



## ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

### *COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS*

#### **ESTUDO SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS PARTICIPANTES DO PROJETO SAÚDE EM MOVIMENTO DO INSTITUTO DE EDUCAÇÃO FÍSICA E ESPORTES DA UFC.**

STUDY ON THE INFORMATIONAL BEHAVIOR OF THE PARTICIPANTS OF SAÚDE EM MOVIMENTO PROJECT OF THE INSTITUTE OF PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS OF FEDERAL UNIVERSITY OF CEARÁ.

#### **RESUMO**

Estuda o comportamento informacional dos participantes do Projeto de Extensão Saúde em Movimento, da Universidade Federal do Ceará. Pretende compreender quais informações os participantes do projeto buscam, a fim de orientá-los no estímulo à saúde física e mental. O objetivo geral é verificar qual a necessidade informacional dos participantes, o comportamento de busca e a utilização das informações por estes, no que diz respeito aos tipos de informação em geral e para a saúde, buscando conhecer a frequência de uso e o grau de satisfação dos usuários quanto ao conteúdo dessas informações, além de sua aplicabilidade. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e exploratória, com a utilização de técnicas de estudo de caso, cujo instrumento e coleta de dados foi o questionário aplicado a uma amostra de 13 pessoas. A diversidade de respostas e variedades de locais de busca de informação utilizadas, indicam que as diferenças não são muito acentuadas no que se refere ao comportamento de busca de informações, predominando algumas fontes de informação, como internet, jornais e revistas. Concluímos que os usuários em questão não possuem dificuldades no acesso à informação e sua busca se dá pelas necessidades e anseios, influenciados pelo seus cotidianos e costumes.

**Palavras-chave:** Estudos de usuários. Comportamento informacional. Informação para a saúde.

#### **ABSTRACT**

Studies the informational behavior of the participants of the Saúde em Movimento Extension Project of the Federal University of Ceará. Intends to understand what informations the project participants seek in order to guide them in stimulating physical

and mental health. The main purpose is to verify the information need of the participants, the search behavior and the use of the information by them, regarding the types of information in general and for health, seeking to know the frequency of use and degree of satisfaction users as to the content of these informations, besides its applicability. The methodology used was bibliographic and exploratory research, using case study techniques, whose the data collection instrument was a questionnaire applied to a sample of 13 people. The diversity of responses and variety of information search places used indicate that the differences are not very accentuate as regard information search behavior, predominating some information sources, such as the internet, newspapers and magazines. We conclude that the studied users do not have difficulties in information access and their search is given by the needs and desires, influenced by their daily life and customs.

**Keywords:** User Studies. Informational behavior. Informations for health.

## 1 INTRODUÇÃO

A melhoria nas condições de vida da sociedade ao longo do tempo é um fator de grande importância para o crescimento da expectativa e qualidade de vida das pessoas. Atualmente, o processo de envelhecimento populacional vem se tornando tema de preocupação entre os organismos nacionais e internacionais. No Brasil, várias leis já tratam do tema visando a proteção social de pessoas da terceira idade, como o Estatuto do Idoso, lei 10.741/2003, Política Nacional do Idoso, lei 8.242/1994, entre outras.

Diante da importância do tema para a área da Ciência da Informação, é relevante a discussão sobre “os estudos de comunidade e estudos de usuários”, objeto do presente estudo. Pretende-se aqui discutir em que medida os usuários dos serviços de informações do Programa Saúde em Movimento da Universidade Federal do Ceará têm as suas necessidades atendidas, quais são as formas de acesso e uso de informações, qual perfil possuem os usuários do programa e quais as implicações podem surgir a partir deste estudo.

Assim, entende-se por “necessidade de informação” a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para tomada de decisão em seu desempenho profissional (NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2002). A pesquisa visa estudar o comportamento informacional de adultos a partir dos 40 anos e idosos que participam do Projeto de extensão do Instituto de Educação Física e Esportes, ‘Saúde em Movimento’. Como acontece o processo informacional de acordo com a necessidade (em que momento os usuários sentem falta e vão atrás da informação), o acesso (onde buscam informação) e o uso de informação

pelos participantes do Projeto. Com base nesse entendimento buscamos compreender a partir da participação desses cidadãos quais informações eles buscam a fim de orientá-los no estímulo a saúde física e mental?

A pesquisa tornou-se necessária para conhecer as necessidades da comunidade escolhida: adultos e idosos do programa de extensão Saúde em Movimento, cujo objetivo é estimular e promover a prática da atividade física para a saúde de indivíduos na prevenção primária e secundária de doenças cardiovasculares. Escolhemos os idosos pela experiência acumulada, pelo conhecimento adquirido com as mais diversas formas de informação. Foi então que localizamos esse Projeto de Extensão na Universidade Federal do Ceará, voltado para esse público, que nos despertou a vontade de aprender um pouco mais com quem tem uma certa experiência de vida e ao mesmo tempo valoriza da saúde praticando esportes.

O objetivo geral da pesquisa foi de verificar qual a necessidade informacional, como é feita a busca e a utilização das informações pelos participantes do Projeto de Extensão Saúde em Movimento, no que diz respeito aos tipos de informação, buscando conhecer a frequência de uso e o grau de satisfação dos usuários quanto ao conteúdo das informações disponibilizadas aos usuários, além de sua aplicabilidade.

## **2 O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E O ESTUDO DE USUÁRIOS.**

O estudo do perfil e das necessidades do usuários da informação, com suas características cognitivas, culturais e sociais, é, para a ciência da informação, um domínio dos estudos sobre usuários. Busca-se uma compreensão das características destes sujeitos quanto as suas motivações e uso da informação, interagindo, assim, com diversos sistemas de informação. Uma definição clássica de estudo de usuário no Brasil é feita por Figueiredo (1994), cujo estudo objetiva identificar para que, e por que o sujeito busca informação e quais os fatores que influenciam o uso dessa informação no sujeito.

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber 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).

De acordo com Wilson (2000) o comportamento informacional é dividido em três processos: o comportamento de busca de informação; o comportamento de busca em um sistema de informação; o comportamento no uso da informação.

Para melhor entendermos os processos citados temos a seguinte definição: o comportamento de busca de informação é relacionado a busca intencional do usuário em potencial visando satisfazer uma necessidade de informação. No decorrer da busca, o usuário entra em contato com sistemas de informação manuais, como bibliotecas e jornais, e a própria internet, ou seja, ele é o sujeito pesquisador.

Cabe aqui o conceito de Costa (2016, p. 88) sobre o comportamento informacional, que é entendido como o conjunto de atitudes do usuário na busca pela informação. Para Gandra e Duarte (2012, p. 6) o comportamento no uso da informação é um processo que consiste nos atos físicos e mentais envolvidos na incorporação das informações encontradas ao conhecimento prévio do sujeito.

Segundo Furtado, *et al.* (2015, p. 39), a maneira como essa informação é processada e coloca em uso depende do estilo cognitivo e preferências dos indivíduos, das respostas que acompanham o processamento de informações e do contexto organizacional e social circundante ao uso da informação. O resultado é uma mudança no estado de conhecimento ou consciência do indivíduo, permitindo que o mesmo possa criar sentido ou desenvolver ações, gerando novas experiências, que por sua vez possa criar novas ambiguidades e incertezas, de modo que o ciclo de informações esteja sempre em movimento.

Diante disso, investigaremos o comportamento informacional dos idosos integrantes desse Projeto de Extensão, para sabermos como se dá a busca por informações e quais as maneiras que os indivíduos se sentem parte da sociedade da informação, quais seus costumes e suas dificuldades, pois o estudo aborda, além do acesso aos equipamentos físicos no Projeto, o acesso ao conhecimento relacionados à saúde preventiva, o fortalecimento da autoestima e incentivo da participação na comunidade.

## **2.1 O Projeto Saúde em Movimento e a promoção da saúde física dos usuários.**

Visando a necessidade de interação e mediação entre as áreas do conhecimento, optamos por estudar a Educação Física tratando a questão da saúde física, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação. Além disso, complementaremos com informações sobre a saúde mental, buscando sempre apresentar dados para que o usuário possa manter-se informado.

O Projeto Saúde em Movimento faz parte do Programa de Extensão da Universidade Federal do Ceará, coordenado pelo Prof. Dr. Carlos Alberto da Silva, cujo público alvo são adultos a partir de quarenta anos de idade e idosos. Indivíduos com fatores de riscos sem doença cardiovascular diagnosticada ou não. O projeto tem como objetivo geral estimular e promover a prática da atividade física para a saúde desses adultos e idosos.

O programa tem outros quatro Projetos vinculados para melhor acompanhamento da saúde desses usuários, são este: “Projeto Assistência Nutricional de Adultos e Idosos”, coordenado pela Professora Nutricionista Luciana Catunda de Brito; “Projeto Integrado de Assistência, Ensino e Pesquisa: Laboratório de Análises Clínicas e Toxicológicas Professor Doutor Eurico Litton Pinheiro de Freitas”, coordenado pela Professora Farmacêutica Renata de Sousa Alves; O Ambulatório de Hipertensão Arterial, Coordenado pelo Médico Cardiologista Doutor Ricardo Pereira e Silva, e o Projeto Ambulatório de Endocrinologia Hospital Geral de Fortaleza, coordenado pela Endocrinologista Doutora Tânia Maria Bulcão Lousada Ferraz.

Segundo o Professor coordenador Carlos Alberto da Silva, atualmente constam matriculados e ativos 95 alunos divididos em 3 turmas, sendo duas turmas de 40 alunos e uma de 15 alunos. Para que os participantes possam fazer parte do Projeto, é necessário apresentar a carteirinha de usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) com encaminhamento de médico cardiologista para a prática de esportes. O Projeto foi divulgado para os hospitais do SUS nas Comunidades próximas da UFC, campus Pici, no ano de 2010, com intuito de tratar, prevenir e reabilitar os idosos que não possuem condições de financiar a prática de atividades físicas em academias particulares.

Quanto aos procedimentos metodológicos foram utilizados: a pesquisa bibliográfica, de caráter exploratória e a técnica de estudo de caso. Como instrumento de coleta de dados elaboramos um questionário constituído por treze questões, com 6 perguntas fechadas e 5 abertas, aplicado no segundo semestre de 2016, ao fim das atividades do Projeto Saúde em Movimento.

O campo de pesquisa foi o Projeto de Extensão Saúde em Movimento do Instituto de Educação Física e Esportes da Universidade Federal do Ceará. A abordagem utilizada foi a quali-quantitativa e, como amostra, aplicamos o questionários para 13 adultos acima de 40 anos e idosos participantes do projeto.

#### **4 RESULTADOS:**

Na medida em que fazíamos a análise dos dados, observamos que era preciso entender a relação que eles possuíam com as mídias de comunicação no seu cotidiano para podermos compreender as ações dos participantes em relação ao seu comportamento informacional.

Numa abrangência geral, foi verificado que muitos buscaram a internet como fonte de pesquisa, juntamente com outros meios de comunicação para suprir sua curiosidade informacional.

Ao responder o questionário os participantes indicaram que suas buscas por informação se pautam mais da necessidade emocional de cada um. Neste sentido, Almeida (2007, p. 48) afirma que a “percepção da nossa situação sempre nos é mostrada antes pelos sentimentos do que pelo conhecimento”, ou seja, é por meio das emoções que exibimos nosso comportamento informacional no cotidiano, é através daquilo que nos aguça e motiva que direcionamos nossa busca por informação.

Identificamos que os assuntos mais procurados pelos participantes foram: política, religião, família e saúde. Assuntos abordados nas palavras de Almeida (2007) no qual, as emoções, seja sobre a preocupação com o futuro do país ou a espiritualidade, influenciam no comportamento informacional nos usuários.

#### **5 CONCLUSÃO**

De maneira geral, concluímos que os participantes do Projeto possuem interesse na leitura e tem consciência da importância da mesma, mas não utilizam a biblioteca para suprir suas necessidades de informação pois consideram que a biblioteca é local para pesquisas, e conhecimento direcionado para estudantes e professores.

A distância e desconhecimento dos serviços da biblioteca, não podem ser motivos para justificar a ausência de utilização da mesma como fonte de informação. Verificamos nos dados coletados que as fontes impressas, apesar do grande uso da internet, tem preferência entres os participantes do Projeto, o que demonstra a importância da publicação impressa. Assim, a não utilização da biblioteca nos faz concluir que os participantes do Projeto desconhecem os serviços oferecidos pela biblioteca.

As necessidade de informação dos participantes são infinitas e não abrange apenas a área da saúde, mas também política, educação, literatura, atualidades, etc. Os usuários requerem, portanto, meios para suprir suas carências informacionais, o que

justifica uma possível parceria entre o projeto de extensão e a Biblioteca Universitária visando atender a necessidade de informação desses usuários, de modo que eles conheçam a Biblioteca e criem o hábito de utilizá-la conforme suas expectativas.

Concluimos que os usuários em questão não possuem dificuldades no acesso à informação e sua busca se dá pelas necessidades e anseios, influenciados pelas emoções, seus cotidianos e costumes, procurando saná-las por meio das fontes mais acessíveis a eles.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Fernando Milton de. Aconselhamento psicológico numa visão fenomenológico-existencial: cuidar de ser. *In*: MORATO, Henriette T. Penha. **Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 45 – 60.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Estatuto do Idoso**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2003. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm)>. Acesso em: 04 jun. 2016.
- COSTA, Maria de Fátima Oliveira. Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem no Brasil. Fortaleza: Edições UFC, 2016. 246p.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre: ABEED, 1997.
- \_\_\_\_\_. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ci. inf.** v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660/664>>. Acesso em: 26 jun. 2016.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos usuários. *In*: \_\_\_\_\_. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 7-19.
- \_\_\_\_\_. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos bibliotecários do Distrito Federal, 1979. p. 45-77.
- DAVENPORT, Thomas H. **Cultura e comportamento em relação à informação**. *In*: \_\_\_\_\_. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998. p. 108-139.
- FURTADO, Renata Lira *et al.* Comportamento informacional de usuários de um Telecentro. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 9, n. 2, p. 30-49. ago./2015. Disponível em: <

<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/7025>>. Acesso em: 14 maio 2017.

GANDRA, Tatiane Krempser; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Efeitos da inclusão digital no comportamento informacional de idosos: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 13., 2012. **Anais...** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/view/3716/2839>. Acesso em: 14 maio 2017

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1989. 207p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade**. Paraíba, v. PILARES, Nanci Capel. Atendimento diferenciado. *In: \_\_\_\_\_*. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo Nobel, 1991. p. 71-87.

**Programa Saúde em Movimento**. Disponível em:

<<http://www.iefes.ufc.br/search?q=Sa%C3%BAdade%20em%20Movimento>> Acesso em: 05 maio 2016.

SANTOS JUNIOR, Roberto Lopes dos. A abordagem teórica de A. I. Mikhailov acerca do caráter interdisciplinar da Ciência da Informação. **Intexto**, Porto Alegre: UFRGS, v. 2, n. 23, p. 149-170, jul./dez. 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007. 304p.

SCHUTZ, Alfred. O mundo das relações sociais. *In: WAGNER, Helmut R. (org.)*.

**Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979. p. 123-193.

WILSON, Tom D. Human Information Behavior. **Information Science**. v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.