

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. *Usuário — Informação: o contexto da ciência e da tecnologia*. Rio de Janeiro, LTC/IBICT, 1982, p. 66.

O estudo de usuários destaca-se como tema prioritário em todas as decisões empresariais e institucionais através da demanda e uso da informação. Com o advento da criação do "Centre for Research on User Studies" — CRUS, pela Universidade de Sheffield, em 1976, a participação ativa dos usuários no sistema de transferência da informação foi vista com base no desempenho, acessibilidade, noção de sua habilidade, comunicação interpessoal, quantificação da informação, etc. De acordo com os sistemas de Paisley, abordados nesse documento (CRUS), há o perigo da visão unilateral dos operadores de sistemas com a qual devemos nos preocupar. Já a quantificação e qualidade dos estudos de usuários apresentam falhas de amostragem, análises sofisticadas e de categorizações de experiências nas tabulações cruzadas etc., resultantes da inadequação da metodologia aplicada. Devem ser consideradas as diferenças entre população científica e tecnológica, em face às necessidades de cada usuário, tornando-se viável um estudo do fluxo de informação em determinadas disciplinas. A complexidade das necessidades e hábitos de informação de um grande número de usuários não pode ser satisfeita por um único sistema, daí o insucesso de muitos. Lancaster, por exemplo, defende a padronização e a avaliação de procedimentos, cujos resultados permitiriam comparações entre bibliotecas; mas Brittain cita a utilização de métodos de outras áreas na Ciência da Informação, como a técnica de Delphi (relacionada à previsão e prognóstico tecnológico, e às necessidades econômicas), estudos de difusão, definição operacional de conceitos e avaliação contínua do comportamento do usuário através do sistema "on-line". A autora ainda apresenta uma busca retrospectiva sobre o *Annual Review of Information Science and Technology*, num período de 14 anos, no qual foram incluídos 9 artigos de revisão, além de outros divulgados em periódicos, anais, relatórios, etc. Os estudos sobre usuários estrangeiros serviriam de base para uma análise comparativa dos estudos de usuários no Brasil. Concluiu-se que a metodologia aplicada constitui um dos maiores problemas, devido ao número insignificante de pesquisas realizadas no país. O reconhecimento do estudo de usuários, em caráter interdisciplinar, é de suma importância para os cursos de graduação, extensão, especialização e pós-graduação, como também os debates de grupos de especialistas atuantes nesta área concorreriam para o seu amadurecimento metodológico.

Maria da Graça M. Silva
DID — EMBRAPA — Brasília, DF