

**ESTUDO DE USUÁRIOS ON LINE<sup>1</sup>**

*Bruno Macedo Nathansohn  
Isa Maria Freire*

**Resumo**

Trata-se de um estudo de usuários baseado na perspectiva da *responsabilidade social* da Ciência da Informação, considerando um agregado de informação disponível na Internet. O objetivo foi o levantamento do perfil dos usuários, para detectar suas preferências em relação ao sítio, assim como a investigação sobre o uso que se faz de um espaço que produz informação política, econômica e social. Para tanto, foram desenvolvidos mecanismos de interatividade para que, ao mesmo tempo em que houvesse a coleta de dados por parte do profissional da informação proporcionasse a participação, por parte dos usuários, para a possibilidade de transformar a estrutura desse agregado. Processo que se baseou na metodologia da Pesquisa-Ação, identificando e apresentando as barreiras na comunicação, como resultado final do processo de intervenção científica.

**Palavras-Chave**

Estudos de usuários; Barreiras na comunicação; Internet; Responsabilidade social; Agregados de informação

**ON LINE USER STUDY****Abstract**

This was a User Study based on the perspective of the Science of Information's social responsibility, taking into account an information aggregate available on the Internet. The goal was acquiring info about the users, to detect their preferences related to the site, as well as finding out how it is used a space where political, economical and social information is found. Towards that, interactive mechanisms were developed in order to allow the professional to acquire data from user, while promoting the user's participation with the possibility of rearranging the structure of this aggregate. This process was based on the Research-Action methodology, identifying and presenting the barriers in the communication process, as a final result of the scientific intervention process.

**Key-words**

User Studies; Communication barriers; Internet; Social Responsibility; Information stocks

<sup>1</sup> Adaptação da dissertação de mestrado do autor no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO), sob orientação da Professora-Doutora Isa Maria Freire. Acesso ao documento original em: [www.isafreire.pro.br](http://www.isafreire.pro.br) [Produção Acadêmica/Dissertações].

## INTRODUÇÃO

Este artigo descreve como se desenvolveu um processo de pesquisa experimental que teve como objeto de investigação um informativo virtual que aborda temas ligados às relações humanas. Por ter sido uma pesquisa com o objetivo de acompanhar de perto as opiniões dos usuários, foi adotada uma metodologia capaz de tornar interativa a relação entre pesquisador e universo pesquisado.

Identificou-se o papel da Ciência da Informação como campo de estudos capaz de explicar as diversas transformações ocorridas na infocomunicação. Nesse sentido, por estar de acordo com a perspectiva da produção de informação para o desenvolvimento do bem estar social, destacou-se a teoria da *responsabilidade social* (WERSIG; NEVELING, 1975; FREIRE, 2001), onde o sítio pode ser abordado como agregado de informação com a dupla função de produzir e transferir informação com a competência de gerar novos conhecimentos (BARRETO, 1994).

A saber, cabe destacar que todo o esforço para que a pesquisa se desenvolvesse partiu da iniciativa e dos recursos disponíveis pelo próprio pesquisador, sem contar, portanto, com o apoio das instituições de ensino envolvidas. A partir deste pressuposto, a incumbência do pesquisador foi encaminhar um processo que, ao final, não respondeu necessariamente às questões impostas na elaboração das hipóteses.

### 1. Uma visão do problema

#### 1.1. A teia virtual de comunicação

A Sociedade da Informação tem como característica marcante o fato de além da sua estrutura real, baseada nas relações de produção, ser formada por uma versão virtual baseada na tecnologia de comunicação em rede, em especial a Internet. Neste contexto, redes são “dispositivos tecnológicos que propiciam a coleta, armazenamento, o processamento e a distribuição veloz e ‘on line’ (muitas vezes em tempo real) de informações [...] desmaterializando as relações interpessoais e interinstitucionais” (DRUCKER, 1995, citado por MORAES, 1997, p. 14).

As redes de comunicação digital constituem o chamado *ciberespaço*, que pode ser visto como *campo de trocas intelectuais*,<sup>2</sup> valorizando o tipo de tecnologia empregada de acordo com o trabalho que se quer empreender. Com isso, é possível adotar uma perspectiva mais próxima da proposta original da Web, que diz respeito não somente às trocas comerciais mas, especialmente, à participação e (re)construção de estruturas físicas (tecnológicas) e, também, ideológicas. Pois já há a convicção, corroborada por Barbrook<sup>3</sup> (1999), de que “o centro da Internet não é o mercado e a comercialização de informações, mas, pelo contrário, a circulação livre de informação” (BARBROOK, 1999, p. 4). A técnica é vista, aqui, como a extensão do corpo e da mente, um ferramental constantemente transformado segundo as necessidades do homem.

O desenvolvimento do digital é, portanto, sistematizante e universalizante não apenas em si mesmo, mas também, em segundo plano, a serviço de outros fenômenos tecno-sociais que tendem à integração mundial: finanças, comércio, pesquisa científica, mídias, transportes, produção industrial etc. (LÉVY, 1999, p. 113).

Toda essa prática na busca por interesses comuns e universais possui um significado cultural que vai além da técnica em si e transforma mentes e hábitos dos usuários, especificando tecnologias (materiais e intelectuais), práticas, atividades, modos de pensamento e valores sociais. A cibercultura, nesse aspecto, é a teia de sentidos que dá sentido aos projetos e à visão de mundo de cada grupo e indivíduo, e se desenvolve juntamente com o crescimento da **rede das redes**. Nesse contexto, “o ciberespaço surge como a ferramenta de organização de comunidades de todos os tipos e de todos os tamanhos em coletivos inteligentes, mas também como o instrumento que permite aos coletivos inteligentes articularem-se entre si” (LÉVY, 1999, p. 133).

Diferentemente dos chamados *mass media*, a Internet possibilita ao usuário “fazer a informação” através de uma ‘construção horizontal’ do texto, em “*uma constante construção e reconstrução de ramificações de informação, relacionadas a pessoas e grupos, tem sido uma característica marcante da sociedade da informação*” (FREIRE; FREIRE, 1998). O hipertexto torna-se, nesse sentido, um instrumento de flexibilização da estrutura informacional compatível com um contexto dinâmico e instável. O *link*, neste caso, possibilita o desdobramento em várias outras páginas. Como conexões, os *links* permitem organizar os estoques de informação que se tornaram relevantes com o advento das novas

<sup>2</sup> Sugerido pela orientadora, em reunião de trabalho desta pesquisa.

<sup>3</sup> Richard Barbrook é coordenador do *Hypermedia Research Centre*, da Universidade de Westminster.

tecnologias e da linguagem em hipertexto, revelando formas sociais de construção do conhecimento. “Ligam” estoques informacionais que possuem afinidades entre si e coerência em relação aos seus conteúdos em um processo intertextual. Mas essa linguagem articulada por *links* não é estruturada massivamente, sendo muito individual, do tipo ponto-a-ponto, pessoa-a-pessoa, sendo construída a partir de um constante relacionamento, não havendo um centro emissor dominante e decisivo que dê a palavra final do que deve ser dito.

Dessa forma, o acesso dos usuários aos estoques de informação nas redes digitais de comunicação é instantâneo e de tendências múltiplas, porque em um único estoque podem ser encontradas muitas estruturas. Nesse contexto,

A interatividade representa a possibilidade de acesso em tempo real pelo usuário a diferentes estoques de informação, às múltiplas formas de interação entre o usuário e as estruturas de informação contidas nestes estoques. A interatividade modifica a relação usuário-tempo-informação. A interatividade reposiciona os acervos de informação, o acesso à informação e a sua distribuição, e o próprio documento de informação ao liberar o receptor dos diversos intermediários que executavam estas funções em linha e em tempo linear passando para um acesso on-line e com linguagens interativas. (BARRETO, 1997, p. 2).

Nesse sentido, embora os estudos de usuários ainda levem em consideração fatores decorrentes de necessidades de informação já encontradas na revisão bibliográfica do *Centre for Research on User Studies* em 1977 (cf. FIGUEIREDO, 1994), com o advento do ciberespaço deve-se incluir, como revelante, a *interatividade* entre usuários e agências de informação (no sentido que lhes dá FREIRE, 1987). Isso não somente adquire importância para o usuário como também para o sistema, pois permite o rearranjo da estrutura informacional de acordo com a demanda que a impulsiona. Por isso a preocupação do gestor do sítio, na pesquisa ora relatada, em conhecer quais informações seriam relevantes para os usuários, destacando suas necessidades e limitações de modo a organizar a oferta e até antecipar-se a possíveis demandas. Assim, 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 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” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Dessa forma, o valor da experiência aqui descrita esteve, principalmente, em demonstrar que há um *campo de possibilidades de comunicação da informação* (conforme FREIRE, 2001) na **rede das redes** que nenhum outro *media* apresenta, especialmente por estabelecer uma relação interativa entre agente/emissor e usuário/receptor da informação. Entretanto, faz-se necessária a apresentação do modelo teórico dos agregados de informação de Barreto (1996), mostrando ao leitor seu conteúdo, extensão e profundidade, bem como sua aplicação direta ao sítio objeto da pesquisa.

## 1.2. Uma abordagem na Ciência da Informação

Na perspectiva de Belkin e Robertson (1976 citados por FREIRE, 1995), a Ciência da Informação estaria interessada nos mecanismos contidos nos canais que operam textos, física ou intelectualmente para colocá-los em uma forma conveniente para transferência a seus possíveis usuários, na sociedade.

A Ciência da Informação se preocupa com os princípios e práticas da produção, organização e distribuição da informação. Assim como com o estudo da informação desde sua geração até a sua utilização, e a sua transmissão em uma variedade de formas através de uma variedade de canais. (cf. The Institute of Information Scientists em BARRETO, 1997, p. 4).

Se as pessoas, antes, eram obrigadas ao deslocamento em direção à possibilidade de conhecimento representado pela informação, atualmente [2005], com o advento das redes digitais de comunicação, com sua alta velocidade de transferência e capacidade interativa, o conhecimento virtualmente se move nas “asas da informação”<sup>4</sup> em direção às pessoas. Se pensada sob a lógica de um ambiente interativo, a concepção de uma estrutura que se abre à intervenção do usuário deve ser eivada de significância, no que Barreto (1994) denomina de “estrutura significante”. *Significante* porque competente para provocar modificações na estrutura cognoscível do indivíduo enquanto indivíduo e, como corolário, em seu grupo social e, mesmo, na sociedade onde vive.

Dessa forma, a essência da proposta defendida em relação à transformação do canal de comunicação virtual, inserido na visão de um processo tecido socialmente, converge para o arcabouço conceitual apresentado por Wersig e Neveling de que há *responsabilidade social* na ação de transmitir conhecimento para aqueles que dele necessitam: “Atualmente [1975], a

transmissão de conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social e essa responsabilidade social parece-nos ser o fundamento em si para a Ciência da Informação” (WERSIG e NEVELING, 1975, citados por FREIRE, 1995, p. 133). Nessa perspectiva, ela se define como a função social de facilitar a comunicação de mensagens dotadas de valor semântico entre um emissor e um receptor humanos. Portanto, a comunicação social promove a interação entre a informação produzida por um emissor e as estruturas cognitivas de um receptor, com o propósito de transformar essas estruturas mediante um processo de assimilação (cf. BARRETO, 1994). Mas a informação “só possui poder de ação quando adquire a condição de mensagem, com a intenção específica e assimilação possível...” (BARRETO, 1994, citado por FREIRE, 2000, p. 103). Nesse sentido:

[...] mais do que organizar e processar a informação é importante prover seu acesso através dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que esse novo fator de produção social possa estar ao alcance [de] todos os grupos sociais que dele necessitem. (FREIRE; ARAÚJO, 1999, p. 4).

Nesse quadro conceitual o sítio objeto da pesquisa foi abordado como um “agregado de informação” disponível na Internet, ou seja, como um conjunto de estoques estáticos, constituídos por uma reunião de estruturas significantes ou itens de informação, que por sua vez se caracterizam como possibilidades de conhecimento de interesse de uma comunidade de receptores. Segundo Barreto (1996), um agregado de informação possui duas funções: a) função de produção de informação; b) função de transferência ou distribuição da informação. A primeira está ligada a uma racionalidade prática — reunião, seleção, processamento e armazenamento da informação em “estoques”; e a segunda à questão estratégica, de caráter contextual, inserida numa razão reflexiva — geração de conhecimento nos usuários desses estoques. Pois,

é no espaço social, político e econômico que ocorre o fenômeno da produção e circulação da informação. Há uma fonte geradora de informação [um emissor], os canais de transmissão do ‘texto e sua estrutura’ e um usuário [um receptor], no processo de comunicação social. (FREIRE, 2000, p. 102).

## **2. No caminho da pesquisa**

### **2.1. Contextualizando o [www.clippirata.com.br](http://www.clippirata.com.br)**

A manifestação de Seattle’99 contra a reunião da OMC (Organização Mundial do Comércio), transformou-se em um marco histórico na utilização da Internet como espaço de

---

<sup>4</sup> Metáfora criada por Isa Freire, em referência à abordagem de Farradane (1980).

participação e reivindicação social. O <www.clippirata.com.br> nasceu no tempo desses movimentos de contestação, em fevereiro de 1999. É o resultado da transformação que tende a sofrer os canais de comunicação em meio às alterações significativas da estrutura social mais ampla. Uma iniciativa que pensa em transformar a potencialidade da Internet em uma realidade, em um espaço real de participação. Sua perspectiva está ligada à uma experiência em um canal de comunicação virtual, apresentando uma trajetória histórica que tem no correio eletrônico o principal personagem. Foi através desse processo de comunicação que surgiu a idéia para a implementação dos mecanismos de interatividade. Essa proposta abriu caminho para que houvesse um modelo de cooperação gestado sob palavras e imagens, ao estabelecer uma relação de credibilidade que suportasse a partilha mais equitativa do conhecimento, enfeixando em uma gradual e mais ampla formação científica e cultural.

Nesse sentido, houve uma relação estreita entre a definição do objeto de estudo, baseada na necessidade de interatividade com o usuário, e a construção da estrutura metodológica do projeto científico. Acreditou-se, nesta pesquisa, na possibilidade de uma intervenção científica em um canal de comunicação com as características da Internet, através de uma relação direta entre o pesquisador e o pesquisado. Pretendeu-se, com isso, desvelar o que as pessoas implicadas tinham a dizer, em especial o criador e mantenedor do sítio. Assim, tanto a implementação do mecanismo de interatividade no sítio quanto a avaliação da participação dos usuários, colocaram o projeto na órbita da Pesquisa-Ação. Por seu caráter participativo, interativo e argumentativo, optou-se por essa prática metodológica, que se define como “a descrição de situações concretas e para a intervenção ou a ação orientada em função da resolução de problemas efetivamente detectados nas coletividades consideradas” (THIOLLENT, 2000, p. 12).

Com o objetivo de resolver determinada situação de ordem coletiva, a Pesquisa-Ação possui como pedra angular a intervenção empírica. Ela supõe uma participação e uma forma de ação planejada que atinja os vários elementos das atividades humanas: sociedade, educação, tecnologia etc. Por isso, a importância em se deter nas interações entre estrutura (de informação e comunicação) e usuário; entre os usuários; entre estrutura e meio ambiente e; entre usuário e meio ambiente. Este é o amplo quadro referencial no qual se adota a Pesquisa-Ação para equacionar problemas relevantes dentro da situação social pesquisada. “Em certos casos, trata-se de ações de caráter prático dentro de uma atividade coletiva, por exemplo, o lançamento de um jornal popular ou de outros meios de difusão no contexto da

animação cultural” (THIOLLENT, 2000, p. 15). A necessidade em se obter dados sobre determinados elementos advém de forma conjunta à implementação da pesquisa, que se traduz nas demandas dos usuários em relação ao serviço que está sendo gerado pela estrutura de informação. No caso desta pesquisa, no campo da comunicação, onde é produzida, tratada e transmitida a informação.

## **2.2. Primeiros Passos**

Na primeira etapa para a viabilização do estudo de usuários, foi realizada uma análise do sítio, avaliando sua arquitetura e as possibilidades de transformação, buscando formas de facilitar o acesso dos possíveis usuários e de atrair a atenção dos visitantes para a participação na pesquisa. Essa avaliação revelou ao pesquisador/profissional da informação o modo como estava construído o espaço virtual e qual a definição da sua arquitetura. Através de uma abordagem empírica e interpretativa, foram identificadas as alternativas possíveis para dotar o agregado de informação dos instrumentos necessários tanto para o levantamento de dados quanto para a constituição do espaço à interatividade, ambos previstos na pesquisa.

Assim, foi elaborada uma análise da arquitetura do sítio denominada “Avaliação Preliminar do Clip Pirata”. Neste estudo, foram apresentadas sugestões ao aprimoramento do espaço informacional para uma tentativa de tornar mais claro o campo que sofreria a intervenção e que pontos deveriam ser atacados pelos profissionais da informação.

A seguir, a descrição dos estoques de informação identificados no [clippirata.com.br](http://clippirata.com.br):

- **Missão e Valores**: apresenta o significado das palavras Clipping e Pirata; um pequeno histórico e a proposta do informativo.
- **Bússola**: *Index* para orientação do usuário na busca das seções e seus artigos. A seção das seções do sítio.
- **Economia**: Voltada à informação crítica em relação às políticas adotadas no Brasil e no mundo, principalmente àquelas em torno da ideologia neoliberal.
- **Brasil**: Contemplando a crítica em relação ao posicionamento do país no cenário político-econômico internacional e às propostas apresentadas pelo governo federal [2002].



- **Opinião:** Espaço dedicado à publicação de artigos que apresentem propostas alternativas ao modelo político-econômico vigente, escritos por autores acadêmicos e políticos comprometidos com um projeto alternativo.
- **Mundo:** Publicação de artigos sobre a atual situação política, econômica, social e militar. Contemplam-se notícias sobre os movimentos sociais que atuam contra o livre comércio defendido pelo neoliberalismo, assim como a descrição dos encontros e fóruns que ditam a tônica do atual regime.
- **Encontros:** Relatos, discursos e análises sobre fóruns e reuniões de grande impacto nacional, regional ou mundial, relacionados a temas políticos, sociais e econômicos.
- **Papo:** Entrevistas com grandes personalidades ligadas ao pensamento e à política.
- **Em Tempo:** Notícias da semana comentadas pela equipe editorial do sítio. Contém o discurso ideológico do [www.elippirata.com.br](http://www.elippirata.com.br).

### **2.3. Com o pé na estrada**

Na segunda etapa, a questão que se impôs foi a implementação de um instrumento que possibilitasse efetivar esse estudo. Foi elaborada uma enquete (disponibilizada no sítio) para coletar dados sobre o usuário, baseada em um questionário, de cunho qualitativo, com perguntas estruturadas na forma de campos de preenchimento, respondidas e enviadas por correio eletrônico.

- A **Enquete** foi um instrumento construído sobre o fundamento das Ciências Sociais para que ficasse evidente ao profissional da informação (gestor do sítio) quem seriam seus usuários e como se utilizavam do agregado de informação.

Como complemento à Enquete, foi implementado um outro mecanismo denominado Painel do Leitor. O Painel objetivava a construção de uma ponte entre a elaboração por parte do emissor e, dessa forma, a [re]elaboração, por parte do usuário, através de um espaço ideologicamente fechado — tendo em vista a manutenção da linha ideológica do sítio.

- O **Painel do Leitor** seria a síntese entre a produção do emissor e do receptor. O verdadeiro espaço de participação do usuário que se realizou, teoricamente, para possibilitar a exposição das idéias do leitor. Essa é a linha final, justificadora de todo o processo de transformação informacional operada no sítio, e resultado do

instrumental científico desenvolvido e refletido nas questões propostas na Enquete.

Dessa forma, **Enquete e Painel do Leitor** se complementariam, o que não foi possível por razões operacionais causadas por variáveis intervenientes, destacando-se a barreira tecnológica.

Uma vez idealizado o processo de investigação, seus instrumentos e suas etapas de desenvolvimento, pelo pesquisador/gestor da informação, sua implementação tecnológica recebeu apoio técnico de James Donohue para a viabilização, no formato **On Line**, dos mecanismos da **Enquete**, como instrumento de coleta de dados, e do **Painel do Leitor**, como espaço para a participação efetiva do usuário (embora não tenha realizado integralmente seu papel participativo).

A terceira etapa consistiu na elaboração do questionário para coleta dos dados na **Enquete**, quando chegou-se à proposição de uma estrutura que privilegiasse majoritariamente questões objetivas (pré-determinadas) e algumas poucas subjetivas (que pedem sugestões sobre a estrutura do sítio). Além do direcionamento das questões para o tipo de relação do usuário com a Internet e com o tipo de estrutura proposta no [clippirata.com.br](http://clippirata.com.br), tornou-se necessário ampliar a divulgação do sítio para o potencial público leitor, de forma indutiva. Assim, com os mecanismos já definidos, iniciou-se um processo de divulgação da pesquisa que envolveu: a) busca por espaços que pudessem concentrar usuários em potencial do sítio; b) envio de mensagens por correio eletrônico para potenciais usuários do sítio; c) contato pessoal. Os locais (ou espaços) em questão, foram seminários, reuniões, palestras e conferências, sobre temas abordados pelo informativo virtual. Pela Internet, foram enviadas 117 mensagens sobre a pesquisa, somente para os internautas do JB (Jornal do Brasil).

A partir dessa estratégia foram possíveis os acessos direcionados especificamente para a pesquisa, que contou, no [clippirata.com.br](http://clippirata.com.br), com apoio de *banner* (tipo de *link*) que levava a um texto de apresentação e que também servia como um guia para que os leitores/usuários pudessem responder às questões da Enquete e participar do Painel do Leitor. Para a viabilização, tanto da Enquete quanto do Painel do Leitor, foi necessária a utilização da linguagem de programação ASP (Active Server Page). A decisão em utilizar essa tecnologia foi coerente com a proposta do projeto, ou seja, em possibilitar a elaboração de um modelo

de perguntas onde o usuário desse respostas rápidas e precisas. Sem deixar de lado as perguntas que exigiam respostas descritivas.

Como resultado da adoção do formato ASP, a Enquete apresentou a seguinte estrutura:

- **Variáveis para descrever os usuários**

Utilizadas para fazer um levantamento da origem e do perfil do usuário, como: idade; gênero; nível de instrução e o contexto regional no qual está inserido. Esse bloco foi organizado no sentido de oferecer ao profissional da informação o perfil pessoal de cada usuário respondente.

- **Variáveis para descrever a relação dos usuários com a Internet e com o sítio**

Para obter dados referentes à relação do usuário com a Internet e com o sítio, como: nível de informação da Web; regularidade no acesso; tempo de conexão na Internet; meio pelo qual conheceu o sítio; o tempo de frequência ao sítio; frequência de acesso ao sítio. Nas perguntas formuladas o usuário pôde fazer escolhas em relação ao nível de informação na Web; em relação à regularidade no acesso à Internet; em relação ao tempo de conexão na Internet; em relação ao meio pelo qual descobriu o sítio; em relação ao tempo de frequência ao sítio; em relação à frequência de acesso ao sítio.

- **Variáveis para avaliação do sítio pelos dos usuários**

Para revelar o grau de aceitação, por parte do usuário, das seções e temas apresentados pelo sítio; a descrição de tema preferencial; sua avaliação em relação à forma e ao conteúdo do texto e do design. Além disso, apresentou um espaço específico para a elaboração de sugestões para sua transformação. Nas perguntas formuladas o usuário pôde fazer escolhas em relação ao nível de aceitação das seções; em relação ao tema preferencial, é exigida uma resposta descritiva por parte do usuário; em relação à avaliação de conteúdo e de design; em relação à sugestão.

O **Painel do Leitor** apresentou uma estrutura inteiramente voltada para a resposta descritiva, pois em seus campos de preenchimento constavam o **nome do usuário**, o **correio eletrônico do usuário** e o **espaço** para que o usuário pudesse elaborar seu artigo, cujo tema tinha que

estar ligado à linha ideológica do sítio. Para orientar a participação, foi elaborado um pequeno texto com a proposta desse espaço e quais os procedimentos. A principal diferença entre a implementação da **Enquete** e do **Painel do Leitor** residiu no fato de que na primeira foram utilizadas variáveis pré-categorizadas ao lado de variáveis subjetivas, enquanto o **Painel do Leitor** não utilizava este tipo de variáveis, constituindo-se numa proposta experimental de inter-ação entre o sítio e seus usuários.

### **3. Um perfil dos usuários**

Aqui, as variáveis definidas no capítulo anterior foram respondidas seguindo orientações baseadas em cruzamentos relevantes ao nível de instrução, à idade e ao gênero dos usuários, através das respostas por escolhas objetivas, como: Sim ou Não; M (masculino) ou F (feminino) etc. Este tripé constituiu-se no fundamento para o processo de avaliação.

Neste processo, o resultado da **Enquete** registrou um total de 43 (quarenta e três) respondentes, e no **Painel do Leitor** (espaço aberto à interatividade) houve uma tímida participação: apenas um artigo escrito. Os resultados identificaram a participação majoritária de usuários que possuíam nível de escolaridade no 3º grau (superior incompleto, superior completo ou pós-graduação) sobre os que responderam estar cursando, ou já possuir, 2º grau completo. Os campos referentes ao 1º grau não foram respondidos, portanto não houve representação numérica para uma suficiente elaboração analítica. A maioria dos usuários é proveniente da região Sudeste do país.

#### **3.1. Descrição da amostra de usuários**

Na apuração dos dados verificou-se que houve 31 respondentes e 12 usuários que acessaram mas não responderam adequadamente às questões, inviabilizando o processo de avaliação. Entre os que responderam, 25 eram homens e 6 eram mulheres. Entre os homens, a percentagem dos usuários jovens foi de 28% sendo 72% os usuários adultos. Entre as mulheres, as jovens e as adultas apresentaram o mesmo índice de 50%. No total apurado, foram 32% de jovens e 68% de adultos.

Em relação ao grau de instrução, o grupo de usuários jovens com 2º grau correspondeu a 22% enquanto 78% dos respondentes possuíam o 3º grau. Entre os adultos, 5% possuíam o

2º grau e a maior concentração representativa entre todos os grupos estava nos adultos que possuíam o 3º grau: foram 95% dos usuários. Na comparação percentual entre jovens e adultos, 67% dos que possuíam o 2º grau eram jovens e 33% eram adultos; entre os que possuíam o 3º grau, 27% eram jovens e 73% eram adultos.

Com relação à frequência ao sítio por grau de instrução, 25 usuários responderam às perguntas e 18 não o fizeram. A distribuição referente ao grupo de usuários que possuía o 3º grau foi maior em relação a todas as frequências anteriores. O número de usuários que freqüentavam o sítio por mês foi majoritário, contribuindo com mais da metade dos usuários do informativo: 57% do público leitor. Na amostra, 26% dos usuários freqüentavam o sítio semanalmente; 13% freqüentavam a cada quinze dias; e 4%, a minoria, acessava o sítio diariamente.

Em relação à permanência na Internet por grau de instrução, 27 usuários responderam as questões e 16 não responderam. Houve uma amostra mais equilibrada no grupo de usuários que possuíam o 2º Grau: 50% dos usuários permaneciam menos de 1h em Rede, enquanto 50% deles permaneciam entre 1 e 3h. Comparativamente, o grupo de usuários que possuía o 3º Grau foi o que apresentou uma distribuição menos equitativa entre os tempos de permanência em relação ao grupo anterior. Entretanto, foi amplamente majoritária a permanência dos usuários entre 1 e 3h., a qual representou mais da metade dos participantes, com 56%; o índice de usuários que possuía o 3º Grau e permanecia menos de 1h esteve em 20% da representação total desse grupo; e os usuários que permaneciam mais de 3h esteve em 24% dos respondentes.

Os dados apontaram que o grupo de usuários que possuía até o 2º grau buscava o tipo de informação produzida pelo sítio, utilizando-se dos próprios recursos disponíveis na Internet, como os *links* e os serviços de busca (67% dos usuários), sem contar que houve um grande índice daqueles que valorizaram o contato direto, via **boca-a-boca** (33% do público de 2º grau). O **contato direto** foi decisivo para conhecimento do sítio para 54% dos usuários que tinham o 3º grau, seguido de perto pela **indicação**, que pôde ser tanto através da Rede como através do contato pessoal e alcançou 33% dos usuários; 13% dos usuários que tinham nível superior, ou mais, tiveram conhecimento dos estoques de informação disponíveis no sítio pelos próprios mecanismos da Internet.

### 3.2. Avaliação do site pelo usuário

Em relação à avaliação do **conteúdo** por grau de instrução, a pesquisa revelou que quanto maior o nível de escolaridade melhor sua aceitação por parte dos usuários. Foram 28 usuários a responder às questões e 15 o número dos que não responderam. A avaliação positiva sobre o conteúdo veiculado no [www.clippirata.com.br](http://www.clippirata.com.br) no grupo de usuários que possuíam o maior nível de instrução dentre os respondentes, revelou que o sítio estava correspondendo às expectativas na produção de informação.

Em relação à avaliação do **design** do sítio por grau de instrução, houve 29 respondentes e 14 que não responderam às questões. Aqui houve um grande equilíbrio entre os usuários que possuíam o 2º grau, entre aqueles que acharam o formato **Ruim** (33%) e aqueles que o consideraram **Bom** (67%). No grupo que tem o 3º grau esse índice apresentou-se bem diferenciado, com números mais diferenciados em comparação ao grupo anterior: aqui, tanto de forma absoluta quanto proporcional, o grupo de usuários que avaliou o design como **Bom** alcançou ampla maioria, alcançando 77% dos respondentes.

Em relação às questões subjetivas, que exigiam a elaboração da resposta por parte do usuário, a análise foi descritiva e classificatória. Dessa forma, foram classificados três temas preferenciais para melhor facilitar a análise das opiniões dos usuários. As descrições estavam inseridas nas seguintes classificações: 1. História; 2. Sociedade; 3. Política

Como as fronteiras entre os temas não eram bem definidas, principalmente por fazerem parte de assuntos que envolveram questões ligadas às relações humanas, algumas descrições puderam estar inseridas em mais de uma classificação ao mesmo tempo, como por exemplo, o tema Brasil, que pôde ser tratado na perspectiva de sua história, sociedade ou política. A partir dessa explicação, o processo classificatório identificou:

- Três temas ligados à **História**:
  1. história do brasil; 2. américa latina; 3. sócio-economia, história e estado
- Dez temas relacionados à **Sociedade**:
  1. drogas, criminalidade e paz internacional; 2. cultura; 3. educação; 4. cotidiano; 5. tecnologia; 6. museus; 7. ecologia, sócio-economia, estado; 8. corrupção; 9. meio ambiente; 10. américa latina

- Oito temas ligados à **Política**:
  1. política; 2. amazônia, desenvolvimento, ciência e tecnologia; 3. brasil; 4. financiamento de P&D; 5. crônicas políticas; 6. sócio-economia, história e estado; 7. manipulação dos grandes meios de informação; 8. américa latina

Entretanto, entre as descrições supracitadas, algumas se encaixavam nas três categorias da classificação. Foram elas: 1. Brasil; 2. sócio-economia, história, estado; 3. América Latina. Desta classificação, pôde-se destacar a grande importância dada pelos usuários às questões ligadas aos temas da Política e da Sociedade o que, de certa forma, manteve o estilo de abordagem do informativo, pois não visava entrar em temas relacionados ao comportamento local e fatos que não tivessem conexão com o resto do mundo.

Outra característica das respostas foi a escolha de temas voltados a questões ligadas ao dia-a-dia, ao cotidiano, sem cair na rotina. Drogas, criminalidade, paz internacional, corrupção, manipulação dos meios de informação, ecologia, tecnologia, cultura e financiamento de P&D, foram temas que se destacaram por estarem diretamente relacionados à forma como o mundo se estruturava e às formas de organização das sociedades. Houve uma valorização por temas que atingiam diretamente os grupos aqui pesquisados, em seus centros de pesquisa, em suas empresas, em suas escolas ou universidades, fossem eles estudantes ou profissionais; jovens, adultos, ou idosos; com vários níveis de instrução.

#### **4. Barreiras na comunicação e na pesquisa**

O processo de investigação resultou na identificação das barreiras não somente na comunicação entre o sítio e seus usuários como para a efetivação da própria investigação, que se fundamentou na hipótese de uma inter-relação dos usuários com uma estrutura informacional.

Os modelos de Wersig (1970) e Freire (1987) para abordagem das barreiras na comunicação da informação foram retomados na pesquisa como uma abordagem que valorizou a atuação do profissional da informação, visto como um agente capaz de promover um encontro efetivo entre usuários e fontes de informação, o que tiraria, de certa forma, a base documentária como principal centro da análise do mundo da informação. A principal barreira na comunicação da informação é constituída pela linguagem, que deve ser vista

como “um problema básico, relacionado à otimização de todo recurso de informação disponível, [tal] como observado por Araújo [1978]” (FREIRE, 1987, p. 63).

Utilizando-se o modelo de Wersig (1970), foram identificadas as seguintes barreiras na comunicação da informação entre o *site* e seus usuários na Internet:

- de **tempo**, pois a obsolescência da informação provoca a busca de novas fontes pelos usuários. Em síntese, deve-se atualizar o *website* com maior regularidade e menor intervalo de tempo;
- de **eficiência**, envolvendo dois pontos de vista: a) do agente de informação, que empreendeu um “esforço para informar” e que não estava sendo produtivo; e b) por parte dos usuários, com suas necessidades de informação e cuja demanda não estava sendo atendida;
- de **consciência e conhecimento da informação**, pois o atendimento da demanda dos usuários foi trabalhado apenas com notícias já conhecidas, sem agregar novos estoques de informação. Esta barreira agrava a de *tempo* e ambas agravam a de *eficiência*, comprometendo o processo de comunicação da informação e traduzindo-se na próxima barreira identificada;
- de **responsabilidade**, uma vez que produção de informação deveria estar voltada para os interesses e usos que os usuários possam fazer pessoal e profissionalmente;
- de **recursos financeiros**, impedindo a implementação de novas tecnologias e a contratação de recursos humanos para regularizar a publicação do *site*, agilizando sua produção;
- **tecnológicas**, pois sem tecnologia adequada para implantação de mecanismos eficientes de produção da informação e viabilização de mecanismos de interatividade que poderiam ampliar a participação do usuário, o *site* perdeu espaço na *web*.

Por sua vez, a partir da proposição de Freire (1987), as barreiras na comunicação da informação identificadas na pesquisa foram agregadas em categorias mais amplas, de modo a contribuir para que fossem formuladas explicações mais abrangentes para os problemas:



- **barreira estrutural:** A sociedade brasileira ainda não estaria habituada ao *modus operandi* da Internet. Não teria havido efetivamente um ‘despertar’ para o que essa ferramenta tem a oferecer em relação à produção da informação e à perspectiva de um espaço para a participação e a intervenção social. O que se revela como um problema de adaptação tecnológica, política e social do usuário em relação ao novo meio;
- **barreira institucional:** O sítio não está preparado para atender à demanda dos usuários por falta de infra-estrutura, que envolve: recursos financeiros, recursos humanos e recursos tecnológicos;
- **barreira pessoal:** O usuário não vê o sítio como espaço de transformação, por não acreditar que possa intervir efetivamente em sua estrutura, pela publicação de seus textos; o usuário está acostumado ao ritmo da Internet, ou seja, de obter informação de forma rápida e eficiente, o que está intimamente ligado à sua falta de tempo disponível para navegar em uma única página; o usuário não está habituado à leitura na tela do computador.

Entretanto, essas foram barreiras que se desenharam na perspectiva do produtor, e não do receptor, não sendo possível analisar as barreiras encontradas pelos usuários. O estudo de usuários, contudo, foi a forma encontrada pelo gestor da experiência [o pesquisador] para levantar o perfil de quem freqüentava o sítio e para saber se suas necessidades de informação estavam sendo atendidas. Destarte, barreiras identificadas podem ser superadas com a mudança de comportamento do sítio, enquanto um agregado de informação e seus agentes, que estudando o perfil e as necessidades de seus usuários, bem como o uso de seus mecanismos, criariam condições para uma transferência efetiva da informação. Nesse sentido, a relevância da informação para a produção do conhecimento esteve diretamente ligada à proposta do projeto, considerando-se a valorização

- do idioma nacional de origem do sítio (neste caso, da língua portuguesa);
- do sítio como espaço sintonizado com a proposta da Internet, qual seja possibilitar a participação dos internautas em sua formulação;
- de assuntos que contribuam para a melhoria do bem-estar social;
- da informação útil aos mais variados profissionais e estudantes;

- da troca livre e cooperativa de idéias entre os nós da Rede.

Todavia, os resultados da pesquisa não refletiram a potencialidade conferida pelo sítio, ou seja, do usuário ser co-autor do conteúdo de um sítio com o formato (conteúdo e diagramação) do [www.clippirata.com.br](http://www.clippirata.com.br). Na verdade, esta tornou-se uma missão mais complexa, além de ser um desafio que se coloca ao próprio campo da Ciência da Informação, desde que a pesquisa aqui descrita alcançou seus objetivos específicos, que envolveram: implementar mecanismos de interatividade; identificar os usuários-leitores do sítio; identificar as seções mais acessadas pelos usuários no informativo. Mas não conseguiu analisar a participação direta dos internautas no processo de produção de conteúdos para um sítio virtual, que não se tornou viável pelas barreiras encontradas e descritas.

Este relato foi elaborado a partir da documentação da pesquisa e da definição de seus rumos, descrevendo um processo que se traduziu na busca tanto por modelo teórico adequado à proposta quanto por infra-estrutura, tecnologias e contatos que viabilizassem o projeto. As dificuldades aqui descritas estão relacionadas à perspectiva dos profissionais da informação envolvidos na experiência, e certamente apresentarão formas diversas conforme as diferentes situações de comunicação que envolvam *agregados de informação* e seus *usuários*. Mas em cada uma delas haverá, também, um *campo de possibilidades de comunicação* a ser mapeado e explorado a partir de estratégias que facilitem a transmissão da *informação* para seus usuários, na Sociedade da Informação. Neste *campo*, a Ciência da Informação pode vir a tornar-se um *sistema de navegação conceitual*, como sugeriu Wersig em 1993, orientando profissionais e usuários no mundo informacional; ou um *tear de significados*, como propôs Freire em 2001, um espaço onde profissionais e usuários da informação venham a produzir *tapetes voadores* que nos levem para além da linha do horizonte.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, V.M.R.H. de. **Estudo dos canais informais de comunicação técnica: seu papel na inovação tecnológica, na transferência de tecnologia e na administração de pesquisa.** 1978. Dissertação. (Mestrado Ciência da Informação) - CNPq/IBICT – UFRJ, Rio de Janeiro, 1978.

BARBROOK, R. Manifesto Cibercomunista. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 3 out. 1999 p. 4-6. Caderno Mais.

BARRETO, A. de A. Perspectivas da Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 21, n. 2, 1997.

BARRETO, A. de A. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços da informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <[www.ibict.br/cionline](http://www.ibict.br/cionline)>.

\_\_\_\_\_. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, out./dez. 1994.

BELKIN, N. J., ROBERTSON, S. E. Information Science and the phenomenon of information. **JASIS**, v. 27, n. 4, 1976.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DRUCKER, Peter. Harvard Business Review, Janeiro-fevereiro de 1995. In: MORAES, D. (Org.). **Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea**. Campo Grande: Letra Livre, 1997.

FARRADANE, J. Knowledge, information and information science. **Journal of Information Science**, v. 2, 1980

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FREIRE, G. H. de A. Construindo um hipertexto com o usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, set./dez. 2000. Disponível em: <[www.ibict.br/cionline](http://www.ibict.br/cionline)>.

FREIRE, I. M. **A Responsabilidade Social da Ciência da Informação e/ou O Olhar da Consciência Possível sobre o Campo Científico**, 2001. Tese (Doutorado Ciência da Informação). - CNPq/IBICT-UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <[www.isafreire.pro.br](http://www.isafreire.pro.br)>.

\_\_\_\_\_. Informação, Consciência Possível, Campo: um exercício com construtos teóricos. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, jan./abr. 1995. Disponível em: <[www.ibict.br/cionline/](http://www.ibict.br/cionline/)>.

\_\_\_\_\_. **Transferência da Informação Tecnológica para Produtores Rurais: estudo de caso no Rio Grande do Norte**. 1987. Dissertação (Mestrado Ciência Informação).- CNPq/IBICT-UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 1987. Disponível em: <[www.isafreire.pro.br](http://www.isafreire.pro.br)>.

\_\_\_\_\_; ARAÚJO, V. M. H. de. A responsabilidade social da Ciência da Informação. **Transinformação**, v. 11, n. 13, jan/abr. 1999. Disponível em: <[www.isafreire.pro.br](http://www.isafreire.pro.br)>.

\_\_\_\_\_; FREIRE, G.H. de A. Navegando a literatura: o hipertexto como instrumento de ensino. **Transinformação**, Campinas, v. 10, n. 2, 1998.

GOLDMANN, L. **A criação cultural na sociedade moderna: por uma sociologia da totalidade**. São Paulo: Difusão Européia do Livro, 1972.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. A globalização e os novos espaços da informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1/2, jan./dez. 1997.

LÉVY, P. **Cibercultura**. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1998.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**. São Paulo: Editora 34, 1993.

LYMAN, P.; VARIAN, H. R. Mar de Informação: como armazenar os 250 *megabytes* de informação que cada pessoa produz? **Inteligência Empresarial**, n. 7, abril 2001.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

MITCHELL, W. City of Bites: space place and the infobahn. **DataGramaZero**, v. 1, n. 3, jun./00. Resenha. Cf. [http://mitpress.mit.edu/e-books/city\\_of\\_bites](http://mitpress.mit.edu/e-books/city_of_bites).

MORAES, D. de. (Org.). **Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea**. Campo Grande, Letra Livre, 1997.

NATHANSOHN, B. M. **Estudo de usuários on line: barreiras no processo de interatividade**. 2003. Dissertação (Mestrado Ciência da Informação)- CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2003.

REVISTA **Inteligência Empresarial**, n. 14, jan. 2003.

SANTOS, M. Por uma Geografia das Redes. In: **A Natureza do Espaço: técnica e tempo; razão e emoção**. São Paulo, Hucitec, 1997.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

WERSIG, G. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, 1993.

\_\_\_\_\_. Communication theory and user analysis; the communication theory frame of reference. FID/CONGRESSO INTERNACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires: FID, 1970.

WERSIG, G. & NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **The information scientist**. v. 9, n. 4, 1975.

[www.clippirata.com.br](http://www.clippirata.com.br)

**Bruno Macedo Nathansohn**

Sociólogo. Mestre em Ciência da Informação

[bnathansohn@yahoo.com.br](mailto:bnathansohn@yahoo.com.br)

**Isa Maria Freire**

Professora. Doutora em Ciência da Informação

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Convênio MCT/IBICT – UFF

[isa@ibict.br](mailto:isa@ibict.br)

Artigo aceito para publicação em: 07/2005