

XVI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

22 a 24 de julho de 2015

USUÁRIOS, CONTEXTOS E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DIGITAL

Charley dos Santos Luz. Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes. Departamento de Biblioteconomia e Documentação. charlleyluz@gmail.com

Cibele Araújo Camargo Marques dos Santos. Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes. Departamento de Biblioteconomia e Documentação. cibeleac@usp.br

Introdução: as crescentes mudanças tecnológicas estão criando novas demandas para os serviços de informação especializados gerando necessidade de novos posicionamentos e atitudes dos seus gestores em relação à informação digital. O trabalho aborda temas relacionados aos usuários e seus contextos de informação, incluindo estrutura dos serviços, mediação e linguagem informacional com foco em redes e tecnologias da informação, apontando tendências científicas e de mercado nestes serviços, pois no cenário atual existem soluções diversificadas para organização de informações e de dados.

Método da pesquisa: este trabalho foi desenvolvido por pesquisa bibliográfica sobre os temas pertinentes.

Resultados e discussão: o usuário pode ser definido como qualquer ente, pessoa, instituição ou o próprio serviço de informação que precisa suprir determinada necessidade informacional, sendo que os estudos de usuários visam identificar as variáveis que o utilizador demanda. A informação é social (depende de seu contexto do uso), e passa a existir quando é institucionalizada e utilizada, portanto apresenta foco na organização e uso. Neste sentido, os estudos do usuário analisam o modelo de comportamento informacional dos indivíduos que compreende a pesquisa ou busca em sistemas e serviços de informação institucionalizados e em sistemas ou pessoas cuja função primária não é a oferta de informação, e tem se modificado com o advento das tecnologias digitais.

As necessidades informacionais são influenciadas pela noção de contexto composta pelas experiências do indivíduo como usuário de informação em seu grupo de referência, fontes de conhecimento, o sistema de informação que interage com o usuário, o grupo ao qual pertence e a mediação do profissional da informação, da tecnologia e da linguagem. Nos estudos de usuários e do comportamento informacional, é preciso identificar as necessidades dos utilizadores que tem relação com o estado anômalo de conhecimento próprio de cada indivíduo: o desejo, a demanda expressa e a demanda satisfeita (CHOO,

2006). Nestes estudos geralmente são também mapeados: o desconhecimento do usuário em relação ao sistema de informação, a *performance* do mediador e o estado da tecnologia ou do ambiente informacional.

Os estudos de contexto, por sua vez, visam identificar a necessidade do usuário (o vazio no estado anômalo do conhecimento), a busca e uso da informação, bem como a situação em que isso ocorre. A busca é o processo pra obter, com um propósito, informações que permitam mudar seu estado de conhecimento e o uso que ocorre quando o indivíduo seleciona, processa a informação obtida e consegue por meio da apropriação aplicar o novo conhecimento em dada experiência ou situação. O contexto considera o fluxo da informação dos sistemas até os usuários, mostrando que pode haver orientação para o sistema ou orientação para o usuário. Em relação ao usuário, o contexto está onde se examina preferências e necessidades cognitivas e psicológicas do indivíduo e como estas afetam a busca e os padrões de comunicação da informação examinando os contextos profissional, organizacional e social (CHOO, 2006)

Com base em Maceviciute (2014), sabe-se que o serviço de informação especializado está à mercê de impactos e perspectivas, como mudanças no ambiente organizacional provocadas por fatores externos e as respostas que estão sendo dadas a essas mudanças. Portanto, a estrutura do serviço de informação deve servir-se ao papel de agente de inteligência competitiva, além de observar restrições orçamentárias e perceber o impacto da transformação da educação e da busca de conhecimento, estando no meio da tensão entre modelo acadêmico e modelo de negócios. Segundo o autor, novas tendências impactam na estrutura dos serviços de informação, tanto em infraestrutura física como em novas demandas por tecnologias com curto ciclo de vida. A transformação tecnológica trouxe o *e-science*, o *e-research*, e o *cyber-infrastructure*, alicerçados em demandas por parte dos usuários, o que inclui novas ferramentas como *Big Data* e compartilhamento de dados institucionais (web 3.0) modificando a forma de atuar dos serviços de informação.

O serviço de informação especializado também tem que se estruturar para ter capacidade de armazenamento e coleta de dados do ambiente, de processos e atividades, de fenômenos naturais e sociais para abastecer o novo perfil de usuário. Para o autor citado acima, é preciso também prever o uso e reuso colaborativo de dados, o que abre oportunidades de trabalho interdisciplinar e surgimento de novas disciplinas. Quanto a aquisições e coleções, o mesmo acredita que há necessidade de considerar diferentes estratégias de obtenção na realidade digital como aquisição de itens ou de direitos de acesso, os consórcios para aquisição e empréstimos interbibliotecas, direitos e empréstimos de e-books. São novos problemas de armazenamento, organização e preservação da

informação digital, ampliando os desafios de catalogação, com itens e links, de produção de metadados, acesso a diferentes fontes de recursos, acesso livre e repositórios institucionais. Apresenta-se, portanto, à gestão destes serviços de informação, desafios gerenciais para empreender mudanças organizacionais na instituição, mostrar modelos de colaboração e parcerias internas e externas e os desafios para oferecimentos de instrumental de pesquisa concomitante à disponibilização do acervo num processo de mediação digital. São novos desafios para estudo de necessidade de usuários e para o planejamento de cenários prospectivos (MACEVICIUTE, 2014).

O processo de mediação se realiza apoiado em tecnologias, ambientes e agentes sociais, a partir de transmissão e de interações. No processo de apropriação há uma dependência do acervo simbólico transmitido através de suportes e ambientes que se ocupam da preservação e do acesso aos conteúdos informacionais (GOMES, 2008). Ainda, a transmissão por meio do conhecimento representado dos quais os grupos sociais e as próprias instituições organizam e implementam a comunicação da informação cuja entrega depende de suportes e ambientes. Assim, a mediação atua relacionando os acervos informacionais (conhecimento registrado) e os sujeitos que buscam construir conhecimento.

Considerações Finais: Analisar os usuários, estudar as necessidades e o contexto de uso é fundamental para planejar melhor um serviço de informação especializado, principalmente em relação à organização e acesso à informação digital. A estrutura dos serviços de informação precisam considerar as dimensões que envolvem o usuário, o processo de mediação, a linguagem informacional para transferência da informação, lançando assim a base para os processos de mediação institucional da informação.

Palavras-chave: Estudos de Usuário, Serviços de Informação Especializada, Contexto de Uso, Informação digital.

Referências

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In. _____. A organização do conhecimento. 2. Ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

GOMES, H. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação, v.9 n.1 fev. 2008.

MACEVICIUTE, Elena. Research libraries in a modern environment. **Journal of Documentation**, v.70, n.2, 2014. p. 282-302.