desenvolvido para a operacionalização da abordagem *Sense-Making* de autoria de Brenda Dervin (2003a, 2003b). A análise dos resultados foi realizada a partir da aplicação do Método dos Incidentes Críticos de Flanagan (1973). Para aplicação das entrevistas, foram treinados três bolsistas, que seguiram o roteiro elaborado de acordo com a abordagem *Sense-Making*.

Esta abordagem permite uma visão contextualizada das práticas informacionais dos usuários e enriquece a reconstrução das condições de uso dos produtos e serviços oferecidos.

2. Levantamento de dados quantitativos por formulários eletrônicos disponibilizados na Internet no *site* de cada produto e serviço. Para esse trabalho, foi utilizado o software Zoomerang, que tem atendido aos objetivos da avaliação por ser de fácil compreensão, por permitir exportação de dados para outros programas e por oferecer atualização e aprimoramento constantes no que se refere às possibilidades de análise de dados. Os formulários ficam on-line pelo período mínimo de seis meses para avaliação. Esta abordagem oferece a possibilidade de obter informações sobre a extensão do acesso, uso e grau de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços.
3. Aplicação de *checklist* desenvolvido a partir das heurísticas de Jacob Nielsen (1992?, c2005a, c2005b, 2001?) e seus fundamentos teóricos para avaliação da usabilidade dos *sites* e páginas dos produtos e serviços, no que se refere à interação homem-máquina.

Este terceiro procedimento explicita a facilidade das interfaces com as quais os usuários se relacionam.

Objetivos e perspectivas da investigação bibliotecária na sociedade...

Este procedimento é realizado em três etapas:

1. avaliação das páginas Web do produto/serviço por um especialista em usabilidade a partir das heurísticas de Nielsen;
2. avaliação das páginas Web do produto/serviço pelo especialista em usabilidade, com a participação individual de quatro a cinco usuários;
3. a avaliação é complementada com as observações registradas pelos usuários, a partir das entrevistas da avaliação qualitativa ou por meio das respostas à pergunta aberta do questionário da avaliação quantitativa.

As ocorrências de não adequação às heurísticas foram apoiadas no nível de gravidade dos problemas. Esses níveis vão desde solução de baixa, média e alta prioridades de correção, até o nível de que é necessário haver uma correção imediata.

O Ibict contratou, também, um consultor para preparar um quadro geral de problemas de usabilidade detectados nos sites dos produtos e serviços do Ibict, que são comuns a todos esses produtos/serviços e para complementar a avaliação já realizada com uma proposta de aprimoramento a partir das novas tecnologias e ferramentas disponíveis para avaliação de websites.

É importante ressaltar que nos três procedimentos o ator principal é o usuário.

Software: www.zoomerang.com

REFERÊNCIA

www.ibict.br