

**CONSTRUINDO RELAÇÕES
HORIZONTAIS NA INTERNET:
estudo de usuários *on line***

***CONSTRUCTING HORIZONTAL
RELATIONSHIPS ON THE INTERNET:
a study of on lines users***

Gustavo Henrique Freire

Resumo

Trata-se de pesquisa, em caráter exploratório, de usuários do *site* <http://ghafreire.sites.uol.com.br>, construído de forma participativa pelo autor e alunos da Escola Joaquim Venâncio da Fundação Oswaldo Cruz. As variáveis definidas para a enquete dirigida aos usuários/visitantes foram: escolaridade, motivação para procurar o *site*, relevância e pertinência das informações disponíveis, dificuldades na compreensão dos textos, maior dificuldade encontrada, categoria que facilitou a compreensão dos textos e sugestões (resposta livre). Foram analisadas as respostas de uma amostra de usuários/visitantes, tendo sido identificados alguns elementos característicos e sugerida a hipótese de que a participação dos usuários pode diminuir as barreiras na comunicação da informação.

Palavras-chave

**BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO
ESTUDO DE USUÁRIOS
USUÁRIOS ONLINE**

1 INTRODUÇÃO

O problema aqui abordado pode ser representado pela seguinte questão: a participação do usuário na construção de um hipertexto digital (um *site*, p.ex.) possibilita a diminuição ou, mesmo, a eliminação de barreiras que, sabemos, estão presentes no processo de comunicação da informação?

A pesquisa em si teve como ponto de partida nossa dissertação de mestrado, apresentada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (ConvênioCNPq/IBICT - UFRJ/ECO)¹. Esta é a sua principal justificativa, na medida em que pretende avaliar um instrumento de comunicação da informação *on line* que foi construído com a participação de seus usuários em potencial, no caso alunos e professores da Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio (Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro). O instrumento de comunicação da informação é um *site* sobre hanseníase, que tem como um dos objetivos “contribuir para esclarecer sobre a doença, visando diminuir o preconceito que estigmatiza os doentes na sociedade” (FREIRE, 1998, p.13).

Nesse sentido, é importante ressaltar a singularidade do processo de construção do instrumento de comunicação da informação, que foi construído a partir da interação do pesquisador com os usuários potenciais, levando em consideração sua visão de mundo e suas formas de expressão. Um hipertexto produzido a partir das categorias de linguagem e do conhecimento próprio das pessoas que poderiam vir a usá-lo, na sociedade.

Esta abordagem implica em um novo olhar conceitual sobre o papel do usuário da informação *on line*, ambiente em que lhe é apresentada a possibilidade de passar de um ator social passivo (que apenas recebe informação) para um participante ativo, ou seja, um potencial produtor de informação. Esta perspectiva traz o usuário para o centro do processo de comunicação da informação, pois apesar dos profissionais de informação

¹FREIRE, G.H. de A. *A construção de instrumento de comunicação para comunicação de informação sobre saúde*.1998. Dissertação [Mestrado. Ciência da Informação]. Rio de Janeiro: Escola de Comunicação da UFRJ, 1998.

terem consciência de que o usuário é a razão de ser de qualquer serviço ou produto de informação, sabemos que a teoria na prática é outra.

Por fim, a responsabilidade social da Ciência da Informação - de “facilitar a comunicação do conhecimento para aqueles que dele necessitam, na sociedade” (WERSIG; NEVELING, 1975, p.134) - nos propõe, como profissionais da área, desvelar os usuários dos nossos sistemas de informação, descobrindo quem são, em que contexto vivem e o tipo de informação que buscam, de modo a possibilitar a abertura de novos caminhos de atuação profissional, na Sociedade da Informação.

2 A PROPÓSITO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Na sociedade contemporânea, intensiva de conhecimento e informação, as redes digitais de comunicação de dados e troca de mensagens têm um papel importante. Dentre estas redes, destaca-se a rede Internet, em especial pela demanda para criação de novas tecnologias da informação. A criação da tecnologia WWW (World Wide Web), que tornou amigável a interface entre o sistema e o usuário, utilizando a linguagem natural (ou o mais próximo possível desta), fez com que milhões de usuários fossem atraídos para a “rede das redes”.

A Internet possibilita a comunicação direta entre milhões de pessoas, que passaram a compartilhar grande volume de informação, a produzir conhecimento e informação através do trabalho cooperativo, e a participar de grupos de interesse no chamado ciberespaço. O universo de usuários é imenso e suas necessidades são variadas, já que a rede, de certa forma, é uma reprodução da sociedade humana globalizada, com sua diversidade de expressão cultural. Na perspectiva da Ciência da Informação, a Internet tem dupla função: permite a ligação entre pessoas, de forma livre ou em relação a temas de interesse, ao mesmo tempo em que oferece acesso a documentos, como um serviço de informação ou uma biblioteca fariam (ARAÚJO; FREIRE, 1996, p.53).

A literatura da Ciência da Informação nos esclarece que a escolha de um determinado instrumento de representação do conhecimento deve ser feita de acordo com o sistema e o usuário. Em sistemas especializados

em áreas do conhecimento ou da produção industrial, isto é mais fácil, pelo universo restrito de usuários delimitados pela área. Já no caso da Internet o problema é mais complexo, por ser uma rede de multi-usuários. Neste caso, Dahlberg (1993) apresenta uma abordagem interessante para o problema, quando aponta que o principal objetivo dos sistemas de informação é refletir o domínio de atuação e não o usuário individualmente:

o item mais essencial no referencial teórico da organização do conhecimento é o fato de que qualquer organização do conhecimento deve estar baseada em unidades de conhecimento - o que não são nada mais que conceito” (DAHLBERG, 1993, p.211)

Assim, o *conceito* foi o primeiro *link* em um documento, uma “janela” teórica que se abriu nas áreas da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação muito antes que este termo estivesse intimamente associado à Internet. Dalberg (1993) aponta para a necessidade de se construir uma rede conceitual para organização do conhecimento, para que este possa sair do campo científico e estender seus benefícios a todos os níveis de produção da sociedade.

Ainda mais porque, neste contexto, a sociedade se organiza através de relações cada vez mais horizontais, ou seja, em rede, e grande parte da informação disponível já está armazenada em meio digital, circulando na *web* sendo, inclusive, cada vez mais produzida diretamente na Internet. Esses estoques de informação estão sempre em movimento, ou seja, não permanecem estáticos em relação a espaço, tempo, formatos, linguagem tecnológica e semântica, e meio de comunicação. Esses estoques de informação em movimento apresentam formatos diversificados e se caracterizam por seu aspecto virtual: são listas de discussão, bibliotecas virtuais, *sites*, *blogs*, *e-mails*. Para Jambeiro (1998), tal mudança em seus suportes tecnológicos implicará em uma revisão do papel dos profissionais que atuam na área de informação:

Esses novos profissionais agregarão valor às informações fornecidas aos usuários e desempenharão papéis diferentes dos atuais — entre eles

condensar, contextualizar, aconselhar o melhor estilo e escolher os meios corretos de apresentação da informação (JAMBEIRO, 1998, p.23).

Por esse aspecto de construção de estoques de informação, deve-se pensar em formas de facilitar sua comunicação para usuários na sociedade, de modo a contribuir tanto para o crescimento dos usuários individuais quanto para o desenvolvimento das organizações, lucrativas ou não, e da própria sociedade. Afinal, “a comunicação do conhecimento é efetiva quando e se a informação que é transmitida por um resulta em mudanças em um outro” (BELKIN; ROBINSON, 1976, p.202). E Saracevic (1975, p.325) nos esclarece que a medida de relevância de uma informação é dada quando “a informação que é transmitida de um [emissor] resulta em mudanças em outro [receptor]”. Jaenecke (1994, p.6), por sua vez, coloca que “a tarefa da organização do conhecimento [consiste] em contribuir para o processamento do estoque de conhecimento de tal modo que ele se torne mais útil para os homens mesmo com suas limitações físicas”.

Vários recursos de comunicação já estão disponíveis hoje em quase todos os setores da sociedade (televisão, vídeo conferência, Internet etc), mesmo assim observamos que as informações geralmente não são utilizadas como deveriam, ou seja, apesar de todo o aparato tecnológico para armazenagem e disseminação da informação, informações úteis e relevantes continuam a se “perder” e não se chegam ao seu destino final (o usuário). No ambiente de diversidade informacional no qual vivemos (mesmo em nível dos pequenos grupos, familiares ou profissionais), o desafio para os profissionais da informação deve ser exatamente pensar para quem uma dada informação poderá ser relevante. É nesse sentido que o profissional da informação, especialmente na área de gestão da informação, pode ser visto como agente transformador da realidade, na medida em que interage dialogicamente com seus usuários, podendo até mesmo construir com eles um instrumento de transferência de estoques de informação considerada relevante para toda a sociedade.

É a esta interação dialógica que chamamos de *relações horizontais* no processo de produção e comunicação da informação, as quais podem ser caracterizadas como ações voltadas para o compartilhamento

de informações e que não supõem relações hierárquicas. Nessa abordagem, todos os participantes da rede de produção e comunicação da informação têm os mesmos direitos e as mesmas condições de intervir na rede, seja na elaboração de informações ou na agregação de novos valores às informações já existentes, bem como interagindo na própria estrutura e gestão do instrumento de comunicação da informação.

3 ABORDAGEM PARTICIPATIVA: da teoria à prática

Na nossa dissertação, usamos como base metodológica para construção do hipertexto a “pesquisa participante”, termo criado por pesquisadores norte-americanos e europeus envolvidos com projetos de intercâmbio com países do Terceiro Mundo, na área das Ciências Sociais. Gajardo (1986, p.44) coloca que o termo

em geral é utilizado para designar esforços diversos para desenvolver práticas de pesquisa que incorporem os grupos excluídos das esferas de decisão à produção e comunicação de conhecimentos como às ações que disso possam derivar.

Transformado em um serviço de informação na Internet, o instrumento chegou a contabilizar mais de 50.000 acessos na Internet no período de dois anos (2001-2003). É importante ressaltar que este número expressivo de usuários visitou um *site* que não estava hospedado em nenhum provedor institucional, mas em um provedor grátis. O *site* foi veiculado na Internet em abril de 2001, com um *link* Sugestões implementado para criar um canal de comunicação com o usuário e estabelecer um maior grau de interatividade.² Estas informações foram

² Segundo Levy, de uma maneira geral, o termo interatividade “ressalta a participação do beneficiário de uma transação de informação”. A interatividade se apresenta nos elementos informacionais contidos nas redes digitais de maneira nunca vista antes - e dizemos antes, porque a possibilidade interativa também está presente em outros meios de comunicação.

armazenadas em dois provedores que ofereciam o serviço de formulário (serviço que possibilita recolher e tabular os dados sobre os usuários/visitantes, apresentando-os sob a forma de tabelas e gráficos).

Entretanto, em decorrência do *site* estar hospedado em um provedor gratuito, e sendo esses serviços de coleta de dados também gratuitos, tivemos que lidar com imprevistos que terminaram por impedir o uso desses dados, pois não era possível salvar estes formulários no computador — cada um deveria ser lido individualmente e *on line*. O conteúdo destes formulários foi totalmente perdido (à exceção de mensagens das quais havíamos feito cópia em papel), o que motivou uma mudança na tecnologia de coleta de dados (que atualmente são recebidos diretamente pelo computador conectado à Internet e ali armazenados), além de ter propiciado a realização de uma enquete que permanecerá disponível no *site*, como ferramenta de avaliação e mecanismo de interatividade complementar ao *link Sugestões*.

As mudanças também ocorreram em relação à própria hospedagem do *site*, que passou a ser veiculado em um provedor pago, em virtude de termos maior segurança para os estoques de informação organizados e disseminados a partir deste espaço digital de informação. Este “novo” espaço de comunicação de informação se encontra disponível desde fevereiro de 2004 e até novembro já havíamos contabilizamos 7.625 acessos com 40 formulários respondidos. Neste novo contexto, a idéia deste relato surgiu da necessidade de compartilhar o resultado de um trabalho que teve como propósito não somente avaliar o número de acessos realizados, mas, especialmente, de nos dar idéia sobre o uso da informação disponibilizada no hipertexto³, contribuindo para a pesquisa na área de gestão da informação, em especial para os estudos de usuários de informação *on-line*.

³ Nesta abordagem, o hipertexto é visto como tecnologia de organização do conhecimento e informação, em um contexto no qual cada vez mais as tecnologias digitais se tornam relevantes para a maioria das atividades sociais, principalmente àquelas ligadas à produção de bens e serviços.

Orientados por essa perspectiva, nosso propósito, nesta pesquisa, foi conhecer o usuário que visita o *site* <http://ghafreire.sites.uol.com.br>, os caminhos que utilizou para chegar e porque veio, a relevância e pertinência das informações, além de pedir sua contribuição ao trabalho. Este mapeamento dos usuários é muito importante, e tem como objetivo principal levantar subsídios para que possamos fazer as modificações necessárias nos estoques de informação contidos no instrumento de comunicação. Afinal, não podemos esquecer que o espaço de comunicação em que se encontra o instrumento de comunicação da informação, a Internet, tem uma dinâmica que se caracteriza pela interatividade, o que propicia uma atitude ativa por parte dos usuários, e também pelas mudanças que acontecem principalmente nos estoques de informação em movimento. Estas modificações podem ocorrer em vários níveis, tanto em relação à própria estrutura tecnológica do instrumento (softwares, interfaces...), quanto em relação aos estoques de informação (textos, imagens, referências...).

Observamos, na pesquisa, que tanto os usuários que espontaneamente entraram em contato através do link Sugestões quanto aqueles que responderam a Enquete, cujos *links* aparecem na página inicial do *site*. O primeiro tipo de observação tem um viés mais qualitativo, na medida em que o usuário é convidado a expor sua opinião de maneira livre e espontânea. O segundo é bastante utilizado na Internet, por ser uma técnica com facilidade na tabulação dos dados e através da qual buscamos respostas mais pontuais de interesse da pesquisa, sendo que a resposta à última variável da pesquisa, como veremos a seguir, é subjetiva e não obrigatória.

4 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS

A enquete implementada em fevereiro deste ano [2004], compreende as seguintes variáveis:

- **Escolaridade:** Sem escolaridade; primeiro grau; segundo grau; terceiro grau; pós-graduação
- **Motivação para procurar o *site*:** Curiosidade sobre a doença; atividade profissional; atividade escolar; atividade científica; problema de saúde

- **Relevância e pertinência das informações disponíveis:** Sim ou Não
- **Dificuldade na compreensão dos textos do *site*:** Sim ou Não
- **Se teve dificuldades, indique a maior delas:** Uso de vocabulário técnico; falta de clareza na linguagem; pouca ilustração dos textos
- **Categorias que facilitaram a compreensão dos textos:** Identificação com os depoimentos; uso de linguagem simples e direta; adequação dos títulos aos textos; Uso de fotos como ilustração do texto.
- **Sugestões para o *site*** (resposta livre)

Na verdade, a última pergunta da enquete pode ser entendida como sendo semelhante ao *link* [Sugestões](#). Este *link* sempre esteve presente no *site*, sendo o canal que permite a interação entre o gestor dos estoques de conhecimento e informação e os usuários, possibilitando que estes possam manifestar sua opinião ou sugerir mudanças no *site*, mantendo a característica “participante” da pesquisa original. Temos como exemplo, o e-mail de um usuário que aponta a necessidade de incluir informações sobre a discriminação que a doença causa:

Foi o mais completo que encontrei e mais fácil de acessar. Seria bom que se incluísse mais informações sobre a discriminação. Apesar de sabermos que estando em tratamento não se transmite, ainda sofro com afastamento de pessoas. Meu caso é inicial, somente uma pequena mancha branca e insensível.

Outro exemplo, nesse sentido, é o de um usuário (com escolaridade universitária) que no *link* sugestões apontou a necessidade de “*continuar atualizando, pois o que deixa de ser atualizado fica sem efeito científico para qualquer pesquisa*”. Estes são exemplos do que chamamos de relações horizontais, uma abordagem que traz o usuário para o centro do processo de comunicação de informação, atuando junto

com o profissional da informação na construção de um instrumento de comunicação, que se transforma em um espaço de construção de um conhecimento coletivo. Assim, o usuário se torna um verdadeiro aliado do profissional da informação no processo de produção e atualização de estoques de informação em meio digital, no caso um *site*.

Uma amostra dos comentários é elucidativa sobre a opinião dos visitantes sobre o *site*, ao mesmo tempo em que oferece pistas sobre outros dados relevantes para desenhar um perfil dos usuários:

- *“Estou visitando este site para montar um trabalho na faculdade e fiquei impressionada com o conteúdo sobre Hanseníase que vocês mantêm. Continuem assim.”*
- *“Um serviço de utilidade pública muito bem feito e que ajuda na contribuição ao esclarecimento desta doença.”*
- *“O site está bem interessante, porém passa uma idéia superficial sobre a doença, vocês podiam expôr seus conhecimentos mais científicos sobre a hanseníase. No meu caso, eu estava procurando como se faz o diagnóstico diferencial da hanseníase... Mas, em geral, o site está bem legal, até o coloquei como favorito...”*
- *“Faltaram informações mais detalhadas sobre os efeitos colaterais dos remédios e se a vacina BCG realmente pode ajudar na prevenção da doença.”*
- *“Sou de Brasília, tenho 14 anos e há mais ou menos duas semanas meu avô soube que sofre de hanseníase. Na verdade, eu queria parabenizá-los pelo site como os de saúde deveriam ser mais publicados, assim deixaríamos de ocupar a segunda posição mundial em casos de hanseníase.”*
- *“Achei muito útil este trabalho, pois temos na família diversos casos. Sou estudante de enfermagem e a informação do site vai ser útil para enriquecer meus conhecimentos.”*

No período de fevereiro a novembro de 2004 obtivemos uma amostra de visitantes do *site* em que foram contabilizadas 40 respostas de usuários. A escolaridade dos participantes da amostra está descrita na Tabela 1:

Tabela 1: Escolaridade

Níveis	Quantidade	%
Primeiro grau	2	5,0
Segundo grau	14	35,0
Terceiro grau	21	52,5
Pós-Graduação	3	7,5
TOTAL	40	100,0

Fonte: Pesquisa de campo, 2004

Os resultados quanto à escolaridade dos usuários mostram uma maior participação de portadores de diplomas universitários, seguidos pelos que estudaram até o segundo grau, o que indica o acesso de pessoas com um bom nível de escolaridade, inclusive alguns com pós-graduação. Os dados podem indicar que a formação educacional é uma característica relevante no grupo de usuários que busca informação sobre Hanseníase em meio digital. Talvez possamos inferir que quanto maior o nível de escolaridade do usuário maior a consciência sobre como buscar informação para resolução de um problema.

Esta relação com o nível de escolaridade é confirmada na variável sobre a motivação na busca de informação sobre a doença: foram 10 (25%) os usuários que buscaram informações por problemas de saúde. Os demais o fizeram por motivos que podem ser relacionados a um maior nível educacional: atividade escolar passada por professores, atividade profissional (o que pode indicar que o usuário está inserido no mercado de trabalho e necessita das informações como forma de conhecer ou se atualizar sobre o tema), atividade científica (o que indicaria que o usuário detém conhecimento acadêmico), e a curiosidade sobre a doença.

Sobre a motivação para procurar informação sobre hanseníase na Internet, descrevemos os dados obtidos na Tabela 2:

Tabela 2: Motivação para acessar o *site*

N = 40		
Motivação	Quantidade	%
Atividade escolar	9	22,5
Atividade profissional	5	12,5
Problemas de saúde	10	25,0
Curiosidade sobre a doença	12	30,0
Atividade científica	4	10,0
TOTAL	40	100,0

Fonte: Pesquisa de campo, 2004

Com relação à relevância e pertinência dos estoques de informação disponíveis no *site*, apenas 4 (10% da amostra) declararam que não encontraram as informações que procuravam, um deles porque não conseguiu rolar a barra de texto. Sobre dificuldades na compreensão dos textos, apenas um dos visitantes afirmou ter tido dificuldades; com relação à maior dificuldade encontrada, este visitante destacou a “pouca ilustração dos textos” (a escolaridade deste visitante é o “primeiro grau”).

Sobre a opinião dos usuários quanto à compreensão dos textos, descrevemos as respostas na Tabela 3:

Tabela 3: Compreensão dos textos do *site*

N = 40		
Opinião	Quantidade	%
Uso de linguagem simples e direta	25	62,5
Uso de fotos como ilustração	7	17,5
Adequação dos títulos ao texto	7	17,5
Identificação com os depoimentos	1	2,5
TOTAL	40	100,0

Fonte: Pesquisa de campo, 2004

Observamos que não houve dificuldades na compreensão dos textos: apenas um visitante afirmou ter tido dificuldades e a sua escolaridade era o primeiro grau. Esta variável se relaciona com a questão da linguagem, que é de suma importância em qualquer atividade que envolva o processo de comunicação de informação, pois a linguagem pode se transformar na principal barreira de comunicação⁴, prejudicando, quando não obstruindo completamente, a assimilação da informação pelo usuário e, conseqüentemente, afetando sua transformação em conhecimento. Por isso o trabalho de construção dos estoques de informação do hipertexto digital teve uma preocupação especial com a linguagem utilizada, tentando aproximar-se ao máximo da simplicidade da linguagem cotidiana, eliminando, na medida do possível, linguagens técnicas ou científicas.

Isto se confirma com os resultados da penúltima variável em que o “uso da linguagem simples e direta” é escolhido como o grande fator responsável pela facilidade na compreensão das informações. Nesse sentido, reafirmamos o quanto é importante pensarmos nas questões relacionadas ao uso da linguagem adequada na construção de estoques de informação para que esta, antes de se tornar uma barreira de comunicação, possa se tornar um instrumento que facilite a comunicação da informação para os grupos sociais que dela necessitam.

Com relação à relevância e pertinência dos estoques de informação disponíveis no *site*, a grande maioria dos usuários (apenas 3 usuários não encontraram as informações que desejavam, sendo que um deles não conseguiu por motivos técnicos) encontrou as informações que buscava. Este resultado não poderia ser melhor, pois esta variável é fundamental para a pesquisa, comprovando que os estoques de informação contidos no *site* estão cumprindo com o objetivo principal de qualquer atividade que envolva a Gestão da Informação: atender às necessidades de informação dos usuários, e isto foi alcançado. E, melhor ainda, sugestões foram feitas pelos usuários, apontando para a necessidade de agregar outras informações aos estoques já constituídos, o que será feito em momento oportuno. Isto está dentro da nossa abordagem de pesquisa participante, que também se propõe a conhecer o usuário em ambien-

⁴ Conforme Freire, 1987

te digital, o qual é um espaço dinâmico em que os estoques de informação são alimentados de forma contínua.

Quanto à última questão do formulário, semelhante ao link [Sugestões](#) (resposta livre), alguns visitantes responderam:

- *“A todos os responsáveis pelo site quero dar meus parabéns e dizer que consegui compreender melhor a doença (hanseníase). Ficou claro que a bactéria é transmitida através das vias aéreas (respiração, espirro, tosse, fala), mas se possível gostaria de saber com mais detalhes: onde e como geralmente esse micróbio se desenvolve?”*
- *“Faltaram informações mais detalhadas sobre os efeitos colaterais dos remédios e se a vacina BCG realmente pode ajudar na prevenção da doença.”*
- *“Mais informações sobre depoimentos, e controle do tratamento. Sou diabético tipo 2 se há como utilizar algum medicamento para diminuir as manchas. Estou em tratamento há 1 ano, porém as manchas diminuíram em algumas partes, mas surgiram em outras, por exemplo na testa e no lóbulo das orelhas. Minha médica fala para mim, que poderia passar porém por ser diabético não poderia prescrever, mas não me disse qual era a medicação.”*
- *“Peço a gentileza de me enviar as informações mais recentes sobre a Hanseníase, estou em tratamento período de 2 anos. desde já fico grato.”*
- *“O site está bem interessante, porém passa uma idéia superficial sobre a doença, vocês podiam expor seus conhecimentos mais científicos sobre a hanseníase. No meu caso, eu estava procurando como se faz o diagnóstico diferencial da*

hanseníase... Mas, em geral, o site está bem legal, até o coloquei como favorito... um abraço”

• *“Continuar atualizando, pois o que deixa de ser atualizado fica sem efeito científico para qualquer pesquisa.”*

• *“Adorei as informações do site, muito me ajudou a enriquecer meu trabalho científico.”*

• *“Quero que vocês divulguem neste site assunto sobre: o livro que foi publicado nos Estados Unidos.”*

• *Aproveito da oportunidade para cumprimentá-los pela iniciativa, que muito tem a colaborar com a sociedade, no sentido de nos trazer informações sérias, de compreensão e linguagem acessíveis por todos nós que não temos conhecimentos técnicos e científicos da área da saúde.”*

• *“Eu não consegui subir ou descer nem subir o texto. E sendo assim, não pude tirar minhas dúvidas. Gostaria de saber a origem da doença, como se transmite quais as prevenções.”*

• *“Não tenho nada à dizer, somente parabéns pelo site.”*

• *“Vocês poderiam colocar no site mais fotos ilustrativas da doença pois muitas das vezes não basta apenas falar tem que se mostrar par que a sociedade tenha mais consciência de um problema que só vem aumentando cada dai.”*

• *“Parabéns! A busca a qual eu fiz, foi de ótimo resultado, sendo esta sobre a doença HANSENÍASE. Obrigada.”*

• *“Talvez seja necessário acrescentar mais fotos e falar um pouco mais sobre outros sintomas. Como aquele que põe as mãos em forma de garras, por exemplo. Isso não foi explicado.”*

• *“Foi o mais completo que encontrei e mais fácil de acessar. Seria bom se incluísse mais informações sobre a discriminação. Apesar de sabermos que estando em tratamento não se transmite, ainda sofro com afastamento de pessoas. Meu caso é inicial, somente uma pequena mancha branca e insensível.”*

Observados, de maneira geral, os visitantes que responderam livremente à última questão da enquête apresentam características interessantes, na perspectiva do desenho de um perfil dos usuários do *site*. A maioria realmente faz sugestões, no sentido de sugerir modificações nos estoques de informação do *site* e apontando informações não encontradas mas que, no seu entender, seriam relevantes e pertinentes para o tema. Muitas destas informações são mais técnicas e científicas, o que não era a nossa intenção quando construímos, de forma participativa, o hipertexto digital, em 1998. No entanto, essas informações são importantes e serão agregadas em uma próxima reformulação do *site* pois, afinal, este também foi o propósito desta pesquisa, conhecer o usuário e descobrir se o instrumento de comunicação da informação está atendendo, ou não, às necessidades dos visitantes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa, embora exploratória, mostra que a questão apresentada no parágrafo inicial do presente texto, sobre a diminuição de barreiras na comunicação da informação, pode ser colocada sob a forma de uma hipótese, a ser eventualmente demonstrada. Os resultados indicam que as dificuldades para compreensão do texto não são significativas, que as informações disponíveis são relevantes e pertinentes aos visitan-

tes, e que a participação dos usuários, espontânea ou estruturada, é fundamental para a prestação de um bom serviço de informação.

A pesquisa deverá continuar, face nossa preocupação com as questões que dizem respeito à gestão do conhecimento e da informação, adaptando métodos e teorias às necessidades próprias do trabalho em ambientes virtuais.⁵ Os problemas na comunicação de estoques de informação para usuários na Internet devem, a nosso ver, ser abordados em função de uma concepção da realidade que privilegia a democratização da informação, na sociedade em rede. Obviamente, tal mudança de cunho epistemológico implica, também, em uma recriação dos processos de produção e gestão de estoques de informação, de modo que possam ser mais facilmente assimilados por seus prováveis usuários.

Abstract

This is an exploratory research, developed with the users of <http://ghafreire.sites.uol.com.br> website, (that was) constructed in a participative way (model) by the author and the students of the Joaquim Venâncio school of the Oswaldo Cruz foundation. The variables defined for the survey done with the users/ visitors, were: the level of education, motivation to search in the website, relevance and pertinence of the information available, level of difficulties in understanding the texts, the great difficulty found (recovered), the category that facilitates the understanding of the texts and suggestions (free answer). The answers of a sample of the users / visitors were analyzed and some characteristic elements were identified leading to the hypothesis that the participation of the users may narrow the barriers of the communication.

⁵ Ver em FREIRE, G.H. de A., 2004.

Key-words

***INTERNET
USERS STUDIES
ON LINE USERS
COMMUNICATION BARRIERS***

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, V.M.R.H. de; FREIRE, I.M. A rede Internet como canal de comunicação, na perspectiva da Ciência da Informação. *Transinformação*, v.8, n.2, 1996.

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

DAHLBERG, I. Knowledge organization: its scope and possibilities. *Knowledge Organization*. v.20, n.4, 1993.

FREIRE, G.H. de A. *Comunicação da informação em redes virtuais de aprendizagem*. 2004. Tese [Doutorado em Ciência da Informação]. Rio de Janeiro, CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, 2004.

FREIRE, I.M. *Transferência da informação tecnológica para produtores rurais; estudo de caso no Rio Grande do Norte*. 1987. Dissertação [Mestrado em Ciência da Informação]. Rio de Janeiro: IBICT - UFRJ, 1987.

GAJARDO, M. *Pesquisa participante na América Latina*. São Paulo: Brasiliense, 1986.

JAMBEIRO, O. Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica. *São Paulo em Perspectiva*, v.12, n.4, 1998

JAENECKE, P. *To what end knowledge organization?* *Knowledge Organization*, v.21, n.1, 1994.

LEVY, P. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento da era da informática*. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

SARACEVIC, T. Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in Information Science. *JASIS*, Nov./Dec., 1975.