



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Tyara Kropf Barbosa

**Oferta e demanda de informação da Biblioteca Virtual
em Saúde: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde**

**Brasília-DF
2012**



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Oferta e demanda de informação da Biblioteca Virtual em Saúde: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde

Tyara Kropf Barbosa

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção de título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof^a. D^{ra}. Sueli Angélica do Amaral

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento.

Brasília-DF,
2012

BARBOSA, Tyara Kropf. Oferta e demanda de informação na Biblioteca Virtual em Saúde: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Brasília: UnB. 203 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília. Faculdade de Ciência da Informação.

FICHA CATALOGRÁFICA

Barbosa, Tyara Kropf

Oferta e demanda de informação na Biblioteca Virtual em Saúde: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde/Tyara Kropf Barbosa. Brasília: UnB, 2012.

205 f.

Orientadora: Dra. Sueli Angélica do Amaral.

1. Bioética. 2. Diplomacia em Saúde. 3. Oferta de informação. 4. Demanda de informação. 5. Marketing da informação. 6. Estudo de usuário. 7. Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde. 8. Biblioteca virtual. I. Título

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: "Oferta e demanda de informação da Biblioteca Virtual em Saúde: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde".

Autor (a): Tyara Kropf Barbosa

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento

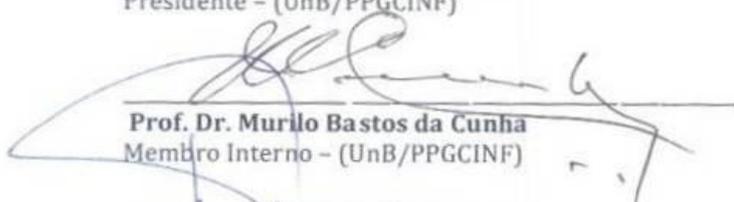
Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

Dissertação aprovada em 11 de julho de 2012.

Aprovado por:



Prof^a. Dr^a. Sueli Angélica do Amaral
Presidente - (UnB/PPGCINF)



Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha
Membro Interno - (UnB/PPGCINF)



Prof. Dr. Edmundo Brandão Dantas
Membro Externo - (UnB/FAC)

Prof^a Dr^a Lillian Maria Rezende de Araújo Alvares
Suplente - (UnB/PPGCINF)

DEDICATÓRIA

É preciso ter garra, é preciso ter força, é preciso sonhar e acima de tudo, acreditar em si.

Essa conquista é resultado de um sonho, de uma superação e de força dos que apostaram em mim e não me deixaram desistir.

Dedico esta pesquisa,

À Deus por tudo que me proporciona nesta vida;

Aos meus pais, pelo exemplo de vida, de família e amor;

Ao meu irmão Tyago pelo carinho;

Ao meu noivo pelo companheirismo, paciência, compreensão, carinho e, principalmente, pelo seu amor.

AGRADECIMENTOS

Ocuparia páginas para escrever o nome de cada um que participou dessa conquista, dos que acompanharam os altos e baixos dessa caminhada.

Agradeço a Deus pela vida, aos meus familiares pela educação e pela formação de meus princípios, aos amigos pela compreensão, a equipe do NETHIS pelo apoio e orientação, aos professores pelo aprendizado, a equipe do Na Hora pelo incentivo.

Mas não poderia deixar de destacar alguns nomes que foram fundamentais nessa etapa:

Aos meus pais, Sônia e Maurício, que me instruírem e foram a base para a minha formação como pessoa e como profissional;

Ao meu irmão, pelo carinho e incentivo;

Ao meu noivo, pelo amor, compreensão, paciência e que nunca deixou de apoiar os meus sonhos;

À professora Sueli, por acreditar no meu potencial e por caminhar ao meu lado, orientando-me e guiando-me;

Ao Sr. José Paranaguá, pela ajuda fundamental no desbravamento dessa temática desafiadora que é a Bioética e Diplomacia em Saúde,

Ao Thiago Cunha, que me auxiliou a descobrir a literatura bioética no contexto latino americano,

Às amigas Alejandra Carrillo e Susana Damasceno, por uma conversa que propiciou bons frutos para essa dissertação,

À amiga Rejane Cruz, que me mostrou como é possível conciliar o lado mãe, o lado profissional, o lado esposa, o lado amiga e ainda assim, ser mulher.

A todos, a minha imensa gratidão.

*"A vida é como jogar uma bola na parede:
Se for jogada uma bola azul, ela voltará azul;
Se for jogada uma bola verde, ela voltará verde;
Se a bola for jogada fraca, ela voltará fraca;
Se a bola for jogada com força, ela voltará com
força.*

*Por isso, nunca "jogue uma bola na vida" de
forma que você não esteja pronto a recebê-la.
A vida não dá nem empresta; não se comove
nem se apieda.*

*Tudo quanto ela faz é retribuir e transferir aquilo
que nós lhe oferecemos."*

Albert Einstein

RESUMO

O objetivo desta pesquisa de caráter exploratório descritivo é descrever a oferta de informação da BVS Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde em relação à demanda por essa informação pela comunidade de pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS). A revisão de literatura contemplou a oferta e demanda de informação sob a perspectiva do marketing, enfatizando a necessidade de informação como pressuposto norteador na gestão da informação. Foi realizado um estudo de usuários por meio de questionários e entrevistas para a coleta de dados sobre acesso, uso e satisfação de demanda de informação dos pesquisadores do NETHIS em relação à oferta de informação da BVS. A oferta também foi estudada por meio de análise bibliográfica e documental e observação. O perfil dos pesquisadores do NETHIS caracterizou-se como o de uma população de faixa etária entre 25 e 36 anos, em sua maioria do sexo feminino, que considera satisfatória a oferta de informação na BVS. A necessidade de informação precípua dos pesquisadores é subsidiar o desenvolvimento de pesquisa científica, principalmente na temática da Bioética. Conclui-se que, embora os pesquisadores declarem que a oferta de informação da BVS atende a demanda, algumas observações apresentadas por eles evidenciam que a gestão da informação na BVS precisa ser aprimorada. Analisadas as dificuldades dos usuários e considerando os princípios do marketing da informação, sugere-se maior atenção ao relacionamento entre o usuário e a biblioteca, bem como aos instrumentos de divulgação da BVS conforme o perfil dos seus usuários. A criação do descritor Diplomacia em Saúde, a atualização do acervo e melhor distribuição das informações foram medidas identificadas para a melhoria dessa fonte de informação. A BVS temática apresenta o desafio de contribuir para o desenvolvimento e consolidação da Bioética e Diplomacia em Saúde como cerne estruturante dessa comunidade científica.

Palavras-chave: Bioética; Diplomacia em Saúde; Oferta de informação; Demanda de informação; Marketing da informação; Estudo de usuário; Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde; Biblioteca digital.

ABSTRACT

The purpose of this descriptive exploratory research is to describe the offer of information in the VHL Virtual Library in Bioethics and Health Diplomacy in relation to the demand for this information by the community of researchers from the Center for Studies on Bioethics and Health Diplomacy (NETHIS). The literature review included the offer and demand information from the perspective of marketing, emphasizing the need for information as predominant assumption in information management. A users study was conducted through questionnaires and interviews to collect data on access, use and satisfaction of demand for information from researchers NETHIS regarding the provision of information in the VHL. The offer was also studied by means of literature review and documentary and observation. The profile of researchers NETHIS characterized as a population between 25 and 36 years old, mostly female, who considers the provision of satisfactory information in the VHL. Information needs major duty of the researchers is to support development of scientific research, especially on the subject of Bioethics. It concludes that, although the researchers state that the offer of VHL information meets the demand, their observations shows that information management of VHL need to be improved. Analyzed the difficulties presented by users and considering the principles of information marketing, it suggest more attention to the relationship between users and library, as well as promotional tools to promote the VHL according their users profile. The creation of the descriptor in Health Diplomacy, the update of the collection and better distribution of information were identified actions to improve this information source. The VHL thematic presents the challenge to contribute for the development and consolidation of Bioethics and Health Diplomacy as the core of structuring to this scientific community.

Keywords: *Bioethics. Health Diplomacy. Information offer and demand. Information Marketing. User study. Center for Bioethics and Diplomacy Studies in Health. Digital Library.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Confluência temática da Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais.	50
Figura 2: Processo de gerenciamento de informação	54
Figura 3: Gestão da informação.....	55
Figura 4: Fluxo da informação em Ciência	57
Figura 5: Mapa das Redes BVS.....	62
Figura 6: Mercado de informação: ambiente de troca de informações	64
Figura 7: Negócio da informação	65
Figura 8: Sistema dinâmico e adaptativo ao usuário da informação	74
Figura 9: Demanda de informação.....	76
Figura 10: Modelo de comportamento para se informar.....	77
Figura 11: Modelo NEIN (Modelo de Necessidades de Informação)	78
Figura 12: Modelo de uso da informação.....	82
Figura 13: Estrutura da pesquisa científica.....	84
Figura 14: Logomarca da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde	100
Figura 15: Confluência temática	102
Figura 16: Ficha de observação preenchida.....	103
Figura 17: Literatura selecionada – Página inicial	105
Figura 18: <i>Home</i> da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde	106
Figura 19: LILACS em números.....	110
Figura 20: Bases de dados	111
Figura 21: LIS.....	112
Figura 22: DeCS.....	113
Figura 23: DeCS.....	114
Figura 24: DeCS.....	114
Figura 25: Pesquisa na BVS utilizando o termo Diplomacia.....	115
Figura 26: Espaço colaborativo: notícias BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.....	117
Figura 27: Sobre a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde	123
Figura 28: Pesquisa "Bioética e Saúde Pública e Relações Internacionais.	125
Figura 29: Índices de busca	126
Figura 30: Fonte de informação Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, 2012.	126
Figura 31: Pesquisa na literatura selecionada	127
Figura 32: Simbolismo no banner da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.....	129
Figura 33: Instituições parceiras	130
Figura 34: <i>Banner</i> da BVS no <i>website</i> do NETHIS.....	131
Figura 35: Gestão da informação sob a ótica do marketing na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde	167
Figura 36: Usuário interno e externo da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde	168

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Teorias da Ciência da Informação: abordagem e aplicação	35
Quadro 2: Pesquisa tradicional x Pesquisa alternativa.....	73
Quadro 3: Principais abordagens alternativas em pesquisas sobre necessidades e usos da informação.....	75
Quadro 4: Relação entre objetivos específicos, variável estudada, técnica de coleta de dados e fonte.....	94
Quadro 5: Relação entre variável e questões no questionário, entrevista e análise de tarefa ..	96
Quadro 6: Estrutura do <i>website</i> da BVS	129
Quadro 7: Barreiras a serem superadas na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde	158
Quadro 8: Sugestão de novos recursos.....	159

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolução dos recursos anuais aplicados em Cooperação Técnica, Científica e Tecnológica – 2005-2009 (Em R\$ milhões).....	51
Gráfico 2: Faixa etária	134
Gráfico 3: Área de formação	134
Gráfico 4: Especialização	135
Gráfico 5: Idioma	136
Gráfico 6: Experiência em atividade científica (anos)	137
Gráfico 7: Eixo temático de atuação do pesquisador	139
Gráfico 8: Equipamentos tecnológicos.....	142
Gráfico 9: Fonte de informação na Internet	152

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Histórico mensal de acesso –2011	119
Tabela 2: Histórico mensal de acesso –2012	120
Tabela 3: Idade dos documentos consultados	140
Tabela 4: Fonte preferida	140
Tabela 5: Ferramentas disponíveis na Internet	142
Tabela 6: Afirmativas acerca da BVS	143
Tabela 7: Uso e facilidade de uso das fontes	144
Tabela 8: Atendimento da necessidade de informação do pesquisador	147
Tabela 9: Avaliação dos quesitos em ordem decrescente das médias das notas	148
Tabela 10: Assuntos demandados	151

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABC – Agência Brasileira de Cooperação

ARIST – *Annual Review of Information Science and Technology*

BIREME – Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde

BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

BVS – Biblioteca Virtual em Saúde

CRIS – Centro de Relações Internacionais em Saúde

DeCS – Descritores em Ciências da Saúde

ECONLIT – American Economic Association

ENSP – Escola Nacional de Saúde Pública

FIOCRUZ – Fundação Oswaldo Cruz

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

LILACS - Literatura Científica e Técnica em Ciências da Saúde da América Latina e Caribe

MEDLINE – *Medical Literature Analyses and Retrieval System Online*

MeSH – *Medical Subject Headings*

NEIN – Necessidade de informação (Modelo de Calva González)

NETHIS – Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde

NLM – *National Library of Medicine*

ONU – Organização das Nações Unidas

OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde

OMS – Organização Mundial da Saúde

PAHO – *Pan-American Health Organization*

PNIIS – Política Nacional de Informação e Informática para Saúde

RSS- *Really Simple Syndication*

SciELO – *Scientific Electronic Library Online*

SUS – Sistema Único de Saúde

UnB – Universidade de Brasília

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

USP – Universidade de São Paulo

WHOLIS – *World Health Organization Library*

SUMÁRIO

1 CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA DE PESQUISA	18
2 OBJETIVOS	30
3 REVISÃO DE LITERATURA	31
3.1 Ciência da Informação e responsabilidade social	31
3.1.1 Contexto social do acesso à informação	37
3.1.2 Contexto brasileiro da Bioética nas políticas públicas de Saúde e nas Relações Internacionais.....	45
3.2 Gestão da informação	53
3.2.1 Mercado da informação sob a ótica do marketing	63
3.2.2 Estudos de usuários da informação	68
3.2.2.1 Necessidade de informação	74
3.2.2.2 Uso da informação	80
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	83
4.1 Caracterização do universo de pesquisa.....	86
4.2 Técnicas de coleta de dados.....	88
4.3 Pré-teste.....	97
5 ANÁLISE DOS DADOS.....	99
5.1 Objetivo específico 1: Aspectos gerenciais relacionados à oferta de informação da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde	100
5.1.1 Área temática.....	101
5.1.2 Produtos e serviços de informação oferecidos.....	105
5.1.3 Necessidade de informação da comunidade a ser atendida	118
5.1.4 Atendimento da e relacionamento com a comunidade usuária	121
5.1.5 Divulgação da oferta	128
5.2 Objetivo específico 2: Identificar o perfil, a necessidade e o comportamento de busca dos pesquisadores do NETHIS.	132
5.2.1 Perfil dos pesquisadores do NETHIS	133
5.3 Objetivo específico 3: Verificar a satisfação dos pesquisadores do NETHIS em relação ao acesso e uso da informação oferecida pela Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde.....	146
6 CONCLUSÕES.....	161
REFERÊNCIAS.....	170

APÊNDICE A - FICHA DE CRITÉRIOS PARA OBSERVAÇÃO DA BVS	188
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO	191
APÊNDICE C – ENTREVISTA (USUÁRIOS)	199
APÊNDICE D – ENTREVISTA (NÃO-USUÁRIO)	201
APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO	203

1 CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA DE PESQUISA

O avanço social de um país é impulsionado pelas pesquisas científicas e tecnológicas realizadas em ambiente acadêmico com apoio de entidades públicas e/ou privadas.

Esse avanço contempla um processo cíclico com atores sociais de diversas esferas, quais sejam: agente político, estudante, pesquisador, professor, empresário que, munidos de informação e incentivos financeiros, desenvolvem estudos e os divulgam por meio de instrumentos de difusão científica. A informação gerada nessas pesquisas, por sua vez, poderá ser acessada por outros profissionais que realizarão novos estudos, reiniciando o ciclo que propiciará insumos que poderão impactar no desenvolvimento social.

Os resultados práticos dessas pesquisas podem ser percebidos pela população por meio da oferta de novos produtos e serviços ou produtos e serviços aprimorados, que provocam o alargamento da consciência a respeito das potenciais aplicações do conhecimento científico para o progresso material (ALBAGLI, 1996).

Essa estreita relação entre ciência e sociedade é possível em função do eixo estruturante comum aos dois: a informação e, essa permeia todos os setores de uma sociedade.

Renomados autores, dentre eles Valentim (2000) e Amaral (2008) consideram a informação insumo de fundamental importância ao impulsionar o desenvolvimento da sociedade, a partir de uma visão crítica sobre questões relevantes no país, sejam elas de cunho político, econômico, social, tecnológico ou científico. Essas questões são oriundas de setores que foram segmentados para melhor gestão, mas que são interdependentes, uma vez que as ações e os resultados interferem e impactam uns nos outros.

A consciência crítica no que tange à dimensão social de um país abrange um rol de indicadores que, segundo critérios apontados pelo Instituto

Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2011), podem ser: educação, segurança, melhoria da qualidade de vida, justiça social, saúde, dentre outros. Esses indicadores têm ganhado destaque nos programas dos Estados Nacionais soberanos, em especial aqueles relacionados à “saúde”, por se refletirem diretamente na vida da população.

Segundo dados da Agência Brasileira de Cooperação - ABC (BRASIL, 2010), o crescimento progressivo do tema saúde é percebido em âmbito nacional e internacional e não se restringe à esfera governamental. Tem sido o resultado de uma construção coletiva da capacidade de indivíduos, organizações, instituições e sociedade para desempenhar funções, solucionar problemas e alcançar objetivos.

Pellegrini Filho (2004) afirma que, além do reconhecimento da Saúde como um item de pauta nas agendas dos Estados internacionais, também está presente no campo científico por meio do desenvolvimento de pesquisas, o que culmina na geração de literatura especializada.

Nos últimos anos, aumentaram também em quantidade e qualidade os estudos sobre as relações entre a saúde das populações, as desigualdades nas condições de vida e o grau de desenvolvimento da trama de vínculos e associações entre indivíduos e grupos (PELLEGRINI FILHO, 2004, p. 340).

A saúde, a cidadania, a qualidade de vida e a justiça social estão diretamente relacionadas e este conjunto temático refere-se a uma área de conhecimento multidisciplinar, a Bioética.

Esses assuntos estão presentes nas metas de vários países, senão todos, mesmo que estas metas ainda não sejam alcançadas de modo satisfatório. Esse cenário permite a realização de ações de cooperação internacional em prol do desenvolvimento da sociedade, sendo identificados objetivos comuns entre os Estados-membros das Nações Unidas.

A saúde não é apenas um problema local, mas sim global. Temos assim novos termos que apresentam conceitos atualizados de problemas antigos, mas que eram analisados sob uma perspectiva limitada. Assim, a Saúde passa a ser estudada sob o enfoque global e assim, a Bioética também passa a ser

influenciada pelas ações internacionais. Percebe-se, portanto, a presença do aparato temático das Relações Internacionais. Como exemplo, cita-se a questão dos Direitos Humanos em que se acrescenta o adjetivo “universal”, sem limitação, a não ser nas situações já previstas e específicas na Declaração Universal de Direitos Humanos (1948).

Os estudos bioéticos questionam a ética da vida, presente em todas as sociedades, respeitando as peculiaridades locais ao contemplar aspectos sociais, culturais, econômicos, políticos e tecnológicos de um país. Este panorama ressalta a interdisciplinaridade dessa ciência, o que denota sua configuração atual construída no cenário latino-americano (GARRAFA, CORDÓN, 2006; BARBOSA, 2010).

Esse preâmbulo permite estudar a Bioética sob uma perspectiva inovadora, pois não é mais analisada apenas sob o quesito da Saúde Pública, mas também sob o viés das Relações Internacionais, ou seja, um trinômio temático: Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais.

As pesquisas e informações bioéticas, originárias nos Estados Unidos, transcenderam a fronteira norte-americana e passaram a ser suscetíveis aos acontecimentos externos. Novas demandas surgiram em função da reflexão crítica dos países latino-americanos, que enfatizam o aspecto social, a partir da participação da sociedade e do acesso à informação, impulsionado pelas tecnologias da informação.

A expansão temática da Bioética justifica-se em razão da inclusão dos temas sociais e sua relação direta com os direitos humanos, gerando aumento da produção da literatura técnico-científica e sua conseqüente disseminação e uso. Na seqüência, a conscientização dos direitos e deveres do cidadão encadeia a promoção da qualidade de vida da população.

O crescente interesse pela Bioética em todo o mundo culminou no aumento da quantidade da literatura especializada produzida. Os autores Pessini e Barchifontaine (2007) associam este volume exponencial de informações à expansão do tema nos países em desenvolvimento. Essa mudança de cenário quebrou a hegemonia nórdica da literatura científica.

No Brasil, desde a década de 1990, é crescente o número de iniciativas para expansão da Bioética no meio acadêmico e na esfera pública. A comunidade científica bioética é composta por agentes sociais e suas ações têm contribuído para a expansão da área. Barbosa (2010, p. 10) exemplifica algumas ações como a inclusão do tema nos “currículos de graduação e pós-graduação [...], a organização de comitês e comissões específicas para lidar com temas do seu âmbito no campo sanitário e jurídico e, criação de estruturas públicas”.

Neste sentido, a comunidade científica é vital para o desenvolvimento de uma área do conhecimento. As pesquisas desenvolvidas no âmbito dos programas de pós-graduação *stricto sensu*, por exemplo, representam a geração de conhecimento e impulsionam o desenvolvimento científico e tecnológico da sociedade, pois as teses e dissertações “são produtos desses programas e, ao mesmo tempo, servem de referência aos pós-graduandos e pesquisadores.” (SUAIDEN, 2006, p. 8).

Porém, a noção de comunidade científica ou de campo científico está relacionada à maneira que essa comunidade se organiza e como realiza a atividade científica, que gera novos conhecimentos.

Nesse tipo de organização social é possível entender os aspectos que influenciam a prática científica sob ação constante de fatores internos e externos, tais como os aspectos políticos e tecnológicos, particularmente oriundos do Estado. Assim, ressalta-se a abordagem da análise da Bioética sob a perspectiva construtivista, na qual os fatos científicos não consistem em racionalizações estritas, mas também nas ações políticas.

Não são resultados puramente cognitivos, mas decorrem de um sistema amplo de combinações de interesses, representações, negociações e decisões, com atores e circunstâncias as mais variadas, ou seja, são processos e resultados eminentemente sociais, carregando para os fatos científicos toda uma dimensão humana, econômica, cultural e política, não se restringindo a meras operações técnicas ou lógicas (TRIGUEIRO, 2001, p. 32).

Essas dimensões também caracterizam o mercado da informação de uma área específica de conhecimento. O cenário latino-americano do mercado

da informação em Bioética tem se destacado, principalmente pela produção científica disseminada por meio de eventos técnico-científicos, periódicos científicos, dissertações e teses dos programas de pós-graduação desta nova área de conhecimento. Com o auxílio dos recursos tecnológicos e de comunicação, parte representativa desta informação está disponível na Internet, fato que tem facilitado o acesso e o seu consequente uso.

No contexto brasileiro, há literatura representativa sobre Bioética em formato digital e que está estruturada numa escala crescente de produção acadêmica (BRAGA, 2003), embora nem sempre haja a devida organização, em especial quanto à disseminação, que ocorre a cargo de iniciativas pontuais de algumas instituições, sem considerar essencialmente a necessidade informacional do usuário. Esta realidade impacta no gerenciamento dessa informação e, por consequência, pode dificultar a visão do contexto do mercado da informação em Bioética no Brasil.

Esta característica é comum ao mercado de informação, conforme destacado por Valentim (2000, p. 36), ao relatar que “o mercado de informação brasileiro caracteriza-se como algo nebuloso [...] que não está definido, não está delineado”. A ênfase aplica-se à necessidade de identificar o contexto, os atores, que integram esse mercado.

A Ciência da Informação, campo interdisciplinar por excelência, dispõe de base conceitual e teórica que serve de suporte para relacionar informação e gestão e, pode ser aplicada a qualquer área do conhecimento. Ao associar duas áreas do conhecimento: Bioética e Ciência da Informação é possível aplicar os princípios de gestão da informação a este eixo temático, pois

com tantas inter-relações da atividade humana com a informação, os estudiosos contemporâneos da área de Ciência da Informação têm uma oportunidade ímpar de exaltar a importância de sua área de estudo, com possibilidades de contribuição tanto prática, quanto de pesquisa para a produção de conhecimento. Não se trata, contudo, da quantidade de informação disponibilizada aos indivíduos, mas a sua qualidade. Não é a informação em si, mas a utilidade que o usuário dá a ela. (CARVALHO, 2008, p. 14)

Segundo Calva González (2004, p. 99), a “informação é um fator importante para o progresso da ciência”. A esta afirmação complementa-se a

contribuição para o desenvolvimento e a concretização dos objetivos sociais, econômicos e políticos de um país. Por este motivo, a informação assume papel importante nos países, em especial nos considerados países em desenvolvimento, como os localizados na América Latina.

A informação é cada vez mais valorizada como fator determinante para o desenvolvimento de uma sociedade. Em 1995, o mercado de informação foi considerado emergente, por Mostafa e Pacheco (1995), ao representar o *status quo* da sociedade da informação naquela época.

As informações em Bioética estão disponíveis em fontes convencionais e não-convencionais, com destaque para as últimas, uma vez que estas ampliam a quantidade de opções de informação, como, por exemplo, as páginas *Web*. Segundo esta classificação, os *gatekeepers*¹ são considerados como fontes não-convencionais que armazenam informação.

Se por um lado a fonte não-convencional contribui para o aumento da quantidade de informações, por outro lado nem sempre atende aos critérios de qualidade e de padronização para apresentação da informação. Assim, Mostafa e Pacheco (1995) afirmam que a fonte não-convencional é volátil, o que “requer tirocínio diferenciado” quanto ao seu tratamento e uso.

A fonte de informação não-convencional tem se propagado de modo rápido, cuja velocidade é resultante do uso intensivo de tecnologias de informação.

Parcela significativa das ações para consolidação da Bioética no Brasil contou com o auxílio da *Web*, que dissemina informação e conecta professores, alunos, pesquisadores e profissionais diversos.

Curty (2008, p. 55) afirma que se trata de uma “*Web* mais social, pois envolve pessoas e é mais colaborativa”. O aspecto social citado por Curty ainda denota um conceito mais amplo que é a participação do sujeito não apenas como usuário, mas também como produtor de informação. Assim o processo de oferta e demanda de informação é reajustado em função de novas

¹ Segundo Allen (1966), *gatekeepers* são pessoas que detêm conhecimento técnico e científico, que participam ativamente das sessões de discussão e geralmente são consultadas pelos colegas por serem consideradas referência na área de atuação.

necessidades de informação, que tendem a ser mais dinâmicas, pois o usuário, também produtor e disseminador, tem acesso mais rápido às informações e, desse modo, o ciclo informacional ocorre em uma velocidade superior a que até então ocorria.

A rede mundial de computadores está sobrecarregada de informações, cuja qualidade é frágil e subjetiva. Essa última característica é intrinsecamente relacionada à demanda de um público-alvo específico. Sendo assim, parte-se da premissa que toda informação deve ser ofertada para um usuário ou um grupo de usuários definido e conhecido que demandam essa informação. Embora tal afirmação seja referenciada por diversos autores (AMARAL, 1996, 1998, 2004, 2007, 2008, 2011; DANTAS, 2007; KOTLER, 2006; ROWLEY, 2006), na prática nem sempre é constatada.

O vasto ambiente informacional da *Web* tem favorecido a evolução do mercado de informação, porém exige a revisão da relação homem e informação ou ainda usuário e informação, uma vez que nem sempre o usuário é capaz de discernir qual a informação relevante desse universo. Torna-se primordial o direcionamento para a personalização da informação, mesmo que essa ação de personalizar não se restrinja a um usuário, mas a um grupo deles com características similares, que tenham demandas comuns, tal como a comunidade científica especializada em Bioética.

Alguns autores brasileiros, cientes dessa necessidade de personalização da informação, têm desenvolvido pesquisas científicas sobre o mercado informacional com foco no usuário. Para Amaral (2004, p. 59), torna-se fundamental a adoção do “marketing da informação”, que o define com as seguintes palavras:

marketing da informação refere-se às organizações e aos sistemas envolvidos com os processos de gestão da informação relativos às diversas etapas do ciclo da informação como a coleta, tratamento, disseminação e uso da informação. Essas organizações e sistemas, envolvidos com a oferta de produtos e prestação de serviços de informação, são considerados unidades de informação por se tratarem de organizações e sistemas que integram suas organizações mantenedoras e não existem de forma independente do seu órgão mantenedor. Estes, por sua vez, podem ser do setor com fins de lucro ou não. É importante que os benefícios da adoção das técnicas de marketing na gestão de unidades de

informação sejam claramente definidos. Todos devem entender o quanto a adoção do marketing contribuirá para melhorar o desempenho da unidade e de seus profissionais. (AMARAL, 2004, p. 59)

Rowley (2006) apresenta em sua obra "*Information marketing*" a gestão da informação sob a ótica de marketing. Ela define marketing da informação como o "marketing de produtos e serviços baseados em informações" (ROWLEY, 2006, p. xiii). Um processo de troca de produtos e serviços informacionais entre atores em um determinado contexto social.

Para compreender o marketing da informação é fundamental retroceder à análise da base conceitual do marketing como "processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos de indivíduos obtêm o que necessitam e desejam por meio da troca de produtos entre eles" (KOTLER *et al.*, 1999, p. 27).

A partir das definições apresentadas, breve compreensão a respeito do marketing da informação como sendo o processo social entre indivíduos e grupos de indivíduos que trocam produtos e serviços informacionais entre eles. Este é o resultado de uma ação estratégica que a biblioteca ou a unidade de informação realiza como mediadora das ações de troca entre o produtor da informação e o usuário dessa informação. Sendo assim, os autores citados parecem admitir que a abordagem do marketing sob a ótica da informação não enfatiza a possibilidade de lucro em dinheiro como resultado da venda de produtos e serviços que têm informações como base.

Rowley (2006, p. 4) ressalta que "todas as atividades de marketing devem focar o consumidor". Amaral (2008, p. 61) além de ratificar esta afirmativa, destaca que "é preciso focalizar o que se faz, para quem se faz e o porquê se faz", porque é fundamental conhecer o cliente. Para ela, as ações de gestão devem estar voltadas para o "atendimento e o relacionamento com a sua clientela" (AMARAL, 2011, p. 28).

Para atender as demandas de informação do usuário, deve ser delineado o seu perfil, o que propiciará melhor compreensão de suas necessidades. Amaral (1996) sugere a adoção de técnicas de marketing para a realização de estudos de usuários como consumidores de informação a partir

dos estudos relativos aos “desejos e percepções das necessidades informacionais”.

O provedor de informação munido de informações específicas sobre o seu público-alvo poderá direcionar a oferta à demanda de informação especializada em um contexto específico. Este contexto compreende a relação entre as fontes de informação disponíveis e a necessidade de informação dos atores envolvidos.

Para Miranda (2006, p. 99),

os estudos de usuários são a melhor ferramenta que o gestor pode lançar mão para atuar no ambiente organizacional para os funcionários serem capazes de conhecer, acessar, avaliar e usar a informação a fim de gerar diferencial competitivo. Além disso, é base para suporte ao desenvolvimento de competências, trazendo alusões aos esquemas mentais adaptados e flexíveis em ações ditadas conforme contexto profissional específico e contribuirá para o desempenho eficiente e eficaz das atividades profissionais.

Portanto, os estudos para identificar as necessidades de informação em relação às competências em informação de uma determinada área do conhecimento assumem importância como instrumentos de gestão para estudar o seu desenvolvimento à luz dos princípios de marketing. Desta forma, “a adoção das técnicas de marketing pelas unidades de informação corresponderá à visão do mercado da informação no contexto do negócio da informação, que só poderá ser obtida quando são reconhecidos os princípios conceituais e filosóficos do marketing” (AMARAL, 2008, p. 68).

Este processo informacional cíclico retrata a realidade de qualquer área do conhecimento, como o caso da Bioética. Na Bioética e nas demais áreas do conhecimento, a informação é o recurso básico para a realização de atividades no ambiente organizacional, porque os parâmetros informacionais propiciam subsídios para a execução de pesquisas científicas e também para a tomada de decisão gerencial.

Para analisar o mercado de informação em Bioética é necessário identificar os fatores que afetam essa área de saber específico. Um dos fatores determinantes de uma área do conhecimento é a sua comunidade científica.

Ao realizar uma revisão de literatura acerca da Bioética no Brasil, constataram-se poucas pesquisas sobre o seu avanço histórico no país. Quanto ao ensino da Bioética, Figueiredo (2009, p. 22) afirma que são escassos os estudos sobre o ensino bioético e, no tocante aos programas de pós-graduação *stricto sensu* em âmbito nacional o cenário piora, pois “praticamente inexistem estudos”. Isto impacta negativamente na educação brasileira e conseqüentemente, no desenvolvimento dessa comunidade científica. Portanto, com poucos riscos de erros, pode-se afirmar a inexistência de estudos que analisem o mercado de informação especializada em Bioética a partir da demanda dos usuários dessa informação, destacando-se entre eles o pesquisador.

No escopo da Bioética, há outro fator que contribui para a ausência de estudos acerca do ensino ou até mesmo do mercado de informação em Bioética. É a recente consolidação desta área no país. Bioeticistas renomados mencionados por Pessini e Barchifontaine (2007, p. 99) reforçam que também “são poucos os estudos de revisão da Bioética brasileira e latino-americana que se tenham proposto a fazer um balanço crítico do processo histórico” e, especificamente a Bioética sob seu caráter interdisciplinar.

Constata-se que apesar do crescimento dos temas bioéticos na literatura científica brasileira, não há registro de pesquisas referentes à oferta e à demanda de informação em Bioética no âmbito de uma comunidade científica (BRAGA, 2003; BARCHIFONTAINE, PESSINI, 2007).

Neste sentido, uma pesquisa que contemplasse a oferta e a demanda de informação em Bioética seria fundamental para entender esta área tão pouco explorada sob uma perspectiva interdisciplinar com base teórica e metodológica no marketing da informação, desenvolvendo um estudo de usuários, a partir das necessidades informacionais demandadas por esses usuários nesta área do saber.

O autor Calva González (1999) disserta em um de seus trabalhos acerca da necessidade de informação e retrata a realidade científica mexicana ao afirmar que “existem poucos estudos sobre as necessidades de informação que se referem aos pesquisadores e menos ainda em nosso país” (CALVA

GONZALEZ, 1999, p. 156). O fato retratado pelo autor não se limita ao seu país, mas também é perceptível no Brasil.

Ressalta-se a necessidade do estudo da demanda informacional dos pesquisadores de Bioética como contribuição para o crescimento do mercado de informação nesta área do conhecimento e para entender a participação brasileira no circuito internacional da pesquisa científica. Logo, torna-se fundamental o estudo deste cenário informacional, voltando a atenção para o usuário envolvido e interessado na informação bioética. Entretanto, considerando a complexidade e as especificidades da informação especializada, foi necessário limitar o estudo a ser desenvolvido. Entre as temáticas que se relacionam com a Bioética, optou-se pela Bioética e Diplomacia em Saúde, campo onde se verificou identidade de denominações, contemplando a perspectiva da Saúde Pública e das Relações Internacionais.

No meio acadêmico, a Universidade é um dos principais atores do desenvolvimento do campo científico, sendo uma de suas funções institucionais a realização de pesquisas. Para garantir este avanço científico é necessário que o pesquisador obtenha informação precisa, atualizada e especializada.

A expansão de instituições de pesquisa brasileiras, que ofertam informações acerca da Bioética, tem contribuído para a produção acadêmica, a citar como exemplo o Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS).

O NETHIS tem como objetivo a promoção do processo colaborativo de reflexão sobre a confluência de três campos científicos e de atuação profissional: Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais. Sua fundação institucional inclui a Fundação Oswaldo Cruz, por intermédio do Centro de Relações Internacionais (CRIS/FIOCRUZ), a Universidade de Brasília, por meio da Cátedra Unesco e o Programa de Pós-Graduação em Bioética; e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS) (NETHIS, 2011).

Essa confluência temática, objeto de estudo do NETHIS, permite uma nova abordagem inovadora à área de Bioética, pois a relaciona com o campo das Relações Internacionais, em especial com a Diplomacia, além da Saúde

Pública. Assim, temas como direitos humanos, direito à vida, tratamento igualitário entre povos, respeito às diferenças raciais e culturais são temas internacionais e lidam com os princípios bioéticos, oriundos da Saúde Pública.

Para o arcabouço teórico do NETHIS, os pesquisadores têm à sua disposição uma fonte de informação especializada, desenvolvida a partir da metodologia da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), criada pelo Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME). Esta fonte é intitulada Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde.

Diante do exposto, pretende-se dimensionar adequadamente a necessidade de informação especializada em Bioética e Diplomacia em Saúde no seio do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS), considerando a necessidade de informação da comunidade de pesquisadores como instrumento balizador para identificação da demanda informacional. Para alcançar este usuário é fundamental conhecer seus interesses e suas atitudes referentes à informação especializada. Além disso, também se propõe o estudo sob o enfoque no sistema. O estudo do sistema e do usuário propicia uma análise completa do contexto informacional da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde.

Dada as considerações necessárias, o problema de pesquisa delineado é: *Como a demanda de informação da comunidade científica do NETHIS é atendida pela oferta de informação da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde?*

2 OBJETIVOS

O objetivo geral desta pesquisa é descrever a oferta de informação da Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde em relação à demanda por essa informação pela comunidade de pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS).

Para atingir o objetivo geral, são apresentados os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar os aspectos gerenciais relacionados à oferta de informação da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde quanto:
 - a. à abordagem temática sobre Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais;
 - b. à definição dos produtos e serviços de informação que são oferecidos;
 - c. à necessidade de informação da comunidade a ser atendida;
 - d. ao atendimento e relacionamento com a comunidade usuária;
 - e. à divulgação da oferta.
2. Identificar o perfil, a necessidade e o comportamento de busca de informação dos pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde.
3. Verificar o nível de satisfação dos pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde em relação ao acesso e uso da informação oferecida pela Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde.

3 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão bibliográfica fundamentou teórica e metodologicamente a análise das contribuições de autores da Ciência da Informação e da Bioética. A área de Bioética nesse contexto é estudada sob sua característica interdisciplinar, especificamente na relação com a Saúde Pública e as Relações Internacionais sobre a atuação científica do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde no mercado brasileiro de informação em Bioética.

Associar essas duas áreas do conhecimento exige uma análise abrangente de assuntos que são desmembrados em subáreas temáticas como: a responsabilidade social da Ciência da Informação; a Gestão da informação sob a ótica do marketing para compreender a oferta e a demanda do mercado de informação de uma área específica como a Bioética e suas áreas correlatas.

3.1 Ciência da Informação e responsabilidade social

A Ciência da Informação, a partir da definição de Borko (1968, p. 3), é “uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processá-la para melhor acesso e uso.”

Segundo Borko (1968), a Ciência da Informação “está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados com a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação”.

Esta definição apresentada por Borko (1968) é uma das mais citadas na literatura e ressalta a amplitude de atuação da Ciência da Informação, apresentando as diversas atividades relacionadas à informação.

Outra tentativa de definição desta ciência proposta por Wersig e Neveling (1975) comenta uma ampla classificação de quatro categorias de

visões orientadas para: fenômeno, meio, tecnologia e fim. Ao tratarem a Ciência da Informação como fenômeno, os autores apresentam:

uma série de autores que afirmam existir um fenômeno chamado “informação” e que a “ciência da informação” é a ciência responsável por este fenômeno. Na verdade, parece ser este o maior grupo de autores e – por causa da dificuldade com o termo ‘informação’ – o grupo com os pontos de vista mais divergentes sobre o assunto. (WERSIG; NEVELING, 1975).

A dificuldade para definir a Ciência da Informação emerge em função do seu objeto de estudo: a informação, sendo árdua a tarefa de estudá-la, dada a complexidade de relações possíveis, cuja definição consensual do que é informação não há.

Segundo Wersig e Neveling (1975), o “problema da nova ciência estaria na definição de informação” e esta dificuldade está atrelada ao fato de que os estudiosos têm diversas origens profissionais. Sob um ponto de análise, isto é um aspecto enriquecedor, uma vez que amplia o escopo das relações possíveis quanto ao estudo da informação. Contudo, por outro foco, os estudiosos atribuem sentidos e conotações próprias conforme as suas respectivas origens, divergindo quanto às orientações acerca desse objeto.

Esta peculiaridade atribui à Ciência da Informação mais um adjetivo ao qualificá-la: é uma disciplina interdisciplinar, tal como ressalta Borko (1968, p. 3)

Trata-se de uma ciência interdisciplinar derivada e relacionada com vários campos como a Matemática, a Lógica, a Linguística, a Psicologia, a Tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a Biblioteconomia, a gestão e outros campos similares. Tem tanto um componente de ciência pura que indaga o assunto sem ter em conta a sua aplicação, como um componente de ciência aplicada que desenvolve serviços e produtos [...].”

Os teóricos que estudam a Ciência da Informação desenvolvem raciocínios para análise em torno da definição prévia da informação como condição para definir a nova disciplina.

Buckland (1991, p. 351), com respaldo nos conceitos apresentados no Dicionário de Inglês Oxford de 1989, discorre sobre a ambiguidade da informação e propõe uma classificação para analisá-la conforme o seu uso:

Informação como processo: quando alguém é informado e o que ele sabe é alterado. Neste sentido 'Informação' é 'ato de informar; comunicação do conhecimento ou 'notícia' de algum fato ou ocorrência, a ação de dizer ou fato de ser dito de algo'.

Informação como conhecimento: 'informação' é também utilizada para designar aquilo que é percebido em 'informações como-processo: 'o' conhecimento comunicado particular em relação a alguns fatos do sujeito, ou evento, que um dos quais é informado ou dito; inteligência'. A noção de informação que reduz a incerteza poderia ser vista como um caso especial de 'informação como conhecimento'. Às vezes, a informação aumenta a incerteza.

Informação como coisa: o termo 'informação' é também usado para atribuir objetos, tais como dados e documentos, que são referidos como 'informação' porque eles são considerados como informativos, como 'Tendo a qualidade de transmissão de conhecimento ou comunicação de informações; instrutivo'.

Apesar do fato de que a informação na condição de conhecimento possa ser considerada como índice para redução de incerteza, Buckland (1991) apresenta uma contraposição ao afirmar que ela também pode gerar incerteza, em especial se considerarmos que a "informação como conhecimento é intangível, ou seja, não pode ser mensurada". Contudo, apesar dessa análise paradoxal, ou de uma linha tênue e frágil entre os campos extremos da certeza ou incerteza, a informação com a conotação de conhecimento é constantemente disseminada e utilizada no processo de tomada de decisão, sendo aplicada ao universo acadêmico, governamental e social.

Anos após a classificação conceitual proposta por Buckland, a dúvida acerca do que é informação persiste. Diversos autores renomados, dentre eles Nonaka e Takeuchi (1997), Davenport (2002), Capurro e Hjørland (2003), Davenport e Prusak (2003) e Le Coadic (2004) relatam em seus trabalhos

científicos a dificuldade dessa definição. Essa dificuldade conceitual tem crescido proporcionalmente à valorização dessa matéria-prima, ser considerada um dos principais ativos do Século XXI.

A informação está presente em todas as áreas do conhecimento como meio para compreensão da ciência. Como afirmam Capurro e Hjørland (2007, p. 150), “quase toda disciplina científica usa o conceito de informação dentro de seu próprio contexto e com relação a fenômenos específicos”. Porém na Ciência da Informação, a informação é o próprio corpo desta ciência, sendo o seu objeto de estudo finalístico.

Sob essa perspectiva, a Ciência da Informação emerge na sociedade como detentora de técnicas e métodos em um contexto e atores específicos, que propiciam a organização e o uso eficientes da informação, sem deixar de observar o conhecimento específico da área em análise.

No período pós-Segunda Guerra Mundial houve um crescimento desenfreado da literatura científica e o volume informacional aumentou numa proporção exponencial. Esse momento é identificado como “explosão informacional”, porém não se pode afirmar que a qualidade da informação cresce na mesma proporção, uma vez que os enormes volumes dificultam o processo de análise e organização dessa informação, o que impacta na sua recuperação, gerando mais um desafio para a Ciência da Informação.

A Ciência da Informação define-se por problemas que são resultado de uma cooperação intelectual que lança mão de diversas estruturas já estabelecidas por áreas do conhecimento distintas, com técnicas aplicáveis às questões informacionais. Borko (1968) ressalta a característica interdisciplinar da Ciência da Informação para coletar, tratar e disseminar informação e é ratificado por diversos autores, dentre eles Tarapanoff (2006, p. 19), que a considera “uma ciência de caráter eminentemente interdisciplinar”.

Araújo (2009, p. 203), ao se referir à Ciência da Informação, ressalta que não há um “modelo ou teoria geral para essa Ciência” e que provavelmente não haverá, “pois o tipo de crítica apontada nos vários estudos contemporâneos se dá mais numa perspectiva pontual”.

Embora a literatura apresente divergências quanto à concepção do que seja a Ciência da Informação, especialistas apresentaram propostas para defini-la. Em seu artigo, Araújo (2009) discorre sobre seis correntes teóricas da Ciência da Informação, a saber:

- (1) Teoria Matemática;
- (2) Teoria Sistêmica;
- (3) Teoria Crítica da Informação;
- (4) Teorias da Representação e da Classificação;
- (5) Produção e Comunicação da Informação;
- (6) Estudos de usuários.

Essas teorias são esquematizadas no quadro 1 de modo sucinto, de forma adaptada a partir do texto apresentado por Araújo (2009), relacionando a teoria à abordagem e à sua aplicação na Ciência da Informação:

Quadro 1: Teorias da Ciência da Informação: abordagem e aplicação

Teoria	Abordagem	Aplicação na CI
Matemática	Transporte físico da informação	Recuperação da informação
Sistêmica	Ciclo informacional	Sistema de informação e equilíbrio social do serviço de informação
Crítica da Informação	Distribuição desigual da informação	Responsabilidade social e democratização do acesso à informação
Representação e Classificação	Representação e organização da informação	Linguagem controlada, Websemântica, Ontologia
Produção e Comunicação da Informação	Produção científica	Gestão da Informação e do Conhecimento
Estudos de usuários	Usuário	Fluxo de informação, Hábitos e Comportamentos do usuário para buscar informação.

Fonte: Adaptado de Araújo (2009) pela autora (2011).

As teorias apresentadas enfatizam aspectos específicos da Ciência da Informação e não sua completude conceitual. Todas consideram a informação como objeto de estudo, embora sob perspectivas distintas.

A impossibilidade da proposição de uma teoria geral apresentada por Araújo se justifica pelo fato de que a Ciência da Informação se instaura no contexto das relações sociais, que têm como elemento central e condutor o ser humano, dotado de complexidade e criatividade.

A Ciência da informação, preocupada em esclarecer um problema social concreto, o da informação, é voltada para o ser social que procura informação, situa-se no campo das ciências sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural. (LE COADIC, 2004, p. 19)

Em 1975, Wersig e Neveling (1975) já apresentavam a Ciência da Informação sob um viés social, mais especificamente abordavam a responsabilidade social dessa ciência, como fundamento real para o seu desenvolvimento.

Alguns autores, na maioria provenientes das ciências sociais, definem a 'ciência da informação' do ponto de vista de que existem determinadas necessidades sociais a serem preenchidas, e que a "ciência da informação" deve servir a essas necessidades e desenvolver o trabalho prático com elas relacionado (WERSIG; NEVELING, 1975, p. 7)

Sob a perspectiva pragmática da Teoria Crítica da Informação apresentada por Araújo (2009), o problema social concreto relacionado à informação é a democratização e o acesso à informação por parte de grupos e classes excluídos e marginalizados.

Mattelart (2006, p. 150) afirma que é "principalmente nos países do Terceiro Mundo que a Teoria Crítica da Informação se desenvolve, ratificando o cunho social" da Ciência da Informação. Os chamados países em desenvolvimento ou países do Sul são expressos pela desigualdade social, que impacta na qualidade de vida das suas populações.

A Ciência da Informação como uma ciência social reconhece a necessidade de que a informação permeie grupos sociais, colocando os sujeitos face à informação.

Segundo Saracevic (1996), a ecologia informacional é essencialmente social e essa dimensão deve ser analisada numa relação de dependência com a dimensão tecnológica, como instrumento para facilitar o acesso à informação e sua disseminação.

3.1.1 Contexto social do acesso à informação

O acesso à informação é considerado direito de todos os cidadãos e é incentivado por iniciativas de órgãos representativos como a Organização das Nações Unidas (ONU), expresso especialmente por meio de documentos internacionais.

A ONU é uma instituição internacional cuja missão é “manter a paz e a segurança no mundo”. Para tanto, realiza ações que fomentam as relações cordiais entre as nações e que promovem melhores padrões de vida e direitos humanos (ONU-BRASIL, 2011).

Ligados à ONU existem organismos especializados que trabalham em áreas representativas para a promoção do progresso social, tal como a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco).

A Unesco desenvolve suas atividades em distintos âmbitos temáticos, quais sejam: educação, ciências naturais, ciências sociais e humanas, cultura, comunicação e informação. Neste ambiente, se posiciona a informação, ou mais especificamente o acesso à informação, que favorece o progresso científico e também condição básica para o desenvolvimento humano, uma vez que impacta direta ou indiretamente na vida da sociedade.

As iniciativas de cunho social estão imersas em um contexto político e por isso, nem sempre são bem aceitas e apoiadas por todos os países, à luz das ideologias e interesses políticos vigentes.

Neste cenário, o apoio institucional de órgãos como a Unesco é fundamental para o desenvolvimento de ações práticas no campo da democratização (MATTELART, 2006). Na sociedade, o apoio das instituições nacionais e internacionais pode ser observado nos documentos referentes às políticas adotadas que reforçam o direito dos indivíduos ao acesso à informação.

Cabe destacar que os documentos, oriundos do apoio institucional destacado por Mattelart (2006), têm como pilar comum a Declaração Universal dos Direitos Humanos (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA, 1948), que enumera os direitos que todos os seres humanos possuem.

O Estado brasileiro enfatiza explicitamente a preocupação com o tema direitos humanos em sua Carta Magna (1988), ao afirmar que o Estado deve assegurar a promoção e o bem-estar dos seres humanos com o propósito central de manter as condições de sua própria dignidade.

O artigo XIX da Declaração dos Direitos Humanos (1948) afirma que o acesso à informação é classificado como um direito humano, sendo assim expresso:

todo homem tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferências, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios, independentemente de fronteiras (1948).

Moraes e Vasconcellos (2005) afirmam que “a inclusão do acesso à informação como um dos direitos humanos é um marco na história da construção da democracia nas sociedades contemporâneas”.

Ainda que a Constituição Federal brasileira esteja em consonância com aquele artigo, vale ressaltar que falta a regulamentação do tema. Na prática, a falta de regulamentação inviabiliza o real acesso dos cidadãos às informações produzidas pelos poderes públicos, o que vem dificultar o exercício da cidadania pelos indivíduos.

A Declaração Universal de Direitos Humanos (1948) e por seguinte, a Declaração do Milênio (2000), outro importante documento de abrangência internacional, iluminam diferentes movimentos sociais e políticos, uma vez que adotam o princípio de que a informação é um direito de todos!

A Declaração do Milênio das Nações Unidas é considerada “histórica para o novo século”, uma vez que reflete a preocupação dos Chefes de Estado e de Governo quanto à valorização da vida em seu sentido mais amplo (ONU, 2000). Esta ação ratificou o compromisso estabelecido entre os Estados-Membros na Declaração de Direitos Humanos (1948), ao se “comprometerem a promover, em cooperação com as Nações Unidas, o respeito universal aos direitos e liberdades humanas fundamentais e a observância desses direitos e liberdades”.

A citação ao “direito à informação” tem sido notória nos documentos governamentais e não-governamentais de escopo nacional e/ou internacional, para exaltar o regime democrático vigente na maioria dos Estados. Esse direito é categorizado como um dos pilares da democracia, o que impacta na participação popular.

No quesito direito à informação, são previstas as “informações que estão sob o poder do campo governamental, o direito de organizar e de promover o acesso público e o direito de acesso às fontes não governamentais de informação” (BRASIL, 2006 b, p. 17).

O Brasil precisa disseminar e democratizar o acesso à informação, o que contribui para o fortalecimento da cidadania, engajando os públicos-alvo relevantes na construção e validação de políticas direcionadas à área de comunicação e informação (UNESCO, 2011).

Suaiden (2007) lembra que,

a revolução trazida pela Sociedade da Informação alterou o comportamento do indivíduo, que passou a ser mais crítico e contextualizado, acessando informações praticamente em tempo real e dependendo cada vez menos de intermediários para prover-lhe a informação solicitada (SUAIDEN, 2007, p. 30)

Castells (2000) atribui algumas características a essa sociedade, dentre elas a informação como matéria-prima e os efeitos das novas tecnologias. Estas duas são ressaltadas, “como parte integrante de toda atividade humana, individual ou coletiva” (CASTELLS, 2000, p. 57).

A complexa definição de Sociedade da Informação, resultante dos diversos conceitos atribuídos desde o seu surgimento, retrata o estágio evolutivo do homem. O termo Sociedade da Informação apareceu nos países industrializados para representar a sociedade pós-industrial e paulatinamente foi disseminada para países ditos como não industrializados, pobres ou em desenvolvimento.

Werthein (2000), em seu artigo “*A sociedade da informação e seus desafios*”, afirma que esta sociedade é inerente a qualquer país, independentemente do seu grau de desenvolvimento econômico. Pode-se afirmar que o que varia é a intensidade das ações que são desenvolvidas em prol da relação homem e trabalho e, numa visão macro se reflete nas relações entre as pessoas e, conseqüentemente, na (des)igualdade social, permitida pelo não acesso à informação.

A Sociedade da Informação pode ser caracterizada pelo globalismo e pela contribuição social, como princípios orientadores desse grupo de pessoas (MASUDA, 1985).

Um dos desafios desta sociedade, salientado por Werthein (2000, p. 76), diz respeito ao “aprofundamento de desigualdades sociais, desta vez, sobre o eixo do acesso à informação”.

Castells (1999) também destaca esse aspecto como um problema a ser enfrentado, ao ressaltar sua preocupação com a questão: “como as pessoas terão amplo e livre acesso aos benefícios das tecnologias de informação e comunicação (TICs)?”. Ao discorrer sobre essa indagação apontou aspectos que poderiam maximizar as desigualdades sociais, em especial ao contextualizar essa situação em países em desenvolvimento, gerando uma situação alarmante.

Pellegrini Filho (2004) também ratifica essa preocupação ao afirmar que

os países da América Latina enfrentam, portanto, o duplo desafio de desenvolver e fortalecer a capacidade de gerar, interpretar e adaptar novos conhecimentos e tecnologias e ao mesmo tempo, criar os espaços de ajustes democráticos que permitam que esta capacidade se ponha, de maneira equitativa, a serviço da melhoria da saúde dos povos da região (PELEGRINI FILHO, 2004, p. 342).

Mattelart (2006, p. 155) utiliza as expressões “inforricos e infopobres” para destacar a disparidade social que é acentuada pelas tecnologias da informação na atual Sociedade da Informação. Se, por um lado as redes de comunicação aproximam e conectam os homens, por outro, elas também aumentam as desigualdades sociais.

Face à perspectiva negativa quanto ao uso de tecnologias da informação, o autor Pellegrini Filho (2004) apresenta sua resposta para o desaparecimento dessa iniquidade social, que se refere ao barateamento das tecnologias, uma vez que “os países em desenvolvimento não devem repetir os altos investimentos feitos pelos países desenvolvidos [...]”. Outro fator preponderante para a mudança desse cenário é a participação efetiva do Estado com a função de fomento à inclusão digital e social do país (PELEGRINI FILHO, 2004).

Em 2008, após as considerações de Castells (1999) e Pellegrini Filho (2004), os autores Gomes e Maia (2008) apresentaram um cenário positivo, ao afirmarem que “dispositivos das novas tecnologias de comunicação e informação têm sido frequentemente notados como recursos para fortalecer o processo democrático”.

Ao realizar a análise cronológica das contribuições desses autores (CASTELLS, 1999; PELLEGRINI FILHO, 2004; GOMES; MAIA, 2008), parte-se de um cenário pessimista para um otimista. Percebe-se que uma parcela significativa desse resultado é atribuída ao uso intensivo da Internet sob o viés social, como instrumento aliado à promoção da cidadania.

O Conselho de Direitos Humanos da ONU, durante Assembleia Geral realizada em maio de 2011, publicou um relatório que “explora as principais tendências e desafios para o direito de todos os indivíduos para buscar,

receber e transmitir informações e ideias de todos os tipos por meio da Internet” (ONU, 2011, p. 1).

Nesse relatório, a Internet é definida como um poderoso instrumento do Século XXI para o aumento da transparência na condução do acesso à informação e também para facilitar a participação ativa dos cidadãos na construção de sociedades democráticas. Assim, o Estado deve ter como prioridade o estabelecimento de ações que permitam o acesso à Internet para todos os indivíduos. Porém, isto requer a necessária infraestrutura e tecnologias de informação para o exercício da democracia.

No contexto democrático, o acesso à informação representa uma ruptura ao antigo paradigma de restrição, tão presente nos séculos passados, usado como um objeto de controle da sociedade, evitando assim o desenvolvimento do pensamento crítico da população, tornando-a alheia à situação política e social em que viva.

Os dirigentes cientes de que o futuro das nações está condicionado pela forma e amplitude com que as novas tecnologias de informação e de comunicação são assimiladas, têm formulado diretrizes e políticas voltadas para o estabelecimento de suas respectivas inserções na Sociedade da Informação (VICARI, 1996).

As políticas públicas, cujas ações são voltadas para determinado grupo social, são expressivas em países de regime democrático. No contexto brasileiro, como país democrático, observa-se que o “Estado constitui agente privilegiado de produção, recepção e agregação de informações” (JARDIM; SILVA; NHARRELUGA, 2009), que são representadas por meio de produtos, tais como as Políticas Públicas.

Nesse meio democrático, a interação existente na tríade: governo, universidade e sociedade permite a análise crítica do cenário macro e de setores interdependentes e a proposição de novas ideias, o que perpassa o ciclo informacional.

O acesso à informação, apresentada como palavra-chave para o progresso científico e social, também exige que haja o seu efetivo compartilhamento para propiciar então a geração de novos conhecimentos.

Porém, esse ciclo dinâmico não ocorre de maneira espontânea. É preciso que o Estado propicie instrumentos para condicionar este ambiente por meio de políticas públicas, estabelecendo diretrizes aplicáveis aos diversos contextos científicos.

Acessar a informação é permitir que a cidadania aconteça e que a sociedade se desenvolva. Para o acesso livre à informação é primordial que, tanto a comunidade científica, quanto os governos, se esforcem para que o conhecimento científico seja divulgado de forma ampla e gratuita, principalmente na Internet. Cientes disso, alguns países têm se mobilizado em prol do estabelecimento de diretrizes para que o acesso livre à informação ocorra de fato e que não pare apenas nos discursos políticos e científicos.

Os princípios norteadores relativos ao acesso livre à informação foram criados e organizados em um documento intitulado “*Movimento Internacional de Acesso Livre ao Conhecimento*”, que tem ganhado repercussão na última década com a consolidação das três principais declarações, conhecidas como 3Bs (ENSP, 2011):

- a) Declaração de Budapeste (2002);
- b) Declaração de Bethesda (*Bethesda Statement on Open Access Publishing*, 2003); e
- c) Declaração de Berlim (*Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in Science & Humanities*, 2003).

O Brasil tem atuado neste segmento e o eixo fundamental foi o lançamento de um manifesto de apoio a esse movimento, em 2005, por intermédio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Esse documento apresenta uma série de recomendações com o propósito de implantar o acesso livre no Brasil.

Além do IBICT, outras instituições têm atuado notoriamente para a concretização dessa realidade na sociedade da informação brasileira, cabendo destaque à Universidade de São Paulo (USP) e à Universidade de Brasília (UNB). Há também um Projeto de Lei nº 1120/2007 em tramitação na Câmara dos Deputados, cuja proposta é que as “instituições públicas de ensino superior e unidades de pesquisa publiquem a produção técnica e científica na Internet”

(ENSP, 2011). Contudo, esse projeto foi arquivado, conforme consulta ao *website*² da Câmara dos Deputados para averiguar a situação do referido projeto.

Já em 2011, o senador Rodrigo Rollemberg apresentou um Projeto de Lei nº 387/2011³ que torna obrigatório às universidades e institutos de pesquisa o desenvolvimento e implantação de repositórios institucionais nessas instituições, assim como, o depósito de produção científica, por parte dos seus pesquisadores, desenvolvida no âmbito dessas instituições.

A discussão acadêmica colabora para a elaboração de políticas públicas que norteiam as ações junto à sociedade, impactando na qualidade de vida da população.

Kuramoto (2008, p. 157) destaca que não apenas a comunidade científica se beneficiará, mas também “as instituições de ensino e pesquisa, agências de fomento, a sociedade brasileira e o governo, que são os financiadores da ciência”. É uma ação necessária para consolidar a Sociedade da Informação e, portanto, condição fundamental para o desenvolvimento econômico e social do país.

Os países signatários do manifesto comprometem-se a envidar esforços para sensibilizar governo, instituições e sociedade quanto às iniciativas de acesso livre (IBICT, 2005).

Apesar dos avanços significativos conquistados internamente, o Brasil ainda não se posiciona bem no cenário internacional quanto ao quesito “acesso à informação”. Segundo dados divulgados no relatório sobre o estado do Governo Eletrônico no Mundo 2011 (*E-government*), elaborado pela ONU, o Brasil não aparece sequer entre os 50 países que apresentam mais abertura para o acesso à informação por meio eletrônico. Quando o escopo desta análise é reduzido aos países da América do Sul, o Brasil fica atrás da Colômbia, Chile, Uruguai e Argentina, nesta ordem (ONU, 2011).

² Disponível em: www.camara.gov.br/sileg/default.asp

³ Disponível em: www.senado.gov.br/atividade/materia/detalhes.asp?p_cod_mate=101006

O governo eletrônico contribui significativamente para o processo de transformação da sociedade, por meio do reforço da democracia e do estado de direito, impactando na qualidade de vida da população. Portanto, é primordial que a população tenha acesso a essas informações, pois o governo tem sido um dos maiores produtores e detentores de informação.

Além do impacto da adoção de suas orientações na sociedade de modo geral, as políticas públicas repercutem na Ciência da Informação, como objeto de informação contextualizada para análise, uma vez que essa ciência social lida com as questões inerentes às relações do homem com a informação.

Segundo Chauí (1993), “os sujeitos políticos participam da vida social em proporção ao volume e qualidade das informações que possuem em especial”. A qualidade, as possibilidades de acesso às fontes de informação e as condições favoráveis de aproveitamento delas, interferirão como produtores do saber.

O ciclo informacional perpassa todos os setores da sociedade e quando a informação é utilizada de modo eficiente gera melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, em áreas básicas como Saúde e Educação.

Na Saúde, Pellegrini Filho (2004, p. 342) destaca que o acesso à informação deve ser “parte essencial do processo de definição de políticas de Saúde voltadas para a equidade”.

No tópico a seguir será apresentado o contexto brasileiro para formulação das Políticas Públicas de Saúde e como essas ações se refletem na atuação do Brasil nas Relações Internacionais à luz da perspectiva bioética como fator essencial para o desenvolvimento social.

3.1.2 Contexto brasileiro da Bioética nas políticas públicas de Saúde e nas Relações Internacionais

As políticas públicas são elaboradas para concretizar um compromisso em prol do interesse coletivo. As políticas públicas são temáticas, portanto lidam com questões específicas de determinado setor. Logo, antes de elaborar

qualquer diretriz é fundamental pensar na matéria-prima que é a informação da(s) área(s) do conhecimento relacionada(s) ao setor em estudo para elaboração de diretrizes e políticas.

O desenvolvimento das políticas públicas se reflete em todo o processo de geração das informações, a partir da sua idealização e, sua realização, chegando ao seu uso de fato.

A Carta Magna de 1988 assume forte compromisso com a população brasileira ao apresentar um “avanço nos direitos de cidadania, garantindo o direito universal e igualitário à saúde” (PESSINI; BARCHIFONTAINE, 2010, p. 174).

O capítulo VIII, seção II, art. 196 da nossa Constituição define a Saúde como “direito de todos e dever do Estado”. Nesse escopo, algumas conquistas reposicionaram as ações do Estado, permitindo que a população tenha acesso aos serviços de saúde com qualidade, tais como: a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), a Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde) e a Lei nº 8.142/1990. Essas leis, em conjunto, criam um modelo de estatuto para o funcionamento do SUS e servem como instrumentos básicos para os cidadãos exercerem sua cidadania.

A Lei Orgânica dispõe sobre condições para a promoção, a proteção e a recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Santos (2009, p. 84) ressalta que “no escopo dessa Lei, está no artigo 7º o direito à informação como uma das diretrizes do SUS”. Assim, esta lei aborda os dois direitos fundamentais do ser humano exaltados tanto na Declaração Universal dos Direitos Humanos como na Declaração do Milênio: saúde e informação.

Já a Lei nº 8.142/1990 cria as conferências e os conselhos de Saúde em cada esfera de governo que define as diretrizes para a formulação da política de saúde nas suas respectivas esferas de governo.

As normativas sobre Saúde não se limitam a essas leis, contemplam também algumas políticas, que foram desenvolvidas como produto das ações do Ministério da Saúde e são representativas, a saber: a Política Nacional de

Informação e Informática para Saúde e a Política Nacional de Promoção da Saúde.

A Política Nacional de Informação e Informática para Saúde (PNIIS) tem como premissa o uso adequado da informação e da tecnologia da informação para melhorar a saúde de um país, uma vez que é recorrente a preocupação com a falta de controle sobre dados e informações disponíveis, que se encontram sem o devido tratamento para arquivamento e, quando há qualquer sistema de armazenamento, costuma se restringir a uma iniciativa pontual e local, muitas vezes sem qualquer padronização ou comunicação com outros sistemas, ou seja, há uma fragmentação dos sistemas de informação na área de saúde no Brasil (MORAES, 1994).

A premissa proposta é assim expressa:

Promover o uso inovador, criativo e transformador da tecnologia da informação para melhorar os processos de trabalho em saúde, resultando em um Sistema Nacional de Informação em Saúde articulado, que produza informações para os cidadãos, a gestão, a prática profissional, a geração de conhecimento e o controle social, garantindo ganhos de eficiência e qualidade mensuráveis através da ampliação de acesso, equidade, integralidade e humanização dos serviços e, assim, contribuindo para a melhoria da situação de saúde da população (BRASIL, 2004).

O aparato que envolve a informação em Saúde necessita estar a serviço dos usuários, sejam eles: políticos, pesquisadores, estudantes, professores, e deve contemplar a sociedade em geral, democratizando e superando as barreiras informacionais para o exercício da cidadania. Em outras palavras, é o ciclo informacional que precisa estar à disposição do cidadão.

A iniciativa brasileira de criação do SUS foi bem-sucedida e tem sido instrumento de cooperação internacional. O compartilhamento da experiência e capacitação de recursos humanos para transmissão da metodologia em alguns países propiciou a criação de uma rede de especialistas em prol do desenvolvimento social e solidário e geração de conhecimento científico, tecnológico e socialmente acumulado.

Esses referenciais estão sob a égide da Bioética, disciplina interdisciplinar, cujo objeto de estudo é a ética da vida humana.

Essa interdisciplinaridade expressa um conjunto de domínios de diversas disciplinas (Sociologia, Direito, Filosofia, dentre outras), que valorizam um fenômeno particular a respeito da vida. Como exemplo, a essa amplitude conceitual, Marques (2009) apresenta o viés das Relações Internacionais no campo bioético, ao afirmar que “atualmente, em todos os países, a ética da pesquisa biomédica é inspirada em um conjunto de textos internacionais”.

Um breve histórico da expansão da Bioética pelo Hemisfério Sul retrata a incorporação de novos eixos temáticos, tais como as relações de desigualdade e injustiça sociais e não apenas o caráter biomédico, sendo este oriundo de sua origem norte-americana, tal como proposto por Potter em 1970 (BARBOSA, 2010). “O surgimento e a consolidação da Bioética como campo científico e prática social é uma das expressões do sucesso do movimento em prol de uma regulação ética da prática científica” (SANTANA; LORENZO, 2008, p. 158)

Pode-se afirmar que a Bioética é uma área do conhecimento recente e que se consolidou no Brasil a partir da década de 90 do Século XX (BARBOSA, 2010). As primeiras ações bioéticas no país refletiam as atividades norte-americanas e europeias ao aceitar as discussões pertinentes às particularidades desses países, sem retratar a realidade brasileira.

O desenvolvimento da Bioética nos países do Sul (ou em desenvolvimento), como os da América Latina, iniciou-se em meados da década de 1970 e se limitou a mera aceitação das escolas norte-americanas. Nas décadas seguintes, em especial a década de 1990, foram essenciais para formulação de uma Bioética de aspectos mais amplos e críticos, intimamente relacionados à Saúde Pública, que retratasse a realidade dos países pobres.

Garrafa e Porto (2003, p. 8) apresentam uma proposta de discussão desta Bioética por meio do uso das expressões “Bioética forte ou Bioética de intervenção”, como uma perspectiva periférica às abordagens da Bioética tradicional.

Garrafa e Cordón (2006) adjetivam a Bioética brasileira como sendo tardia, se comparada ao manifesto intelectual desenvolvido entre outros países, inclusive em países da América Latina. Contudo, apesar de tardia, a Bioética

nasce em pleno progresso e sua disseminação favorecida pelo uso dos avanços das tecnologias da informação e da comunicação, em especial, pelo surgimento da Internet.

No cenário brasileiro houve uma expansão repentina da área, porém constata-se a ausência de algumas ações para a efetiva consolidação dessa temática no Estado brasileiro, como, por exemplo, a inexistência de Política Pública de Bioética, que ainda é abordada no escopo das Políticas Públicas de Saúde.

As atividades bioéticas devem estar vinculadas à formulação, ao planejamento, à implantação e à implementação da Política Nacional de Ciência e Tecnologia em Saúde para aprimorar as ações governamentais.

Na atualidade, o grande desafio, é inserir a bioética no processo da formulação de políticas de governo e no planejamento estratégico, a partir de avaliações tecnológicas de longo prazo, visando determinar as possíveis influências - sobre a prática médica, sobre os serviços de saúde, sobre os indivíduos e sobre a sociedade - das inovações tecnológicas em medicina (BURKE, 1995 *apud* MARQUES, 2009).

Constata-se uma relação direta entre a Bioética e a Saúde Pública na revisão de literatura de teses e dissertações brasileiras disponibilizadas na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e nos periódicos recuperados na *National Library of Medicine* (NLM).

Ao propor uma abordagem inovadora ao estudo da Bioética, ou seja, de não limitar a Bioética à apenas uma análise direta com a Saúde Pública, observa-se uma relação triangular das citadas áreas com as Relações Internacionais, principalmente se considerarmos os princípios regentes da globalização, da dependência econômica, tecnológica, social e política entre os diversos países, cujas decisões repercutem no mundo a depender do tipo de cooperação existente entre esses.

Sob essa perspectiva é possível estudar a Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (2005), com destaque para o seu artigo 13, que lista um dos princípios do documento “Solidariedade e Cooperação”, que devem ser incentivados entre as nações por meio da cooperação internacional.

A Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos, em sua versão final, já em seu título define sua vocação orientadora com base nas legislações internacionais sobre direitos humanos, respeito à dignidade humana e às liberdades fundamentais como essencial para o desenvolvimento dos princípios bioéticos nela apresentados (CRUZ; OLIVEIRA, PORTILLO, 2010, p. 102)

Ao analisar essa Declaração é possível observar nitidamente a relação entre as três áreas do conhecimento: Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais, tal como consta na figura 1:

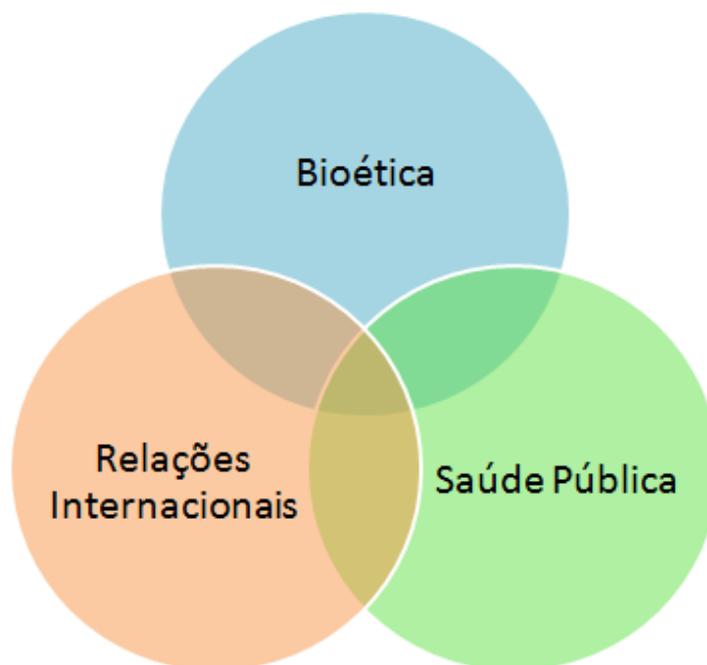


Figura 1: Confluência temática da Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais.
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2011) adaptado pela autora (2011).

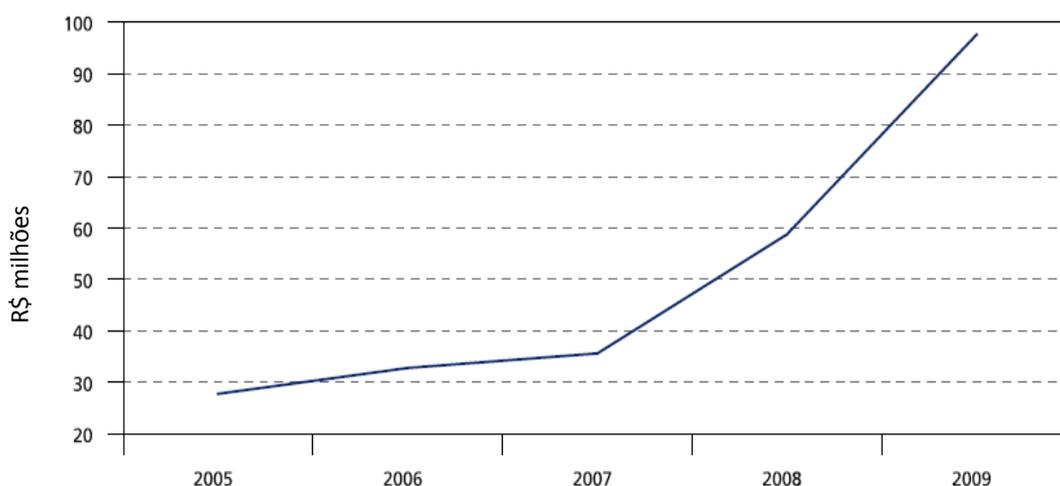
A Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos apresenta no seu artigo 24, a Cooperação Internacional como um instrumento para promoção dessa Declaração, ao afirmar que “os Estados devem apoiar a difusão internacional da informação científica e encorajar a livre circulação e a partilha de conhecimentos científicos e tecnológicos”.

No cunho da Saúde, pode-se afirmar que o eixo comum às Relações Internacionais e à Saúde Pública ora embasam a formação da Diplomacia em Saúde.

A Diplomacia em Saúde emergiu para tratar dos fatores da saúde que ultrapassam as fronteiras nacionais e expõe os países às influências globais. Esta noção também possibilita uma coordenação melhor e mais coesa entre os setores de saúde e relações exteriores dos governos, não apenas nutrindo a aceitação dos objetivos vinculados à saúde contidos nas Metas de Desenvolvimento do Milênio, como também assegurando a incorporação das mesmas nas plataformas de saúde e desenvolvimento dos países. (BUSS; FERREIRA, 2010).

Essa diplomacia envolve os processos pelos quais o governo, a sociedade civil e organismos multilaterais articulam novas tentativas de governar a saúde global, o que impacta diretamente nos princípios éticos da sociedade, muitas vezes ignorados em prol de interesses de países ricos.

Segundo estudo realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2010), intitulado *Cooperação Brasileira para o Desenvolvimento Internacional 2005-2009* (gráfico 1), o Brasil multiplicou suas ações na área internacional em prol do desenvolvimento humano, impulsionado pela crescente demanda pelo compartilhamento do conhecimento e experiências nacionais bem sucedidas na área de políticas e tecnologias sociais, agrícolas e de saúde.



Fonte: Levantamento da Cooperação Brasileira para o Desenvolvimento Internacional 2010.

Gráfico 1 : Evolução dos recursos anuais aplicados em Cooperação Técnica, Científica e Tecnológica – 2005-2009 (Em R\$ milhões).

Fonte: IPEA (2010, p. 34).

Essas ações são consequências das iniciativas do país ao adotar a sistematização de políticas, programas, protocolos e legislações, que evidenciam o papel da inclusão social e a valorização da Ética, perpassando o acesso à informação e a produção do conhecimento.

O tipo de cooperação realizada pelo Brasil tem se caracterizado pela diplomacia solidária, na qual o país coloca à disposição de outros países em desenvolvimento as experiências e conhecimentos de instituições especializadas nacionais, com o objetivo de colaborar na promoção do progresso econômico e social de outros povos.

O Brasil tem particular cuidado em atuar com base nos princípios do respeito à soberania e da não intervenção em assuntos internos de outras nações. Sem fins lucrativos e desvinculada de interesses comerciais, a cooperação técnica horizontal do Brasil pretende compartilhar nossos êxitos e melhores práticas nas áreas demandadas pelos países parceiros, sem imposições ou condicionalidades políticas. (IPEA, 2010, p. 32)

Os princípios bioéticos, tão evidenciados na Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos, parecem ser respeitados nas relações internacionais brasileiras, de modo que possam reger suas atividades de modo eficiente acerca do mundo social. Assim, há uma aproximação do conhecimento técnico e científico com a política.

Bourdieu (1988, p. 86) afirma que a “teoria do conhecimento e a teoria política são inseparáveis” e isto é ideal para a cooperação que visa o desenvolvimento solidário. Os agentes estatais agem tanto como redutores de incerteza, quanto como maximizadores de poder e riqueza. Portanto, pode-se admitir que exercem um papel cada vez mais destacado na sociedade, dada a crescente incerteza técnica e a complexidade dos problemas da agenda internacional (FARIA, 2003).

Após a abordagem sobre a responsabilidade social da Ciência da Informação no contexto do acesso à informação, como princípio bioético dos direitos humanos, e dos estudos do contexto social da Bioética na confluência temática das Relações Internacionais e da Saúde, será possível contextualizar

a aplicação dos fundamentos de gestão da informação, a partir da perspectiva do marketing da Informação.

Neste sentido, o tópico seguinte abordará a gestão da informação como fundamentação teórica para o entendimento do mercado da informação e da atuação dos seus atores sociais na oferta e demanda de informação nesse mercado.

3.2 Gestão da informação

A sociedade da informação caracteriza-se pelo excesso de informação disponível e pela valorização do conhecimento. Amaral (2004, p. 57) caracteriza esta sociedade como um “fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades que, inevitavelmente, serão de certa forma, afetadas pela infraestrutura de informação”.

Nesta sociedade, a informação qualifica-se como estrutura relevante para a geração de conhecimento para o indivíduo (BARRETO, 1999). Com o auxílio das tecnologias da informação, a informação passa a ser gerada, disseminada e usada em uma velocidade espantosa. Velocidade é uma palavra-chave para representar o conceito do mundo globalizado, repleto de informações acessíveis tanto em formato impresso como, principalmente, em formato digital.

Gerenciar a informação é um desafio para a Ciência da Informação, que se ocupa essencialmente do estudo da informação, tendo como princípio o fato de que existe um “produtor/consumidor de informação que busca nesta um ‘sentido’ e uma ‘finalidade’” (MARCHIORI, 2002, p. 75).

A gestão da informação é discutida por diversos autores e pode ser aplicada a qualquer tipo de instituição ou organização. Cunha e Cavalcanti (2008) definem gestão da informação como:

conjunto de atividades relacionadas com o ciclo da informação em uma organização o qual inclui a coleta, processamento, armazenamento, fluxo, recuperação da informação e o seu uso efetivo, geralmente com o apoio de

sistemas automatizados (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 179).

Davenport (2002) ressalta que o processo de gestão da informação deve incluir toda a cadeia de ações da informação, que parte da identificação da necessidade de informação, da coleta, da armazenagem, da distribuição, do recebimento até o seu uso. Davenport (2002, p. 173) define o gerenciamento da informação como "um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento", e apresentada na figura 2 para representar esse processo:

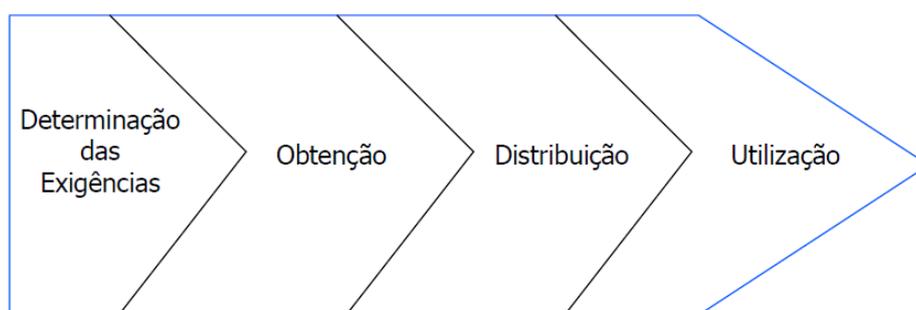


Figura 2: Processo de gerenciamento de informação
Fonte: Davenport (2002, p. 175).

Para Beuren (1998), a gestão da informação se estrutura, basicamente, em uma sequência de etapas descritas como:

[...] identificação de necessidades e requisitos de informação, coleta/entrada de informação, classificação e armazenamento da informação, tratamento e apresentação da informação desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição e disseminação de informação, análise e uso da informação. (BEUREN, 1998, p. 68)

Já Choo (1998) conceitua gestão da informação como um ciclo de atividades informacionais que devem ser planejadas para delinear, coordenar e promover a perspectiva baseada em processos que complementem as visões de gestão da informação com a tecnologia da informação.

Choo (1998) também propõe um modelo que segue passos similares aos propostos por Beuren (1998) e Davenport (2002). Na representação

proposta por Choo (1998) há o acréscimo da descrição de um comportamento adaptativo inserido em um contexto organizacional, conforme figura 3:

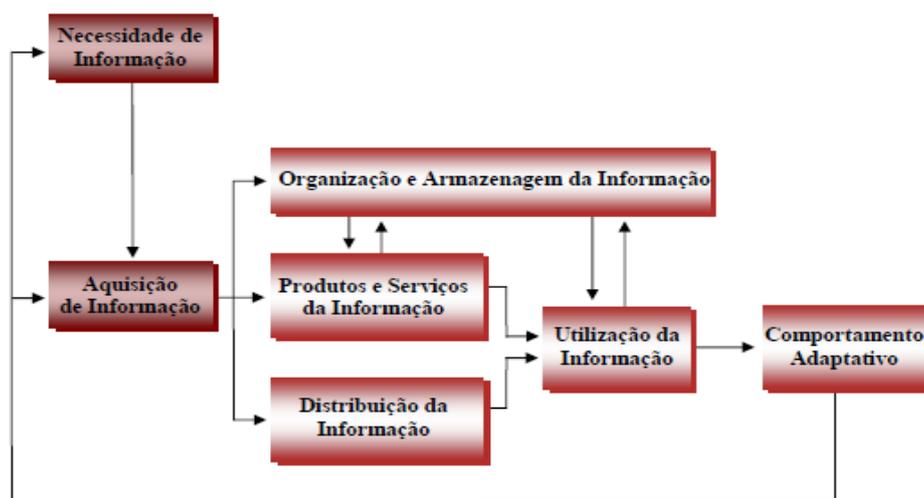


Figura 3: Gestão da informação
Fonte: Choo (1998, p. 24).

A etapa do comportamento adaptativo, que retrata a inovação no modelo de Choo (1998) em relação aos modelos de Davenport (2002) e Beuren (1998), é descrita de modo prático no ambiente organizacional e permite inferir a ideia de continuidade do processo, sendo assim, possível estruturar esse modelo sob a concepção de um ciclo contínuo, uma vez que o usuário sempre terá novas necessidades de informação. Esse comportamento adaptativo é inerente à capacidade humana, que é essencialmente criativa e faz com que o homem se adapte aos novos contextos informacionais existentes nas organizações.

A gestão da informação trata da administração da informação, que consiste na “visão integrada de todos os recursos envolvidos no ciclo da informação propriamente dita (conteúdo), os recursos tecnológicos e também os recursos humanos” (TARAPANOFF, 2001, p. 44).

Dantas (2007) corrobora a complexidade de trabalhar com a gestão da informação, ao constatar que existem diversos fatores internos e externos que afetam esta gestão, além da quantidade de ações necessárias para conclusão

deste processo. O autor pontua alguns aspectos importantes como “planejamento, comunicação, gerência da informação, promoção e marketing, além do contexto político, ético e legal” (DANTAS, 2007, p. 24).

Apesar da complexa ação de gerir informação, Oliveira e Bertucci (2003) relatam sua importância como um instrumento estratégico para “controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, do controle, análise e consolidação da informação para os usuários” (OLIVEIRA; BERTUCCI, 2003, p. 9).

Com o advento do mundo digital, a gestão da informação no escopo da Ciência da Informação sofre mudanças em suas etapas de processo, o que exige inovação, mesmo que ainda de modo incremental, quanto à forma de organizar e disseminar a informação, redefinindo o meio da comunicação social, organizacional e científica.

A informação é o objeto de estudo da Ciência da Informação e está imersa em um contexto de definições frágeis, que variam conforme as associações realizadas pelo usuário, que apresenta um interesse específico e de caráter particular quanto ao uso de determinada informação.

Aguiar (1991, p. 9) propõe que “a tipologia da informação seja definida com base na função que ela deve cumprir”, sendo assim, são identificadas as mais diversas possibilidades de informação especializada, tais como: informação tecnológica e informação científica. Com destaque à última, no âmbito da ciência, independente da área de conhecimento, a informação é a essência da atividade científica (ALLEN, 1979), e esta afirmativa enseja a necessidade de um estudo mais específico sobre suas propriedades.

Ao explicar a importância da informação para o crescimento da ciência em determinado país, Allen (1979) propõe um modelo didático, que se inicia a partir do acesso ao insumo informação pelo pesquisador, que realizará pesquisa básica ou aplicada e finalizará com um produto codificado em artigo, tese, livro, dentre outros tipos de documentos, conforme representado na figura 4.

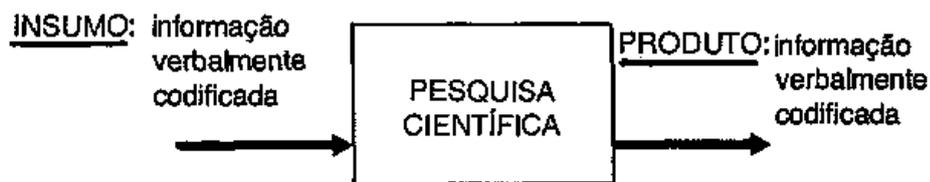


Figura 4: Fluxo da informação em Ciência
Fonte: Allen (1979).

A informação científica tem funções específicas, dentre as quais a contribuição para o desenvolvimento científico e tecnológico de um país (KURAMOTO, 2006). Aguiar (1991, p. 10) ratifica esta função e acrescenta mais outras funções:

- a) divulgar o conhecimento novo obtido a partir de uma pesquisa científica, assegurando a prioridade intelectual (autoria) de quem o desenvolveu, bem como disseminar o conhecimento existente para aumentar a compreensão geral a respeito dos fenômenos naturais e sociais;
- b) constituir insumo para um novo projeto de pesquisa científica, que deverá, por sua vez, resultar em novos conhecimentos, permitindo a evolução da ciência;
- c) explicitar a metodologia empregada na execução do projeto de pesquisa, fornecendo elementos para que outros pesquisadores possam repeti-la com o objetivo de confirmar os resultados da pesquisa original ou rejeitá-los.

O contexto acadêmico, por sua vez, influencia todos os relacionamentos entre comunicação científica, aspectos do conhecimento e pressupostos da gestão da informação. As comunidades científicas podem ser entendidas como o “agrupamento de pares que compartilham um tópico de estudo, desenvolvem pesquisas e dominam um campo de conhecimento específico, em nível internacional.” (LEITE; COSTA, 2007, p. 100).

A informação científica é, por isso, o conhecimento que constituiu, em certo momento da evolução da ciência, um acréscimo ao entendimento universal então existente sobre algum fato ou fenômeno, tendo-se tornado disponível como resultado de uma pesquisa científica, ou seja, de um trabalho de investigação conduzido segundo o método científico.

O resultado dessa pesquisa é disseminado por diversos meios de comunicação. A comunicação se processa por meio de dois tipos de canais

básicos: formais e informais. Garcia (1980) apresenta as distinções entre esses canais:

Os primeiros são representados pelas publicações primárias, secundárias, terciárias e pelos centros/serviços de informação/documentação e bibliotecas. Os segundos são representados por diferentes modalidades de intercâmbio interpessoal, como conversas, correspondência, telefonemas e reuniões de caráter restrito. (GARCIA, 1980, p. 42)

Vickery (1999) apresenta em sua pesquisa a evolução histórica do fluxo de comunicação e informação científica no Século XX, mapeando os componentes deste ciclo informacional desde a comunicação informal até o uso da mídia eletrônica.

Pinheiro (2003), em seu artigo sobre as comunidades científicas e a infraestrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa, concluiu que os meios digitais ganharam destaque na comunicação científica, em especial na comunicação informal que foi intensificada pelo uso de recursos digitais.

O meio científico tem sofrido alterações devido ao uso intensivo das tecnologias, principalmente pelo uso da Internet.

A Internet tem revolucionado o meio de transmissão da informação em âmbito mundial, permitindo a celeridade do acesso, no processamento, na intensificação da troca de informação entre usuário e produtor de informação. Este cenário impactou diversos países, dentre eles os países em desenvolvimento, como o Brasil, uma vez que a difusão científica acontece de modo mais barato do que no trâmite tradicional de publicação em periódicos impressos, por exemplo.

À luz da definição de Tobias (1998), as fontes eletrônicas de informação interconectadas por meio da Internet propiciam a interação entre os atores sociais do mercado de informação, a troca de experiências e a geração de conhecimento.

Apesar de essas transformações permearem todas as áreas do conhecimento, a Ciência da Informação e a Biblioteconomia, que lidam diretamente com a informação, sentem um impacto maior. Alvarenga (2003)

ressalta o impacto do uso das tecnologias da informação nas unidades de informação, o que tem dinamizado o ciclo informacional.

À medida que as tecnologias da informação foram sendo criadas, disponibilizadas e aperfeiçoadas, os sistemas de representação e recuperação de informações documentais assistiram a uma extrapolação dos limites dos tradicionais catálogos referenciais primeiramente em fichas, alcançando posteriormente as bases de dados *online*. (ALVARENGA, 2003, p. 33)

Alvarenga (2003) discorre sobre as características desse meio digital:

O meio digital se constitui, portanto, no espaço sem precedentes para a representação, registro e recuperação de documentos textuais, sonoros e iconográficos e, ao ensejar possibilidades variadas de armazenagem, memória e formatos, passou também a requerer novos elementos facilitadores de sua representação e recuperação. (ALVARENGA, 2003, p. 35)

Estudo realizado por Pinheiro (2003, p. 72) relata que a partir dos dados coletados, foi possível afirmar que entre os recursos construídos de forma digital ou virtual, são relevantes para os pesquisadores brasileiros “os *sites* de eventos e as bibliotecas virtuais, como instrumentos disseminadores de informação”.

As bibliotecas virtuais, eletrônicas, ou digitais possuem uma breve história, mas muitos debates já ocorreram. Segundo dados coletados a partir de revisão de literatura nacional e internacional, Ohira e Prado (2002) afirmam que não existe consenso sobre a definição de biblioteca digital, biblioteca eletrônica e biblioteca virtual, muitas vezes abordadas como sinônimos. Apesar da miscelânea de definições, uma característica é comum a todas: elas revolucionaram o conceito de biblioteca, quebrando o paradigma do “suporte físico”.

Levacov (1997) retrata bem essa evolução, uma vez que o conceito de “lugar” torna-se secundário, tanto para bibliotecários quanto para usuários. O que é importante passa a ser o “acesso”, independentemente da localização física do consulente.

Desde o fim da década de 1990, a expressão biblioteca digital tornou-se comum e amplamente difundida, sendo utilizada no sentido de um espaço na Internet, onde o usuário ou a comunidade de usuários encontra tecnologias especiais para criação, compartilhamento e difusão de novos conhecimentos (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 119).

Há forte tendência para o emprego do termo “biblioteca virtual” – o primeiro a usar esse termo (*virtual library*) foi o criador da Internet, Tim Bernes-Lee, para um site que direcionava o leitor a uma coleção de documentos com textos completos na Internet que agregavam *links* a objetos digitais e páginas na web (CUENCA *et al.*, 2008).

A oferta de informação no ambiente Web permitiu aprimorar os recursos informacionais, não apenas os serviços e produtos disponíveis em uma biblioteca tradicional, mas explorar as vantagens da comunicação digital, tal como a rapidez na localização e recuperação de informação ao consultar um catálogo *on-line*. Na opinião de Cunha (2000, p. 78), “bibliotecas digitais são simplesmente um conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização da demanda informacional, interligando recursos e usuários”.

A biblioteca virtual nasce em um contexto social centrado no novo conceito de conhecimento, não é apenas uma nova tecnologia, mas representa uma mudança nas bases sociais e no modo como as pessoas usam e criam produtos informacionais.

O crescente uso de bases de dados em todas as áreas do conhecimento permitiu a ampliação da prática científica no setor da Saúde.

Um dos principais sistemas de difusão do conhecimento em Saúde para a região da América Latina e Caribe, com alcance à Espanha e à América do Norte, é a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), que tem como missão o fornecimento de informação especializada em Saúde e disponibiliza acesso universal às diversas bases de dados por meio do trabalho em rede dos produtores, intermediários e usuários de informação nesta área (BIREME, 2011).

A Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) na América Latina e Caribe teve seu lançamento durante o IV Congresso Regional de Informação em Ciências

da Saúde – CRICS (1998) e opera por meio de uma rede cooperativa de informação técnica e científica em Saúde, sob a coordenação do Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), vinculado à Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), que sua vez remete-se à Organização Mundial da Saúde (BIREME/OPAS/OMS).

A BIREME⁴ é um Centro Especializado da OPAS, estabelecido no Brasil desde 1967, em colaboração com Ministério de Saúde, Ministério da Educação, Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo e Universidade Federal de São Paulo (BIREME, 2011)

A maior contribuição dessa metodologia sob o olhar da Ciência da Informação, especificamente quanto ao quesito gestão da informação foi, sem dúvida, a ação de organização da informação especializada na área da Saúde, uma vez que o florescimento dessa ciência e o crescimento da produção científica geraram um desequilíbrio no ambiente informacional. Essa iniciativa agrega valor para a comunidade científica, pois o ser humano tem a capacidade limitada de processar tanta informação, atendendo de modo inovador a demanda informacional dos usuários nela interessados.

As novas tecnologias da informação estão integrando o mundo por meio das redes de informação e comunicação, o que tende a permitir a “construção da ação social e das políticas em torno de identidades dos grupos sociais”, que podem ser científicos, governamentais, empresariais, dentre outros (CASTELLS, 2000, p. 57).

O ambiente da Biblioteca Virtual em Bioética, além de permitir o acesso ao conhecimento registrado em seu acervo bibliográfico, permite a interação entre a comunidade científica por meio de canais de fóruns. As comunidades estão localizadas em distintos países. A partir da figura 5 que apresenta o Mapa das Redes BVS, em cada país são identificadas bibliotecas temáticas, nacionais, regionais ou institucionais.

⁴ A Bireme foi criada em 1967 com o nome de Biblioteca Regional de Medicina. Atualmente, é intitulado de Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, mas ainda adota a sigla Bireme.



Figura 5: Mapa das Redes BVS
Fonte: BIREME (2011).

A troca de experiência contribui para o desenvolvimento do mundo científico e a aplicação de conceitos e procedimentos para a sustentabilidade ética de decisões relativas às investigações científicas, à capacitação técnica e à formação profissional. Essas características são comuns ao mercado de informação que é dinâmico e, segundo Garcia (1980, p. 45), essa dinamicidade é resultado da “transferência/disseminação de informação”.

Sob a perspectiva estratégica da informação, Davenport (2002, p. 66) apresenta quatro enfoques para sua análise:

- (1) em um conteúdo da informação;
- (2) na informação comum, partilhada, de uma empresa;
- (3) nos processos de informação;
- (4) em novos mercados informacionais.

Ao analisar cada um dos enfoques, percebe-se que Davenport (2002) propõe uma descrição completa a partir da matéria-prima, a informação, e finalizada com a análise do mercado de informação. Portanto, para apresentar o mercado de informação é necessário descobrir, explorar e explicar o mercado que necessita de conteúdo informacional. Além disso, Davenport (2002, p. 78) ressalta que “as empresas também precisam tomar outras decisões menos críticas em relação ao mercado da informação”

O mercado da informação pode contemplar organizações, universidades, centros de pesquisa, editoras, bibliotecas, órgãos públicos, bancos, dentre outros. Depreende-se que onde há seres humanos, há informação e, conseqüentemente, mercado de informação. Portanto, estudar a gestão da informação exige compreender as especificidades do mercado de informação em análise, seja ele empresarial ou científico.

No ambiente científico, o mercado da informação é composto por informação científica das diversas áreas do conhecimento, como insumo para o crescimento de um país. Este ambiente possui características culturais próprias que estão relacionadas aos valores e pressupostos entre os indivíduos de uma comunidade. O conhecimento internalizado nas mentes dos cientistas (conhecimento tácito) transforma-se em informação à medida que é explicitado e registrado em determinado meio de disseminação, impresso ou digital. Gera-se, então, informação científica registrada em cada área do conhecimento.

Para compreender o mercado da informação de uma área de conhecimento específico é fundamental estudá-lo sob a ótica do marketing da informação.

3.2.1 Mercado da informação sob a ótica do marketing

O mercado da informação é formado por diversos componentes, tais como: infraestrutura, necessidade do usuário, fontes de informação, dentre outros, que serão abordados a seguir com ênfase na necessidade de informação do usuário, tendo como respaldo o princípio gerencial do marketing da informação.

Esse mercado é estabelecido a partir de um ambiente de trocas estabelecido entre o usuário que demanda informação e o ator social que oferta informação, conforme a figura 6.

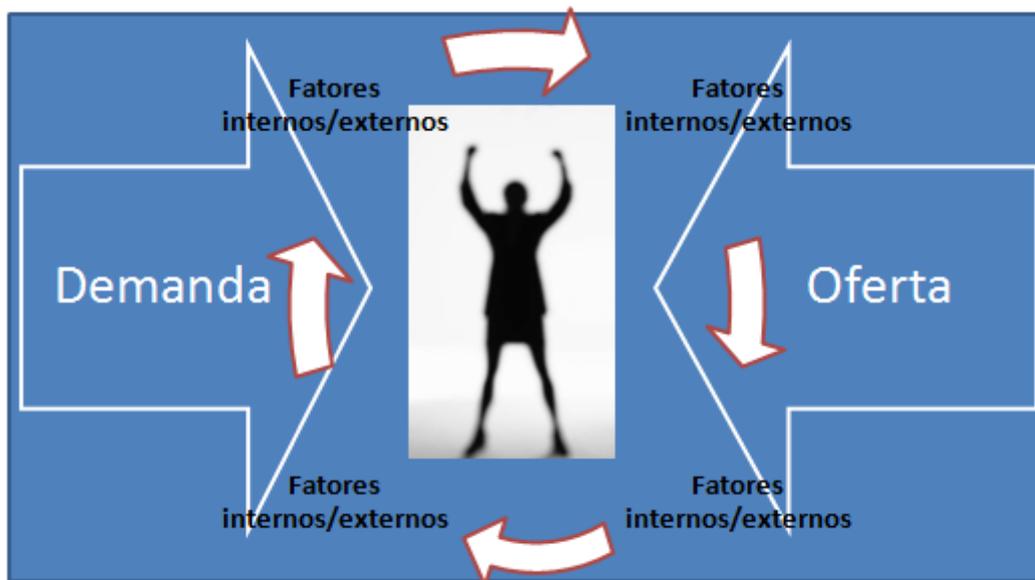


Figura 6: Mercado de informação: ambiente de troca de informações
 Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Ao utilizar o termo “troca” para definir esse ambiente, cabe recorrer ao marketing, como ciência que estuda o processo gerencial e social de trocas entre a oferta e a demanda, para respaldo teórico no que couber para compreender e analisar o mercado de informação.

Parte-se da premissa que mercado pressupõe o “processo de trocas”, e para tanto exige atores sociais em um contexto específico. Assim, o mercado de informação compreende o ciclo informacional e os usuários da informação.

Esse mercado sofre influências de fatores de diversos ambientes, sejam eles internos e/ou externos e engloba também “as tecnologias da informação e comunicação e os produtos e serviços de informação” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 246).

O mercado da informação no Brasil tem “tido influência significativa dos setores governamentais, justamente setores produtores e disseminadores de informação” (VALENTIM, 2000, p. 37), ao elaborarem as políticas públicas sociais que impactam em setores críticos da sociedade, tais como a educação e a saúde. Assim, os atores políticos utilizam o poder – econômico, político e do conhecimento – e a equidade como critérios para orientar a formulação de soluções políticas (FARIA, 2003).

A produção e o consumo compartilhado de informação, com um enfoque gerencial, visa aproveitar racionalmente um recurso que, embora abundante “em espécie”, tende a ter gargalos para a sua utilização inteligente.

Garber (2001, p. 34) afirma que “se a informação não for utilizada no momento apropriado se perderá rapidamente com o passar do tempo”. Tal afirmação torna-se imprescindível na realidade em que vivemos, pois o tempo urge e o fenômeno velocidade é a característica fundamental da globalização, tal como a expressão “24/7”, que significa 24 horas por dia, durante os sete dias da semana sem interrupção da oferta de produtos e serviços.

Amaral (1998) retrata o potencial do marketing como ferramenta gerencial no aprimoramento do desempenho das unidades de informação e defende que tais unidades precisam adotar estratégias que contribuam para o sucesso da organização. A autora propõe uma abordagem de gestão na ótica do marketing da informação para lidar com o mercado da informação, que é composto por diversos atores sociais e suscetível às variações provocadas por fatores internos e externos, conforme retratado na figura 7, no âmbito do negócio da informação.



Figura 7: Negócio da informação
Fonte: Amaral (2008).

Nesse ambiente do negócio da informação constata-se mais do que em décadas passadas, a necessidade de congregar o marketing à gestão da informação, por uma necessidade de demanda do fluxo natural do mundo globalizado em que se insere a sociedade da informação. Em outras palavras, parte-se da necessidade de uma ação ativa quanto à disseminação e consequente uso da informação pelos usuários, em busca de melhores oportunidades seja no meio acadêmico, profissional e/ou pessoal.

Amaral (1998, 2004, 2007, 2008, 2011) apresenta em diversos trabalhos a harmonia do relacionamento entre a ótica mercadológica e a gestão da informação. Outros autores renomados também trabalham essa temática e ratificam a importância do marketing da informação.

Segundo Amaral (2008, p. 61), o marketing “é bom senso aplicado ao negócio de provisão de produtos e serviços aos clientes, a partir da identificação das necessidades desses clientes e do planejamento e gestão da oferta para atendê-los”.

Essa realidade é marcada pela “elevada competitividade e torna-se vital para qualquer organização, conhecer bem o seu consumidor, investigar suas necessidades [...]” (FEITOSA; AMARAL, 2009, p. 52)

Contudo, essa visão não é bem aceita por alguns profissionais da informação, que relacionam o marketing ao lucro, sendo assim inconcebível sua aplicação em uma organização com fins não-lucrativos.

Na prática, os profissionais da informação lidam e trabalham diretamente com o marketing. Amaral (2008, p. 60) relata que “bibliotecários e outros profissionais da informação buscam os ensinamentos de marketing para aplicá-los na gestão da informação e do conhecimento, com a intenção de assegurar melhores condições de desempenho e sucesso”.

Provavelmente essa barreira para aceitação da integração entre marketing e informação seja oriunda da conotação popular apropriada ao termo “mercado” geralmente relacionado a finanças, ao lucro e à economia, dentre outros. Kotler (2006), em seu livro “Marketing para organizações que não visam

o lucro”, define mercado como sendo “um grupo distinto de pessoas e/ou organizações que têm recursos que querem trocar ou que poderão, concebivelmente, trocar por benefícios distintos”.

Os estudos de marketing da informação lidam com o cliente, como elemento básico de sucesso na área de gestão da informação, o que exige conhecimento sobre esse cliente.

Vergueiro (2007, p. 69) afirma que “os profissionais da informação parecem ter muita dificuldade para enquadrar [usuários] aqueles a quem servem no papel de clientes”. O autor apresenta uma problemática persistente entre esses profissionais, que não se limita a uma preferência semântica ou terminológica quanto ao uso do termo usuário ou cliente, mas se refere à própria ação que está intrinsecamente associada ao termo “usuário”, que remete à passividade da ação de usar.

Por outro lado, a passividade também pode existir como uma barreira na área da informação, que precisa superar a zona de conforto de alguns profissionais que insistem em permanecer nessa passividade.

A partir de uma ação proativa é possível adotar uma estratégia de marketing para o campo da Ciência da Informação. Amaral (2007) afirma que:

marketing da informação é a aplicação da filosofia de marketing para alcançar a satisfação dos públicos da organização ou do sistema, facilitando a realização de trocas entre a organização ou o sistema e o seu mercado, que se concretizam por meio da análise, do planejamento e da implementação de atividades para criar produtos/serviços informacionais, distribuí-los, definir os seus preços e as formas de sua divulgação no negócio da informação, seja no âmbito da informação tecnológica, científica, comunitária, utilitária, arquivística, organizacional ou da informação para negócios (AMARAL, 2007, p. 21).

O foco no usuário tem sido uma tendência mais recente, que visa atender as necessidades de informação, que nascem dos papéis dos indivíduos na vida social.

Matta (2007, p. 35) afirma que “tão importante quanto estudar o objeto informação é o estudo daqueles que a utilizam”.

Para atingir o usuário, Kotler e Keller (2006, p. 532) apresentam a importância de partir das demandas apresentadas pelos clientes na comunicação de marketing, definida por eles como um "meio pelo qual as empresas buscam informar, persuadir e lembrar os consumidores - direta ou indiretamente - sobre os produtos e marcas que comercializam".

Amaral (2004, p. 59) explica que o marketing "é considerado um instrumento gerencial da unidade de informação (...)". A autora recomenda sua adoção, "ênfatizando a importância do usuário como cliente consumidor de informação e a adequação da oferta de produtos e serviços de informação aos interesses e às necessidades desses usuários". Portanto, não basta apenas disponibilizar informação, é preciso que ela esteja acessível para o público-alvo, atendendo as especificidades apresentadas por esse público, a partir da análise da demanda, para que assim, seja possível o seu uso.

Apesar da expansão da temática, não é admitida ou pelo menos ainda não está consolidada a incorporação do marketing na área de informação.

Muitas pessoas atribuem um conceito equivocado ao marketing, revelando-o como uma atividade de exposição na qual o próprio produto faz o cliente, ignorando as necessidades específicas desse cliente.

O marketing tem como princípio o foco no cliente, e esta orientação pode ser aplicada à Ciência da Informação. Ao combinar as diretrizes da gestão da informação e do marketing se obtém um ambiente informacional organizado e disponível ao público-alvo, que poderá acessá-lo e usá-lo conforme suas funções sociais e profissionais, tanto para o desenvolvimento de pesquisas, como para a tomada de decisão. Isto torna necessária a realização de estudos dos usuários da informação.

3.2.2 Estudos de usuários da informação

Estudo de usuário é tema constante na literatura biblioteconômica e ganha um corpo teórico acentuado pelas dissertações e teses defendidas na área da Ciência da Informação. Porém, contraditoriamente, não parece ser

uma atividade corriqueira em bibliotecas, demais unidades de informação ou bases de dados digitais.

A gestão da informação tem, por princípio, focar o indivíduo e suas situações no âmbito de diferentes fluxos de informação, que necessitam de soluções criativas.

A busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e dos usos da informação vêm se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional. (CHOO, 2006, p. 67).

Assim, é necessário compreender as relações que o usuário estabelece em um ambiente de oferta e demanda no mercado da informação de seu interesse. As tecnologias da informação transformaram essas relações, ao otimizar o acesso e a recuperação de informação em menos tempo do que no ambiente físico tradicional das bibliotecas. Essa rapidez na resposta requerida é um diferencial de competitividade para o usuário, principalmente em ambientes científicos ou acadêmicos.

Estudiosos da Ciência da Informação têm atribuído destaque à figura do homem enquanto fator preponderante para desenvolvimento da sociedade. Estudá-lo significa entender como se comporta, quais são as suas necessidades, suas atitudes, suas facilidades e suas dificuldades para acessar informação, respondendo às perguntas básicas: que, como, por que, para que, quando e onde.

No escopo da Ciência da Informação, os estudos sobre necessidades e uso da informação fazem parte da área de Estudos de Usuários. Estes estudos foram introduzidos como linha de investigação de interesse da Ciência da Informação pelos “trabalhos de Bernal e Urquhart” (FIGUEIREDO, 1983, p. 45).

Segundo Figueiredo (1994),

estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de

informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (1994, p. 7).

Os estudos de como as pessoas buscam e de como usam informação têm uma longa história, a maioria dos estudos neste campo foi realizada a partir da segunda metade da década de 1940, especificamente, remonta-se à Conferência sobre Informação Científica da *Royal Society*, realizada em 1948 (CHOO, 2006, p. 66).

A Conferência da *Royal Society* simboliza o marco inicial dos estudos de usuários (FIGUEIREDO 1999; CHOO 2006), focalizando a maneira de como os cientistas procediam para obter informação. Contudo, o relatório *Public libraries in the United States*, publicado em 1876 (LANCASTER, 1977, p. 302), já apresentava uma pesquisa pioneira sobre estudo de usuários.

Cunha (1982, p. 2) afirma que “à medida que [os estudos de usuários] avançaram no tempo, as pesquisas sobre usuários foram se transformando de uma simples descrição para uma postura mais analítica e avaliativa”.

Há uma ampla gama de orientações desses estudos de usuários, que vão da abordagem centrada no sistema de informação à abordagem centrada no usuário final.

A variedade de modelos propicia a fragilidade teórica, a partir da ausência de uniformidade metodológica e conceitual (FORD, 1977; PINHEIRO, 1982; DERVIN; NILAN, 1986, HEWINS, 1990; FERREIRA, 1995).

Hewins (1990) relata a ausência de refinamento conceitual das diversas contribuições acerca dos estudos realizados.

Os estudos não contribuem para novos conhecimentos, novos métodos ou teorias e construção de modelos; muitos outros podem ser melhores descritos como estudos de local específico, de sistema específico ou de serviço específico. A maior parte desses tipos de estudos não pode ser reaplicada em outras situações, utilizando-se instrumentos similares, porque os procedimentos e abordagens da pesquisa continuam a ser inadequados e os resultados são geralmente aplicáveis apenas ao ambiente específico do próprio estudo. (HEWINS, 1990, p. 145)

Os estudos de usuários englobam aspectos inter, trans e multidisciplinares, também característicos da Ciência da Informação. Outro aspecto que merece destaque é a relação complexa estabelecida entre homem e informação.

Se partirmos de uma análise gradativa desta ligação, iniciaremos pela matéria-prima informação, que inserida em um contexto específico, deve estar disponível ao homem para utilizá-la. Este ser identifica a necessidade de informação de modo latente em seu cérebro e articula-se para saná-la, neste processo de busca por informação. Fatores internos e externos o influenciarão, tais como as construções semânticas advindas de suas experiências culturais, acadêmicas, profissionais e pessoais a que foi exposto, ou seja, uma miscelânea de fatores que determinarão a escolha pelo uso dessa matéria-prima e, do modo como a utilizará.

São conceitos abstratos, envoltos por fatores internos e externos ao contexto de análise, que pairam sobre os estudos de usuários. Portanto, a citada fragilidade parece ser uma característica inerente e justificável a este tipo de estudo.

Crawford (1978) constatou, durante a revisão de literatura sobre estudos de usuários no período de 1975 a 1978, a dificuldade de definir este tipo de estudo, inclusive de mensurá-lo.

Apesar da delicada situação dos estudos de usuários, muitos objetivos são atingidos ao realizá-los. Pinheiro (1992) destaca alguns:

Os estudos sobre usuário da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação (PINHEIRO, 1982, p. 1).

O usuário de informação pode ser entendido como indivíduo que faz uso de serviço ou produto informacional. Izquierdo Alonzo (1999, p. 115) realizou

um estudo mais intenso sobre esse usuário, identificando alguns elementos fundamentais:

- a) utilização de um serviço de uma unidade de informação;
- b) uso de um produto informativo;
- c) hábito ou frequência que se recorre a esse serviço ou que se utiliza esse produto.

Assim, o usuário de informação pode ser definido como o indivíduo que utiliza um serviço ou um produto de uma unidade de informação, impulsionado por uma necessidade informacional específica. A ação para satisfazer uma necessidade de informação leva a pessoa a proceder de acordo com o seu comportamento para se informar ou buscar a informação que necessita (DANTAS, 2007, p. 131).

Essa abordagem centrada no usuário foi relatada por Dervin e Nilan (1986), cuja metodologia teve como foco os grupos de pessoas, envolvendo características individuais e de cognição. Até então, as pesquisas visavam essencialmente a análise a partir do sistema de informação. Identificou-se então a existência de uma nova direção de pesquisa, a qual estuda o uso de um ponto de vista cognitivo e entende-se que “as necessidades de informação dos usuários não ocorrem apenas sob o aspecto sociológico, mas também sob o aspecto cognitivo” (MATTA, 2007, p. 42).

Constata-se assim, na segmentação dos estudos de usuários, dois tipos de abordagem identificadas:

- abordagem tradicional: estudos direcionados pelo sistema de informação ou biblioteca;
- abordagem alternativa: estudos com o foco direcionado ao usuário (DERVIN, 1986).

Na abordagem tradicional, a preocupação está em quanto e como um sistema de informação é usado, quais as dificuldades e a satisfação com o seu uso. Esse enfoque examina o sistema apenas por meio das características grupais e demográficas de seus usuários. (SILVA; FERREIRA; BORGES; 2002).

A abordagem alternativa, também conhecida como “abordagem centrada no usuário” ou “abordagem da percepção do usuário”, trata dos:

estudos orientados aos usuários propriamente ditos, não são limitados a uma instituição, mas investigam o comportamento de uma comunidade inteira na obtenção de informação (*information gathering habits*, entre os americanos, e *information gathering behaviour*, terminologia mais inglesa). Assim, estudos deste tipo foram realizados sobre as maneiras de obtenção de informação por parte dos cientistas, médicos, engenheiros, físicos, psicólogos etc. (FIGUEIREDO, 1979. p. 81).

No quadro 2, há um breve comparativo entre os tipos de abordagens dos estudos de usuários. De modo didático Dervin e Nilan (1986) estruturam a pesquisa tradicional e a pesquisa alternativa sob os eixos conceituais da informação e da necessidade de informação.

Quadro 2: Pesquisa tradicional x Pesquisa alternativa

PESQUISA TRADICIONAL
INFORMAÇÃO: propriedade da matéria, mensagem, documento ou recurso informacional, qualquer material simbólico publicamente disponível.
NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO: estado de necessidade de algo que o pesquisador chama de informação; focado no que o sistema possui, não no que o usuário quer.
PESQUISA ALTERNATIVA
INFORMAÇÃO: o que é capaz de transformar estruturas de imagem, estímulo que altera a estrutura cognitiva do receptor.
NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO: quando a pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado de conhecimento e deseja resolver essa anomalia, estado de conhecimento abaixo do necessário, estado de conhecimento insuficiente para lidar com incerteza, conflito e lacunas em uma área de estudo ou trabalho.

Fonte: DERVIN; NILAN (1986, p. 17).

Na opinião de Ferreira (1997), o enfoque tradicional não se mostra adequado para acomodar os diferentes tipos de problemas dos usuários. Apesar de grande parte dos estudos de usuários realizados no Brasil ter tido como base esta abordagem, os pesquisadores vêm buscando respaldo metodológico na abordagem alternativa.

Na abordagem alternativa, o usuário passa a ser o foco do estudo. Matta, Aguiar e Paula (2005) ilustram o processo dinâmico focado no usuário da informação, conforme figura 8.

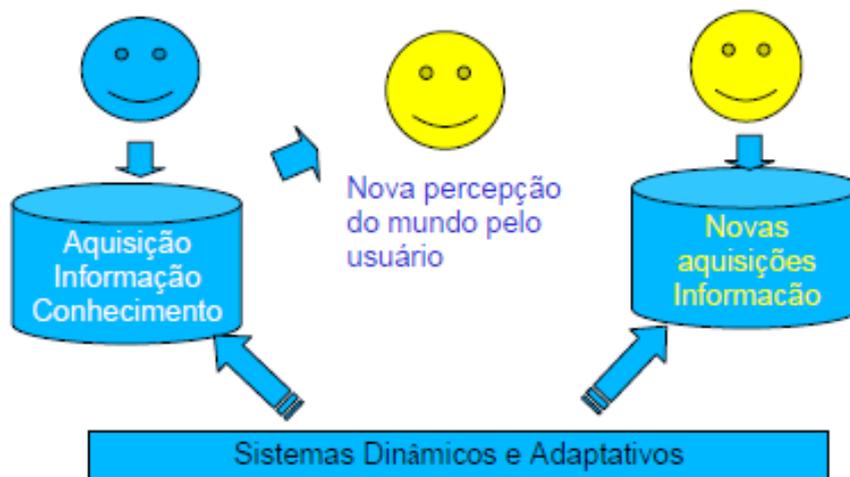


Figura 8: Sistema dinâmico e adaptativo ao usuário da informação
 Fonte: Aguiar; Matta; Paula (2005).

Esse processo interativo entre o meio ambiente e os atores sociais permite trocas constantes entre si, o que resulta em novas demandas de informação. Segundo Dervin (1997, p. 10), as bases dessa nova abordagem são: o processo de buscar a compreensão do que sejam “necessidades de informação”, devendo ser analisada a individualidade do sujeito, objeto de estudo, a informação a ele necessária e o esforço gasto na sua obtenção, devendo ser contextualizados na situação real de onde a necessidade emergiu.

3.2.2.1 Necessidade de informação

A demanda de informação pode ser definida como o conjunto de requisições de informação atual e potencial que um usuário ou grupo de usuários possuem sobre um determinado tema.

A manifestação e a identificação de uma necessidade de informação perpassam as ações do processo criativo do homem sob condições específicas para se informar e sanar tal lacuna (CRAWFORD, 1978).

A necessidade de informação, agregada ao seu uso, tem sido abordada por diversos autores que a utilizam sob uma abordagem alternativa específica. A partir da revisão de literatura foi possível identificar três tipos de estudos de

abordagem alternativa: valor adicionado, construção de sentido e anomalia cognitiva. Dervin e Nilan (1986) elaboraram quadro 3 explicativo que congrega informações sobre a abordagem, os autores que a utilizaram e suas respectivas características.

Quadro 3: Principais abordagens alternativas em pesquisas sobre necessidades e usos da informação

Abordagem	Características da abordagem
Valor adicionado	Foco na percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento de informação (problema -> valores cognitivos -> soluções).
Construção de sentido	Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação (situação -> lacuna cognitiva e de sentido -> uso).
Anomalia cognitiva	Foco nas pessoas em situações problemáticas em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia (situação anômala-> lacunas cognitivas -> estratégias de busca).

Fonte: Adaptado de Dervin; Nilan (1986, p. 19) pela autora (2011).

Lancaster (1979) enumera alguns fatores importantes que influenciam a necessidade e a demanda de um serviço de informação:

- a) crescimento da literatura na área coberta;
- b) custo da literatura na área coberta;
- c) o tamanho da população a ser servida;
- d) o nível educacional da população a ser servida;
- e) a acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço de informação;
- f) o custo do serviço de informação;

- g) a facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido;
- h) a experiência do usuário com o serviço;
- i) a rapidez do serviço;
- j) o valor da solução para um problema de informação;
- k) a probabilidade de que exista uma solução na literatura.

Matta (2007) afirma que a demanda de informação pode representar uma necessidade consciente, uma necessidade potencial ou uso de fontes de informação, como demonstrado na figura 9.

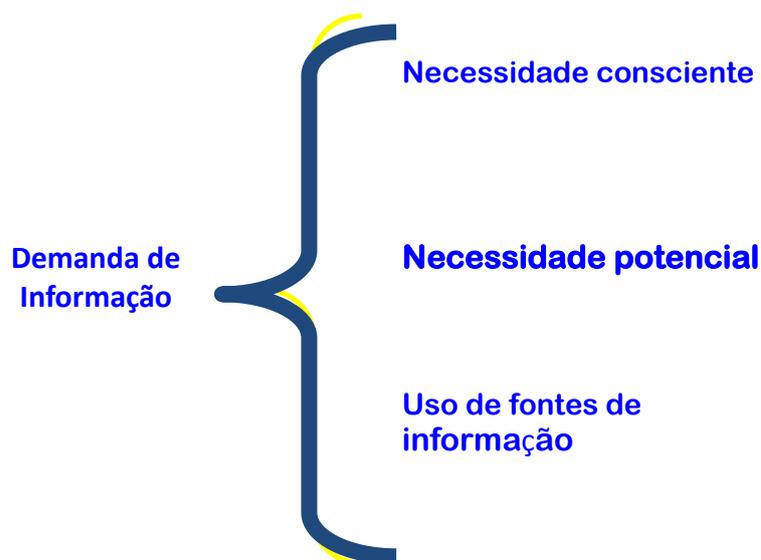


Figura 9: Demanda de informação
Fonte: Matta (2007, p. 112).

O comportamento para se informar pode ser entendido como a “manifestação das necessidades de informação do sujeito, originadas a partir da insuficiência de informação ou conhecimento acerca de um fenômeno, objeto ou conhecimento” (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 102). Assim, o termo em espanhol ‘comportamento informativo’ se refere ao comportamento do indivíduo para se informar.

Wilson (1981) propõe um modelo que retrata o comportamento para se informar, usando o termo em inglês, “*information behavior*”. O modelo é apresentado na figura 10.

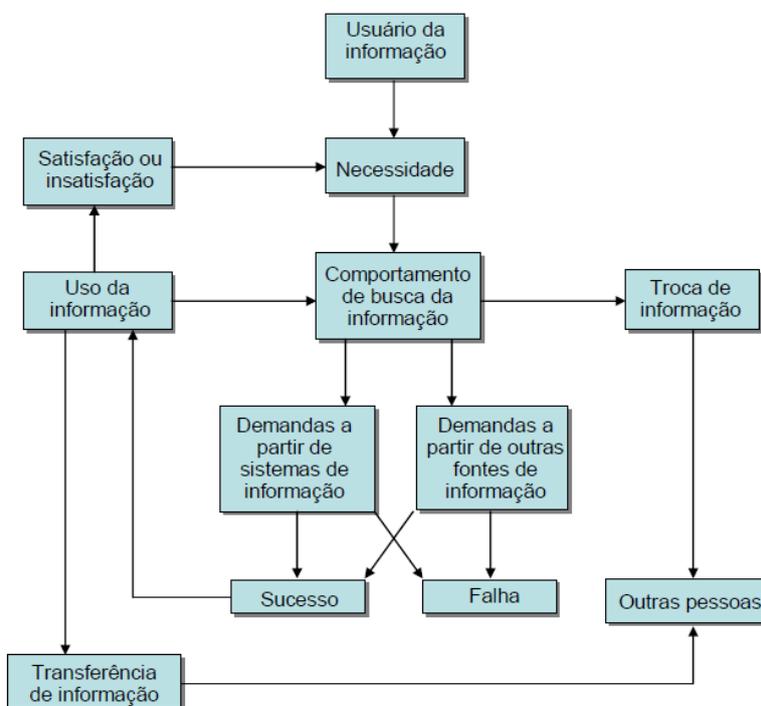


Figura 10: Modelo de comportamento para se informar
Fonte: Wilson (1981, p. 3).

O modelo do comportamento de busca pela informação proposta por Wilson objetiva salientar a ação realizada pelo usuário a partir do momento que detecta a necessidade de informação. Ressalta-se que o modelo tem foco no usuário.

Calva González (2004, p. 24) revisou a literatura de origem latino-americana e estudou o “fenômeno das necessidades de informação, considerando-o em três fases principais: surgimento; comportamento de busca e satisfação das necessidades de informação”, tal como consta na figura 11.

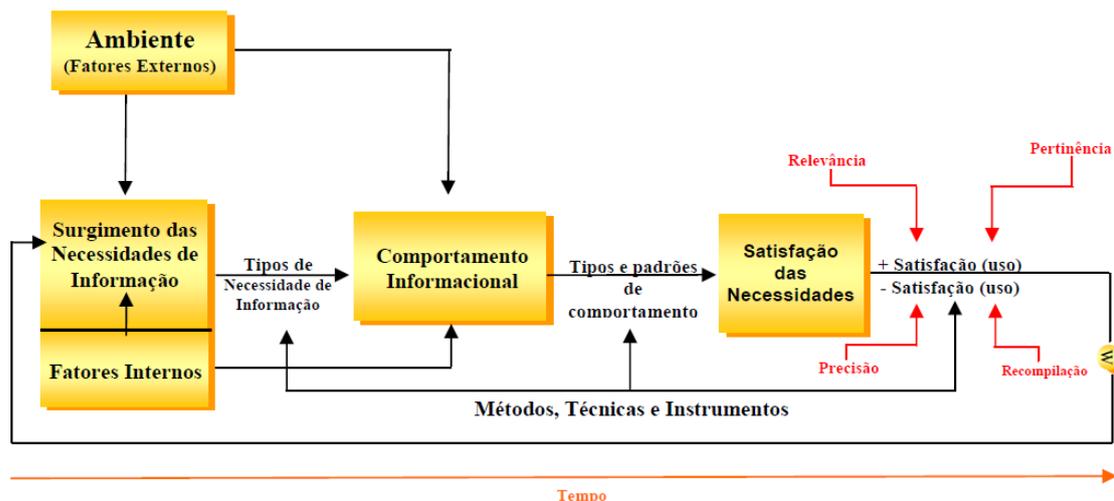


Figura 11: Modelo NEIN (Modelo de Necessidades de Informação)
 Fonte: Calva González (2004, p. 168)

No modelo NEIN, Calva González (2004, p. 27) afirma que o fenômeno é iniciado com a percepção da insatisfação que gera as necessidades de informação. Isso muda o foco de análise do exame das fontes de informação e sistemas usados para a exploração do papel da informação na vida do usuário, seja em ambiente social ou organizacional. Na transição entre as partes fundamentais do modelo NEIN, pode-se verificar os tipos de necessidades de informação e os tipos e padrões de comportamento informacional.

A finalidade desse modelo é explicar o fenômeno e discutir sua constituição, surgimento, manifestação, percepção, satisfação, com o propósito de que sua manifestação sirva para o desenvolvimento de coleções das diversas unidades de informação, estruturação dos serviços documentais e sobretudo, para ter um conhecimento aprofundado sobre a comunidade de usuários da unidade de informação. Assim, o objetivo deste modelo é contribuir com conhecimentos teóricos sobre as necessidades de informação. (CALVA GONZALEZ, 2003, p. 27).

A primeira etapa do modelo NEIN refere-se ao surgimento das necessidades de informação, que ocorrem quando o ser humano, após ter atendido suas necessidades básicas, requer informações para a realização de suas atividades cotidianas. Esta fase pode ser estimulada por fatores internos ou externos.

Flud (2006, p. 21) afirma que os critérios apresentados por Calva González (2004) podem ser “utilizados para as pesquisas de estudos de usuários”, uma vez que a junção dos fatores internos e externos é que gerará no usuário as diferentes necessidades de informação.

A segunda etapa, intitulada comportamento informativo, é consequência da primeira. Sendo assim, o usuário é estimulado a buscar, recuperar e usar a informação a partir da motivação de uma necessidade de informação.

Calva González (2004) afirma que o comportamento gera tipos e padrões de comportamento, que podem ser expressos por meio de linguagem oral, não verbal, escrita, dentre outros.

O padrão de comportamento tende a se repetir entre usuários de um mesmo segmento social no processo de busca de informação, que são identificados pela combinação de características tais como: sexo, faixa etária, profissão e escolaridade.

A combinação dos fatores internos e externos no âmbito do surgimento da necessidade de informação e o padrão de busca são indicadores que podem ser adotados no estudo de usuários sob a ótica do marketing, visando oferecer uma pesquisa que compreenda melhor o usuário, enquanto consumidor de informação.

A terceira e última etapa do modelo de Calva González (2004) é a satisfação das necessidades de informação, podendo gerar a satisfação ou a insatisfação, a partir da análise dos fatores pertinência, relevância, precisão e recompilação.

O modelo de NEIN engloba os principais tópicos do tipo de pesquisa definida como estudo de usuários, representados por questionamentos que delineiam o perfil do usuário ou do grupo de usuários, o padrão de busca de informação e o uso desta informação, que são expressos por perguntas tais como:

- a) Qual é o tipo de informação que o usuário utiliza?
- b) Quais são as fontes de informação utilizadas?

Wilson (1981) destaca também que:

um modelo de usuário deve começar com o modelo de organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual de busca de informação. A estrutura, as tarefas, a tecnologia e as pessoas consideradas em uma constante inter-relação (mudando um fator alteram-se os outros).

Choo (1999) propõe que o conceito de necessidade de informação esteja ligado ao ambiente organizacional. Assim,

as necessidades de informação estão determinadas pela percepção de lacunas no conhecimento e na capacidade de dar sentido ao lidar com problemas ou tarefas; por fatores emocionais inerentes à incerteza, nível de *stress* e dificuldade existentes ao perceber essas lacunas e por fatores situacionais específicos: clareza e consenso quanto aos objetivos; restrição de recursos; magnitude de riscos; formas de controle; normas profissionais e sociais; tempo etc (CHOO, 1999, p. 115).

O contexto em que o usuário se insere também influencia a escolha e todo o processo de comportamento, seja no ambiente organizacional ou no ambiente acadêmico,

Essa dinamicidade é maximizada no ambiente interativo da biblioteca digital e um dos campos de estudo da Ciência da Informação é analisar o comportamento de busca e de uso pelos usuários da informação nesses novos ambientes. Assim, constata-se ainda a centralidade das ações no usuário da informação digital.

A seguir apresenta-se a análise mais detalhada da literatura acerca do uso da informação pelos usuários.

3.2.2.2 Uso da informação

O uso da informação envolve uma sistemática de ações que compreende “a seleção e o processamento de informação” (CHOO, 2003, p. 107). A seleção de determinado documento dependerá do grau de relevância

atribuído pelo usuário. Se julgada como informação relevante, esta provocará mudanças no estado anômalo do conhecimento. Essa nova informação transformará sua maneira de entender a situação em foco e impactará no seu modo de agir.

O uso que o indivíduo fará da informação selecionada dependerá de diversos fatores externos que regem o mercado de informação, que é competitivo e, cujas organizações devem acompanhar sistematicamente os concorrentes e as inovações. Mas cabe frisar que os fatores internos inerentes à mente humana, à experiência individual (pessoal e profissional) também influenciarão a decisão de escolha por uma dada informação.

Cabe ressaltar que esse ambiente competitivo está presente até mesmo no meio acadêmico ou em uma organização sem fins lucrativos, uma vez que direta ou indiretamente todos estão vinculados ao mundo capitalista e globalizado, que exige monitoramento constante dos avanços conquistados.

Uma entidade com ou sem fins lucrativos é um organismo vivo e dinâmico que se relaciona com os atores internos e externos, ao fazer uso da informação em função de suas atividades desempenhadas. A mesma informação poderá ser utilizada de diferentes formas, por pessoas distintas, dada a criatividade humana oriunda da capacidade cognitiva de adaptação e de interação múltiplas.

Sob esse enfoque, Choo (2003) propõe um modelo de uso da informação estruturado em duas etapas, sendo a última ramificada em duas, conforme a figura 12.

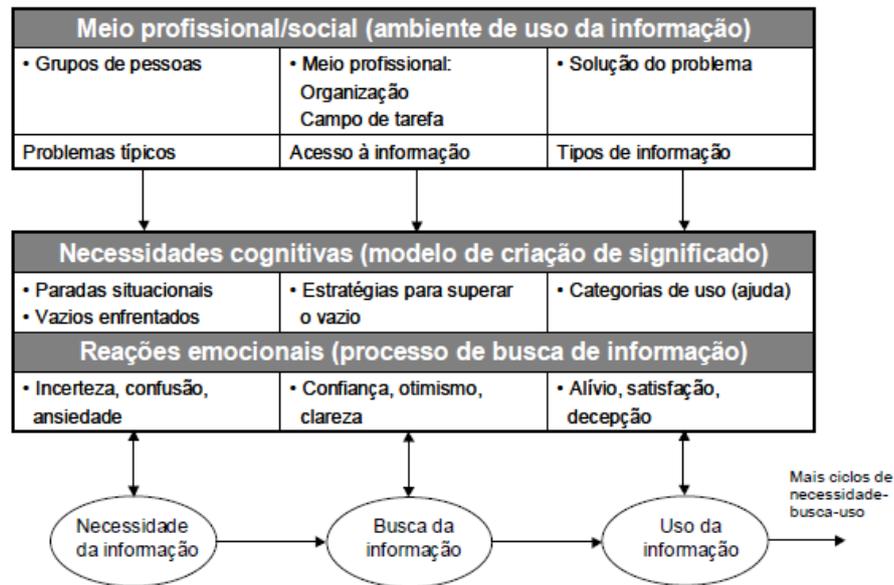


Figura 12: Modelo de uso da informação
Fonte: Choo (2003, p. 114).

O modelo inicia-se com a análise do ambiente de uso da informação, que interferirá na necessidade de informação e que, por sua vez estimulará o processo de busca de informação. Por ser um processo cíclico de retroalimentação, novas necessidades surgirão e novas ações serão desempenhadas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Gil (2009, p. 8) “a ciência tem como objetivo fundamental chegar à veracidade dos fatos”. Para tanto, exige a adoção de procedimentos metodológicos para garantir a cientificidade da investigação científica.

Na literatura sobre metodologia científica são apresentados diversos tipos de pesquisas, com características e especificidades que são atribuídos a determinados métodos.

As classificações metodológicas não possuem caráter excludente. Matta (2007, p. 77) explica que “uma pesquisa pode possuir características de um, dois ou três tipos de pesquisa” a depender de sua concepção e seus objetivos.

Mueller (2007, p. 9) ressalta que “não há, na Ciência da Informação, métodos preferenciais ou abordagens teóricas exclusivas”. Portanto, a escolha pelo tipo de pesquisa dependerá do problema, cabendo ao pesquisador identificar o melhor tipo aplicável ao seu objeto de pesquisa.

Apesar da variedade dos tipos de pesquisa, é possível identificar os mais recorrentes no âmbito da ciência social, que são: a exploratória, a descritiva e a explicativa (GIL, 2009, p. 26; KOCHÉ, 1997, p. 122).

Koché (1997, p. 126) enuncia que “a pesquisa exploratória tem sido muito utilizada nas ciências sociais”. Gil (2009, p. 27) ratifica esse entendimento ao afirmar que é “o tipo de pesquisa realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado”, destarte que por se tratar de uma realidade social tem um objeto de estudo complexo e dinâmico.

Nas pesquisas descritivas e explicativas, pressupõe-se que o investigador tenha algum conhecimento a respeito do fenômeno e das variáveis essenciais do estudo em foco. Pois, enquanto, a pesquisa descritiva “descreve as características de determinada população ou fenômeno”, a explicativa “aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas” (GIL, 2009, p. 28).

Para realização do presente estudo, primeiramente foi analisado o problema, com ênfase ao eixo temático, para então selecionar os

procedimentos metodológicos adotados. Na figura 13 há uma representação sucinta das etapas citadas.

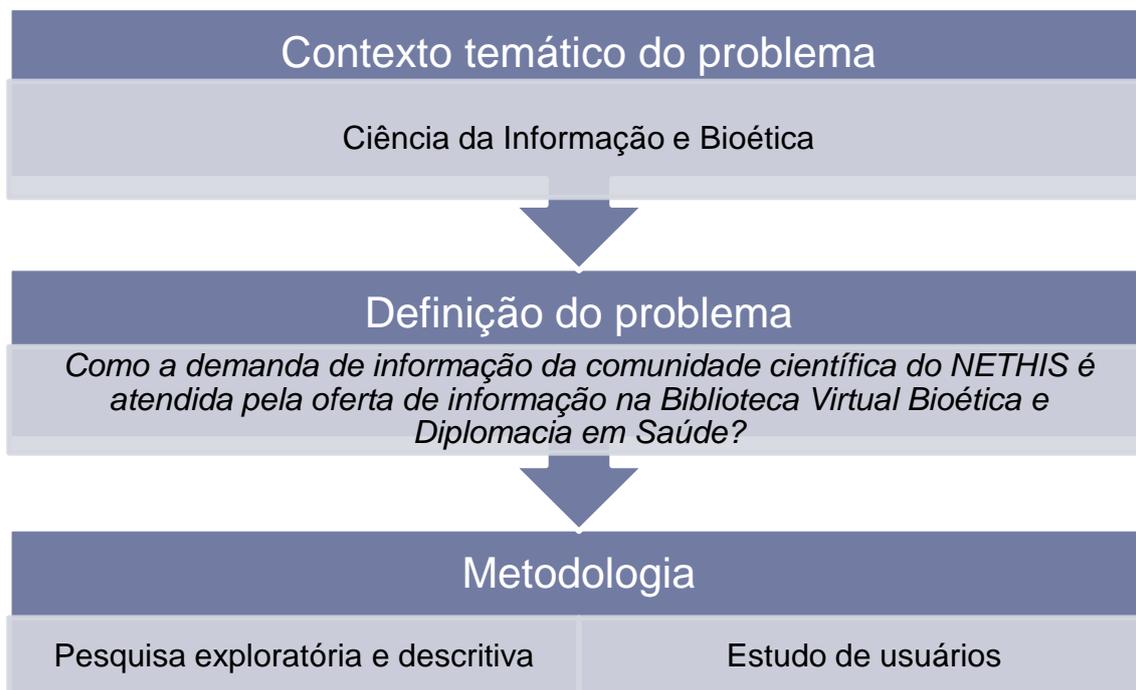


Figura 13: Estrutura da pesquisa científica.
Fonte: Adaptado de Malhotra (1993) pela autora (2011).

Esta pesquisa possui características exploratórias, pois não há registro de pesquisas sobre oferta e demanda de informação em Bioética no país e assim proporcionou uma visão geral acerca do fato escolhido. Segundo Gil (2009, p. 27), é o tipo de pesquisa realizado quando "o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis". Em outras palavras, é a pesquisa que ocorre quando há pouco conhecimento sobre o objeto de estudo (MATTAR, 1996) e quando as "variáveis envolvidas não possuem relações entre si" (KOCHE, 1997, p. 126)

Em alguns momentos, também assumiu caráter descritivo ao descrever determinada comunidade e suas características intrínsecas. Segundo Gil (2009, p. 28), a pesquisa descritiva busca a "descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis" (GIL, 2009, p. 28). Enquanto a pesquisa exploratória proporciona a formação de ideias para o entendimento do conjunto do problema, a pesquisa

descritiva procura quantificar os dados colhidos e analisá-los estatisticamente (MALHOTRA, 2008, p. 102)

A pesquisa em foco também pode ser classificada como um estudo de caso. Segundo Yin (2010, p. 39), o estudo de caso é usado em muitas situações para “contribuir ao nosso conhecimento sobre os fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados”. Em outras palavras, esse tipo de estudo permite que o investigador entenda os fenômenos sociais complexos em profundidade.

Neste estudo de caso a investigação empírica foi realizada por meio de um estudo de usuário de informação, adotando o Modelo NEIN, proposto por Calva González (2004, p. 168), que permitiu a análise da necessidade de informação, do comportamento para se informar e da satisfação quanto ao uso da informação.

Desta forma, pode-se admitir que o estudo de usuário considera a filosofia do marketing da informação, como recomenda Amaral (1996), para estudar a visão do usuário como foco da relação entre oferta e demanda de informação, estabelecido a partir da identificação da necessidade, comportamento e satisfação desse usuário, ao representar a demanda pela informação oferecida e também como avaliador da oferta de informação que deveria atender às suas demandas de informação .

Calva González (2004, p. 105) apresentou várias técnicas para a coleta e análise de dados nos estudos de usuários, tais como: observação e entrevista, muitas vezes utilizadas em conjunto para garimpar a complexa interação do homem com a informação em um determinado universo de pesquisa.

Para descrever uma população a ser pesquisada, os autores Samara e Barros (1997, p. 25) apresentam algumas questões norteadoras para análise do consumo, aplicadas inicialmente em estudos na área de marketing.

Na presente pesquisa, as questões norteadoras apresentadas por Samara e Barros (1997, p. 25) foram aplicadas à área da Ciência da Informação. As questões relativas à análise do consumo foram adaptadas ao

consumo de informação, conforme sugerido por Amaral (1996) - quando propôs a adoção das técnicas de marketing na realização de estudos de usuários da informação. Na ótica do marketing da informação, foi considerada a possibilidade de consumo da informação a partir das seguintes perguntas com o destaque para o uso da informação:

- a) Quem usa?
- b) Que tipo de informação usa?
- c) Quanto usa?
- d) Como usa?
- e) Onde usa?
- f) Quando usa?
- g) Por que usa?

Essas perguntas, adaptadas ao contexto de mercado da informação de uma área de conhecimento específico, no estudo de caso proposto representada pela BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, permite o estudo dos usuários da comunidade científica em Bioética e Diplomacia em Saúde que demanda essa informação para realizar suas atividades profissionais e acadêmicas. A partir desta fundamentação teórica, foi possível identificar e caracterizar o grupo de pesquisadores do NETHIS, como grupo de usuários da informação especializada que usa ou deveria usar a Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde.

4.1 Caracterização do universo de pesquisa

Nesta dissertação de mestrado, o universo de pesquisa da informação especializada em Bioética e Diplomacia em Saúde compreende a oferta e a demanda desta informação especializada da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Portanto, a população a ser pesquisada seria composta pelas comunidades científicas que estudassem as relações entre a Bioética, a Saúde Pública e as Relações Internacionais, identificados como usuários da BVS em estudo.

Dada a especificidade dessa confluência temática foi identificada apenas uma comunidade com esse perfil de interesse temático específico nesta informação: o Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS). Outra característica significativa dessa comunidade é a idêntica denominação do Núcleo e da Biblioteca Virtual, a saber: Bioética e Diplomacia em Saúde.

O NETHIS é resultado de uma iniciativa consorciada entre a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), a Universidade de Brasília (UnB) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), o que justifica a participação de alguns servidores e bolsistas das respectivas instituições, segundo dados obtidos nos currículos consultados no *website* do NETHIS.

Este grupo de pesquisadores também foi estudado considerando-se a sua relação com a informação desta temática específica, uma vez que produz informações sobre o tema, além de as demandarem, participando do ciclo informacional de modo dinâmico e contínuo.

A relação de identidade com a área Bioética e Diplomacia em Saúde entre os membros do NETHIS e a Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde fundamenta a escolha da técnica de estudo de caso único, conforme descrito por Yin (2010).

O grupo de usuários desta pesquisa compreende os pesquisadores que compõem a equipe técnica do NETHIS, conforme informações divulgadas no *website*, cujos currículos resumidos estão disponíveis no *menu* “Equipe Técnica”. Para ratificar tal informação, o Coordenador do NETHIS foi consultado e apresentou a relação de nomes da composição atual da equipe, e que divergia das informações apresentadas no *website* do NETHIS. Adotou-se, portanto, a lista de nomes fornecida pelo Coordenador.

Esses pesquisadores, no total de dez, são responsáveis pelas atividades de disseminação da informação, que ocorrem por meio de ciclos de debate, palestras, pesquisa científica, relatórios técnicos, entrevistas, notícias e biblioteca temática.

A pesquisa foi censitária, uma vez que todos os dez pesquisadores do NETHIS foram convidados para contribuir com a realização dessa pesquisa.

4.2 Técnicas de coleta de dados

A metodologia para elaboração de uma pesquisa envolve a escolha do método e das técnicas a serem aplicadas. As técnicas podem ser definidas como as ferramentas utilizadas para a coleta de dados e “existem diversas [...] que podem ser utilizadas para obter informações acerca de grupos sociais” (RICHARDSON, 1999, p. 189).

As técnicas de coleta de dados para esta pesquisa foram: pesquisa documental e bibliográfica, e observação, para descrever a oferta de informação; questionário e entrevista para analisar a demanda.

O exame detalhado da literatura é indispensável para superar as limitações frente à complexidade da pesquisa social ao visar a análise do avanço científico em determinado campo científico. Para auxiliar na análise das fontes de informação disponíveis no Brasil, foi utilizada a técnica de análise documental que “compreende a identificação, a verificação e a apreciação de documentos para um determinado fim” (MOREIRA, 2005, p. 272).

Na literatura, a pesquisa documental pode ser considerada sinônimo de pesquisa bibliográfica, contudo alguns autores, tais como Gil (2009) e Matias-Pereira (2007) apresentam uma distinção entre elas, apesar de tênue.

Para Gil (2009, p. 51), “a única diferença entre ambas está na natureza das fontes”, ou seja, na bibliográfica há fontes documentais tratadas, enquanto a documental abrange as que não receberam nenhum tratamento analítico. Assim, ao adotar as duas, não apenas os documentos escritos são utilizados, mas qualquer objeto que possa contribuir para a investigação, em especial no estudo de caráter exploratório, que resulta em pouco conhecimento registrado e formatado de modo tradicional.

A pesquisa documental foi baseada na apresentação em *Power Point* sobre a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde e no Relatório Anual de Atividades do NETHIS 2011, ambos documentos disponíveis em formato eletrônico no *website* do NETHIS. O documento “BVS Bioética e Diplomacia em Saúde” está disponível na versão impressa no acervo físico do NETHIS,

este documento apresenta uma descrição detalhada do processo de implantação da BVS e lista todos os produtos e etapas de execução do projeto de criação da BVS em estudo.

A pesquisa bibliográfica e a análise documental permitiram estruturar a fundamentação teórica da pesquisa que relaciona o princípio bioético do direito ao acesso à informação e a responsabilidade social da Ciência da Informação, especificamente no que diz respeito à gestão da informação em um mercado de informação regido por fatores que influenciam a troca de informação especializada entre atores sociais da Bioética, das Relações Internacionais e da Saúde Pública. Além desses aspectos, também permitiram analisar o perfil da comunidade de pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde.

Para realizar a observação, foi utilizado um roteiro elaborado para o mapeamento da oferta de informação disponível na Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde que possibilitou o exame minucioso da oferta de informação por meio de produtos e serviços apresentados na plataforma *Web* da BVS observada.

Normalmente, a observação é conjugada a outras técnicas de coleta de dados. Alguns pesquisadores a consideram, por si só, frágil quanto ao rigor científico, limitando-se às especulações de curiosidade. Contudo, a observação tornou-se uma técnica científica, à medida que serve a um objetivo formulado de pesquisa e é “sistematicamente planejada” (SELLTIZ *et al.*, 1967, p. 225). Além disso, ressalta Gil (2009, p. 101), “a coleta de dados é seguida de um processo de análise e interpretação, o que lhes confere a sistematização e o controle requeridos dos procedimentos científicos.”

A observação exige planejamento e operações específicas para o seu desenvolvimento. Os critérios para a observação da Biblioteca Virtual são apresentados em um formulário específico (Apêndice A), com a seguinte estrutura: características gerais, abordagem temática, documentos ofertados, produtos e serviços da BVS, mecanismo de busca de informação, *design* da página e do *website* e *design* de conteúdo.

A análise documental sobre a BVS permitiu analisar as diretrizes para a criação, desenvolvimento, implantação e implementação da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde alinhadas à missão institucional do NETHIS, instituição responsável pelo desenvolvimento da Biblioteca temática em estudo.

Para a obtenção de dados sobre a demanda de informação dos pesquisadores do NETHIS e também para complementar alguns dados acerca do uso da informação oferecida pela BVS Bioética e Diplomacia em Saúde foi adotado o questionário. O questionário é uma das principais técnicas para a pesquisa social e é composto por um “conjunto de questões que são submetidas a uma pessoa com o propósito de obter informações específicas” (GIL, 2009, p. 121).

Uma das principais vantagens quanto ao uso do questionário é a possibilidade de atingir grande número de pessoas (KOTLER, 1984, p. 203; GIL, 2009, p. 122), mesmo que estejam dispersas numa área geográfica extensa, como é o caso do Brasil.

Malhotra (2008, p. 290) aponta três objetivos específicos que o questionário deve atender:

- a) deve transformar a informação desejada em um conjunto de perguntas específicas que os entrevistados tenham condições de responder;
- b) precisa motivar e incentivar o entrevistado;
- c) o questionário deve sempre minimizar o erro de resposta.

O grupo de usuários desta pesquisa recebeu o questionário por *e-mail*, disponível por meio de um *link*, cuja forma de preenchimento foi *online*. Os *e-mails* dos profissionais foram fornecidos pelo Coordenador do NETHIS, Sr. José Paranaguá de Santana.

O questionário (Apêndice B) adotado foi do tipo misto, envolvendo questões abertas e fechadas, pontuando as respostas de acordo com critérios pré-estabelecidos pela pesquisadora.

A plataforma utilizada para o desenvolvimento e disponibilização das questões do questionário foi o *Google Docs*, de acesso gratuito na Internet, que permite o gerenciamento e compartilhamento de arquivos, compatível com todos os sistemas operacionais. Optou-se por adotar a aplicação virtual do questionário, dadas as facilidades da permeabilidade de alcance da Internet, uma vez que havia respondente localizado em cidade distinta da sede do NETHIS, Brasília-DF, e pela agilidade do trâmite de resposta por parte do pesquisador, que o responderá conforme sua disponibilidade.

Por meio do questionário foi possível obter informações acerca do perfil do pesquisador, suas necessidades de informação e seu comportamento para se informar e sua satisfação com o uso da BVS em estudo.

No questionário foi utilizada uma “questão filtro” (questão 15) para identificar os usuários e não-usuários da Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde. Como além de distinguir os usuários e os não-usuários da BVS em estudo, a questão solicitava aos que tivessem se identificado como não-usuário da BVS, apresentar uma justificativa para o não uso, a análise das justificativas apresentadas poderão revelar razões de não uso. Assim essas respostas poderão também contribuir para que os gestores da BVS sejam estimulados a reconhecer também a relevância dos estudos sobre os não-usuários.

A relevância de se estudar o não-usuário, justifica-se pela intenção de obter informações sobre esse público, de modo que possa atender sua necessidade informacional e torná-lo usuário real da fonte de informação. Foi dado destaque para a pergunta final do questionário que verificou a disponibilidade e interesse dos respondentes em participar da etapa seguinte de coleta de dados: entrevista, conduzida pela pesquisadora responsável por este estudo.

Acerca da técnica de entrevista, Gil (2009, p. 109) esclarece que “é uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação”. O entrevistador tem participação ativa e uma das principais vantagens desse tipo de técnica é a flexibilidade, pois apesar de ter um roteiro, uma vez que será adotada a entrevista

semiestruturada, o entrevistador poderá incluir outras perguntas se julgar pertinente para compreensão do contexto.

Enquanto técnica de coleta de dados, a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes (SELLTIZ *et al.*, 1967, p. 273).

O roteiro de entrevista do tipo semiestruturado (Apêndice C) permitiu flexibilidade na condução da entrevista e aprofundamento das perguntas apresentadas no questionário, mas que mereceram detalhamento para melhor compreensão do contexto em análise, com possíveis adaptações do roteiro que se fizerem necessárias no decorrer da conversa com o entrevistado.

O público-alvo da entrevista foi composto pelos pesquisadores que manifestaram interesse em continuar colaborando com a coleta de dados.

Esse tipo de entrevista possibilitou a descoberta de informações não explícitas na análise documental e a investigação de algumas variáveis em profundidade abordadas no questionário. Os colaboradores foram entrevistados individualmente, conforme agendamento realizado logo após o recebimento do questionário preenchido. A entrevista foi conduzida pela pesquisadora responsável pelo estudo, com duração média de 27 minutos.

Os entrevistados foram informados quanto à necessidade da gravação do áudio das entrevistas para facilitar a captura das informações. Para tanto, o entrevistado recebeu um termo de livre consentimento (Apêndice F) para participar da pesquisa que foi assinado, após leitura e compreensão do objetivo da pesquisa e a importância de sua colaboração.

Também foram informados quanto ao objetivo do estudo, que possui fim meramente acadêmico, sendo preservada a identidade do pesquisador quando da divulgação dos dados nos capítulos de análise de dados e conclusões desta pesquisa.

As questões do roteiro das entrevistas permitiram coletar informações para o delineamento mais detalhado do perfil da comunidade científica, na

identificação da demanda informacional, padrão de busca de informação, uso e satisfação relativo à informação obtida na BVS sob a perspectiva desse público.

No quadro 4 são apresentadas de modo sucinto as relações entre os instrumentos de coleta de dados que serão utilizados e os objetivos propostos nessa pesquisa, assim como as variáveis estudadas.

Quadro 4: Relação entre objetivos específicos, variável estudada, técnica de coleta de dados e fonte.

Objetivos Específicos	Variável estudada	Técnica de coleta de dados	Fonte
<p>Analisar os aspectos gerenciais relacionados à oferta de informação da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde quanto à:</p> <ul style="list-style-type: none"> -abordagem temática sobre Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais; -definição dos produtos e serviços de informação a serem oferecidos; -necessidade de informação da comunidade a ser atendida; -atendimento e o relacionamento com a comunidade usuária; -divulgação da oferta. 	Temas relacionados à Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais.	Pesquisa bibliográfica	Revisão de literatura
		Análise documental	Documentos internos da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
	Produtos e serviços de informação oferecidos (tipologia, política da oferta, disponibilidade para o acesso)	Análise documental	Documentos internos da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
		Observação	<i>Website</i> da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
	Comunidades científicas a serem atendidas (Identificação das comunidades, seus interesses e necessidades informacionais nas temáticas envolvidas com a Bioética e Diplomacia em Saúde)	Observação	<i>Website</i> da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
		Questionário	Pesquisadores do NETHIS
		Entrevistas	Pesquisadores do NETHIS
	Política de atendimento (preocupação com a pro-atividade)	Observação	<i>Website</i> da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
		Questionário	Pesquisadores do NETHIS
		Entrevistas	Pesquisadores do NETHIS selecionados
	Política de relacionamento (receptividade a críticas, reclamações e sugestões; canais de comunicação)	Observação	<i>Website</i> da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
		Questionário	Pesquisadores do NETHIS
		Entrevistas	Pesquisadores do NETHIS
	Política de divulgação (canais utilizados; prioridades)	Observação	<i>Website</i> da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
		Questionário	Pesquisadores do NETHIS
Entrevistas		Pesquisadores do NETHIS	

Continua na próxima página...

Continuação do Quadro 4: Relação entre objetivos específicos, variável estudada, técnica de coleta de dados e fonte.

Objetivos Específicos	Variável estudada	Técnica de coleta de dados	Fonte
Identificar o perfil, a necessidade e o comportamento de busca dos pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde.	Sexo, idade, nível acadêmico, conhecimento de outros idiomas, experiência na área científica; tempo de serviço no NETHIS; atividades profissionais no NETHIS; vínculo empregatício com o NETHIS; área de atuação no NETHIS; características da informação demandada: atualização e idioma do documento; fontes de informação preferidas; familiaridade quanto ao uso das ferramentas e de recursos das tecnologias da informação; conhecimento da BVS; tipo de usuário; acesso e uso da BVS; divulgação da BVS; usabilidade da BVS; conhecimento das fontes de informação da BVS (facilidade e frequência de uso); comportamento de busca; satisfação de acesso e uso (interesse temático).	Questionário	Pesquisadores do NETHIS
		Entrevistas	Pesquisadores do NETHIS selecionados
Verificar a satisfação dos pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde em relação ao acesso e uso da informação oferecida pela Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde.	Grau de satisfação no acesso e uso da BVS.	Questionário	Pesquisadores do NETHIS
		Entrevistas	Pesquisadores do NETHIS selecionados

No quadro 5, apresentado a seguir, são listadas as variáveis contempladas no questionário e as respectivas questões, assim como os itens do roteiro da entrevista:

Quadro 5: Relação entre variável e questões no questionário, entrevista e análise de tarefa

Coleta de dados			
Variáveis	Questionário	Entrevista (usuário)	Entrevista (não-usuário)
Sexo	1	-	-
Idade	2	-	-
Nível de escolaridade	3	-	-
Idioma	4	-	-
Experiência profissional	5	-	-
Tempo de serviço no NETHIS	6	-	-
Atividade profissional desenvolvida	7	-	-
Vínculo empregatício no NETHIS	8	-	-
Área de atuação no NETHIS	9	1	-
Características da informação demandada: atualização e idioma do documento	10,11	1	1
Fontes de informação preferidas	12	2	2, 4, 5
Familiaridade quanto ao uso de ferramentas e recursos de TI	13,14	-	-
Conhecimento da BVS: tipo de usuário	14, 15	-	-
Divulgação da BVS	15	5	6
Usabilidade do da BVS	16	-	-
Fontes de informação da BVS: facilidade e frequência de uso	17	-	-
Comportamento de busca da informação	18, 19	3, 6	-
Satisfação de acesso e uso	19, 20	4, 7	-

A análise dos dados foi qualitativa, abordagem que permitiu a descrição dos fenômenos sociais e suas variáveis. A abordagem qualitativa é apropriada quando o fenômeno em estudo é complexo e de natureza social (LIEBSCHER,

1998). Malhotra (1993, p. 156) afirma que a “pesquisa com dados qualitativos é a principal metodologia utilizada nos estudos exploratórios.”

4.3 Pré-teste

O pré-teste consiste na “aplicação prévia do questionário a um grupo que apresente as mesmas características da população incluída na pesquisa. Tem por objetivo revisar e direcionar aspectos da investigação” (RICHARDSON, 1999, p. 202).

O questionário passou pela etapa de pré-teste, o que permitiu captar impressões sobre o comportamento dos respondentes quanto ao entendimento das perguntas, tempo de resposta, receptividade, dentre outros aspectos. A partir dos dados coletados, foram necessárias algumas mudanças para tornar o instrumento mais eficiente.

Para a realização do pré-teste foram selecionados alunos do Programa de Pós-Graduação da Cátedra Unesco de Bioética da Universidade de Brasília, considerada a identificação de algumas características entre o grupo de pesquisadores do NETHIS e o grupo de pesquisadores da Cátedra. Os colaboradores foram identificados numa sessão do Ciclo de Debates realizada mensalmente na Fiocruz Brasília sob a gestão do NETHIS, cujo público-alvo é formado principalmente por estudantes dessa Cátedra.

Na oportunidade, três alunos foram questionados quanto ao interesse em contribuir para a pesquisa e a disponibilidade em receber o questionário-teste por *e-mail*.

No prazo de uma semana, a pesquisadora reuniu-se com esses estudantes e houve um debate com a presença de todos sobre o questionário apresentando as facilidades e dificuldades encontradas.

Em suma, foram corrigidos erros de digitação e a única mudança substancial foi a necessidade de disponibilizar apenas o *link* para o acesso ao

questionário por *e-mail*. Até então, além do *link*, o questionário era disponibilizado no corpo do *e-mail*, mas devido a sua extensão todas as perguntas não caberiam em uma única página e não haveria a opção de outras páginas, o que poderia dificultar o preenchimento completo do questionário.

Cabe ressaltar que o pré-teste se limitou ao questionário, uma vez que a entrevista foi oriunda das respostas às questões do questionário. O roteiro de entrevista teve o caráter de ser mais específico e detalhado como um estudo em profundidade de algumas variáveis que fossem apresentadas no questionário. Por esta razão, foram elaborados dois roteiros: um para os identificados como usuários e outro para os não-usuários. Os roteiros estão apresentados, respectivamente, nos Apêndices C e D.

5 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados foi estruturada conforme os objetivos específicos propostos, que foram alcançados sob dois enfoques: sistema (oferta sob a ótica do provedor e na ótica do usuário a que se destina a oferta, ou seja, como representante da comunidade que demanda esta oferta) e usuário (como avaliador da oferta que deveria atender às suas demandas de informação).

O primeiro objetivo específico desta pesquisa apresenta o sistema, referindo-se à oferta sob a ótica do provedor, pois a análise dos aspectos gerenciais relacionados à oferta de informação da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde foi realizada por meio de análise documental e observação da BVS em estudo, conforme apresentada no *website* da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

Quanto ao enfoque no usuário, como representante da comunidade que demanda a informação oferecida pela BVS em estudo e como avaliador desta oferta, que deveria atender às suas demandas de informação, são apresentados o segundo e o terceiro objetivos, que tratam do perfil, da necessidade, do comportamento de busca e da satisfação dos pesquisadores do NETHIS em relação ao acesso e uso dessa informação. Essas informações foram coletadas por meio de dois instrumentos: questionário e roteiro de entrevista.

Os instrumentos de coleta de dados captaram informações para o alcance dos objetivos apresentados, no entanto foi possível observar que determinado instrumento assumiu papel mais relevante para um objetivo e os demais atuaram como complementares nessa relação.

Para a tabulação dos dados e elaboração de gráficos foi utilizado o software *Microsoft Office Excel 2007* e a plataforma do *Google Docs*.

Cabe ressaltar que antes da etapa de coleta de dados propriamente dita, foi realizado o monitoramento do *website* da biblioteca para averiguar a estabilidade do acesso às informações nas páginas. Para tanto, durante o

período de 1 a 20 de abril de 2012, a página inicial foi acessada três vezes por semana, em horários distintos. Pode-se verificar a estabilidade da página.

5.1 Objetivo específico 1: Aspectos gerenciais relacionados à oferta de informação da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde

A observação do *website* da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde foi realizada nos dias 9, 10, e 11 de maio de 2012.

Segundo dados divulgados na página inicial da BVS, é uma biblioteca temática especializada de acesso livre, portanto o usuário não precisa pagar para ter acesso. A gestão desta BVS está sob a responsabilidade do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS), que adota a metodologia BVS do Centro Latino-Americano e do Caribe em Ciências da Saúde (Bireme). A biblioteca foi lançada em solenidade oficial na Fiocruz/Brasília no dia 28 de julho de 2010.

Durante a análise do *website* da BVS constatou-se a ausência de informações sobre o seu histórico, data de atualização da base de dados, clareza quanto ao público-avo dessa biblioteca temática, dentre outras informações que seriam pertinentes para a compreensão do que é a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

As logomarcas da Fiocruz, OPAS e UnB estão localizadas na figura 14, na página inicial da biblioteca ou *Home*, conforme denominada no cotidiano. Ao clicar sob cada uma delas, o usuário é remetido para o *website* institucional, com exceção do NETHIS.



Figura 14: Logomarca da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Tais logomarcas se justificam em função do processo de fundação do NETHIS, que é uma ação consorciada da Fiocruz, OPAS e UnB. Essa informação não está na página da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, mas encontra-se no *website* do NETHIS e foi obtida a partir da análise do Relatório Anual de Atividades do NETHIS 2011.

Para alcançar esse objetivo específico, será descrita a oferta de informação disponível da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, a partir de alguns critérios específicos que foram estudados, a saber: abordagem temática, produtos e serviços informacionais, necessidade de informação da comunidade a ser atendida, atendimento e relacionamento com o usuário e divulgação da oferta.

5.1.1 Área temática

A Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde é uma base de dados que disponibiliza acervo especializado nas áreas de conhecimento: Bioética, Relações Internacionais e Saúde Pública, cujas raízes históricas permitem relações entre si, gerando subáreas do conhecimento.

Essa confluência temática é representada pelo diagrama elaborado pelo NETHIS, que retrata o eixo temático da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, estabelecendo relações temáticas que podem gerar a Literatura Seleccionada (LS) ou Referência Complementar (RC), conforme expresso figura 15.

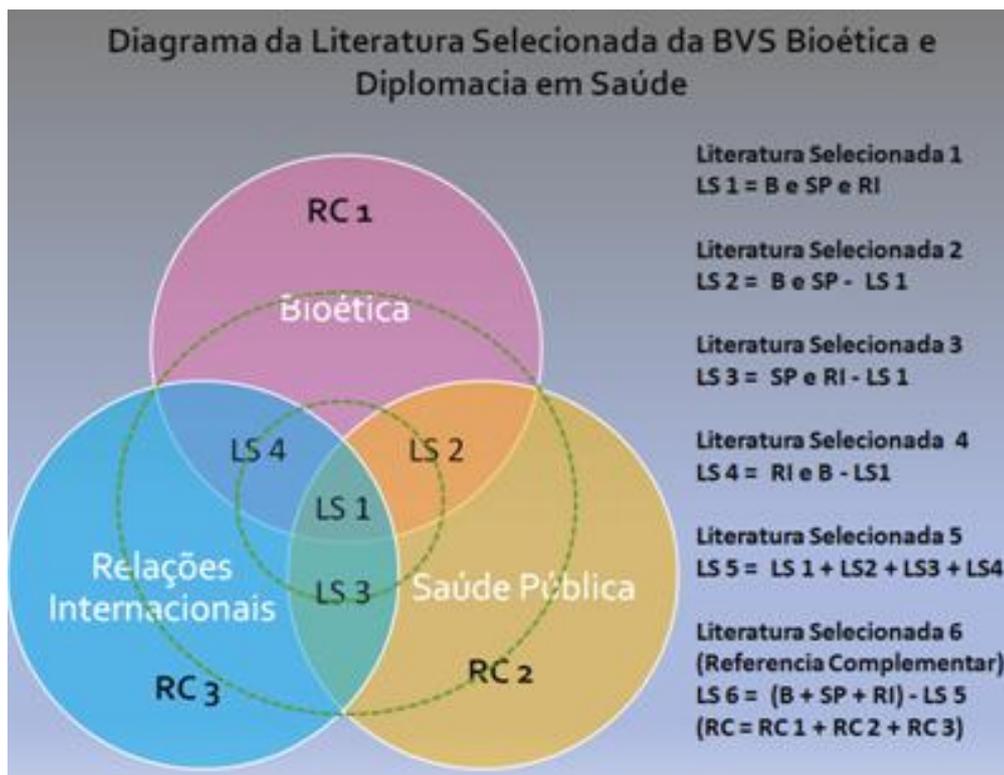


Figura 15: Confluência temática
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

O acervo da BVS disponibiliza o conhecimento registrado, organizado e armazenado em formato eletrônico, acessível na Internet de acesso gratuito sobre essas intersecções.

As três áreas do conhecimento comunicam-se por meio de zonas de proximidade, estabelecendo relações que variam quanto ao grau de intensidade da confluência temática, ou seja, pelo diagrama é possível identificar um trevo que expressa a Literatura Seleccionada (LS 1, LS 2, LS 3, LS 4). As relações mais frágeis são intituladas de Referência Complementar (RC 1, RC 2, RC 3). Neste caso, os documentos versam especificamente sobre a Saúde Pública ou as Relações Internacionais ou a Bioética, mas que trazem conceitos fundamentais para o estudo das intersecções temáticas organizadas na Literatura Seleccionada.

A base de dados especializada dessa BVS é representada pela expressão Literatura Seleccionada, que contempla o Diagrama da Literatura Seleccionada da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

Ao clicar na expressão “Literatura Seleccionada”, que se encontra na coluna central da página inicial, o usuário tem acesso à metodologia adotada para a seleção dos itens bibliográficos especializados e à revisão da literatura pelos pesquisadores vinculados ao NETHIS.

A figura 16 apresenta as etapas de seleção e classificação temática, obtidas a partir do *menu* “Literatura Seleccionada” na página inicial da BVS.

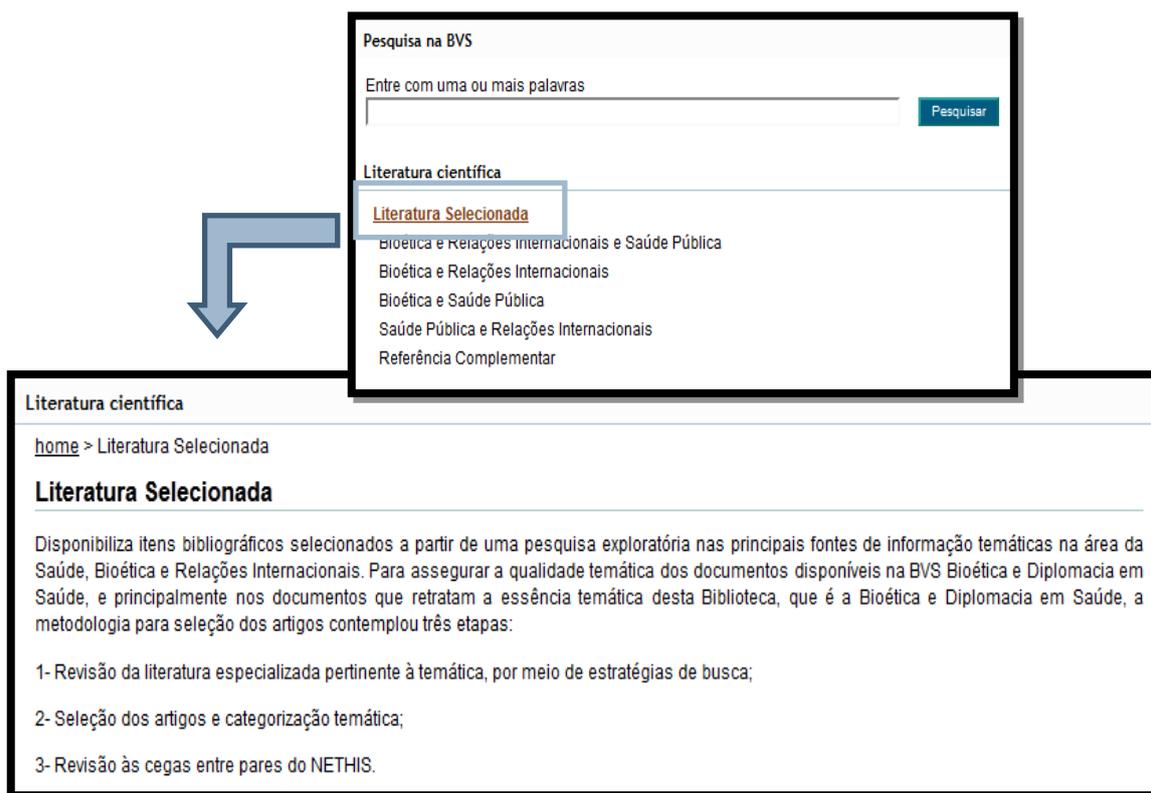


Figura 16: Ficha de observação preenchida
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

O acesso aos documentos institucionais do NETHIS, disponíveis no *website* do NETHIS e no documento interno disponível no acervo físico do Núcleo, intitulado “BVS Bioética e Diplomacia em Saúde”, permitiu recuperar mais informações sobre a metodologia adotada para compor a base de dados Literatura Seleccionada.

A base de dados Literatura Seleccionada está estruturada em categorias que são o resultado das intersecções temáticas estabelecidas pelas zonas de proximidade, o que permite constatar seis tipos de relação identificados por Literatura Seleccionada, variando de 1 a 6. Essa segmentação visa tão somente a explicitação da interdependência entre elas, sendo que cada uma delas interfere e impacta na outra:

- a) LS1: Bioética e Saúde Pública e Relações Internacionais;
- b) LS2: Bioética e Saúde Pública;
- c) LS3: Saúde Pública e Relações Internacionais;
- d) LS4: Relações Internacionais e Bioética;
- e) LS5: Somatório das intersecções;
- f) LS6: Referência complementar.

A “Literatura Seleccionada 1” refere-se ao eixo central da confluência temática, que representa o conjunto de elementos que, simultaneamente, pertencem aos três conjuntos. À luz da Teoria de Conjunto cujo cerne de relações é estabelecido pelo grau de proximidade entre uma zona e outra, reflete o eixo estruturante de uma nova disciplina, e não o resultado de cruzamento ocasional de três áreas do conhecimento.

A “Literatura Seleccionada 2” compreende os campos da Bioética e da Saúde Pública, sem considerar a “Literatura Seleccionada 1”. Este padrão de representação mantém-se para a “Literatura Seleccionada 3” e “Literatura Seleccionada 4”, isto que dizer que, contempla Saúde Pública e Relações Internacionais e, Relações Internacionais e Bioética, respectivamente, sem considerar a “Literatura Seleccionada 3” em ambas.

O somatório dessas intersecções (Literatura Seleccionada 1 a 4) representa a “Literatura Seleccionada 5”, formando assim o “trevo” temático da Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais.

Por fim, a “Literatura Seleccionada 6” é o somatório das referências complementares da Bioética, da Saúde Pública e das Relações Internacionais,

a partir de um grau de relacionamento mais baixo do que o das demais relações apresentadas.

Cabe ressaltar que se constata uma divergência nas informações apresentadas quanto à Literatura Seleccionada, pois, conforme a figura 17, no Diagrama da Literatura Seleccionada da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde há seis relações estabelecidas. Porém, na página inicial são listadas apenas cinco relações, sem a presença do LS5 – Somatório das intersecções, que há na legenda do diagrama analisado.



Figura 17: Literatura selecionada – Página inicial
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Tendo como base a compreensão da estrutura temática da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, parte-se para a análise dos seus produtos e serviços informacionais ofertados.

5.1.2 Produtos e serviços de informação oferecidos

A BVS é um conjunto metodológico formado por vários produtos e serviços informacionais reunidos sob a plataforma do aplicativo BVS-site que gerencia a página inicial e integra as fontes de informação (BIREME, 2011).

A estrutura da página está organizada em três colunas que disponibilizam todos os serviços e produtos de informação. A imagem do *website* é apresentada na figura 18.

BVS Biblioteca Virtual em Saúde
Bioética e Diplomacia em Saúde

NETHIS
NÚCLEO DE ESTUDOS SOBRE
BIOÉTIKA E DIPLOMACIA EM SAÚDE
FIOCRUZ OPAS UNB

BVS Bioética e Diplomacia em Saúde

É um espaço virtual que reúne fontes de informações especializadas em Bioética, Relações Internacionais e Saúde Pública.

Saiba mais

Instituições parceiras

FIOCRUZ
UNB

Redes Relacionadas

BVS
CVSP
ePORTUGUÊSe
EVIPNet
GHL
SciELO
ScienTI
TropiKA.net

Pesquisa na BVS

Entre com uma ou mais palavras

Pesquisar

Literatura científica

Literatura Selecionada

Bioética e Relações Internacionais e Saúde Pública
Bioética e Relações Internacionais
Bioética e Saúde Pública
Saúde Pública e Relações Internacionais
Referência Complementar

Outras bases de dados

Ciências da Saúde em Geral
LILACS, MEDLINE, COCHRANE, SciELO

Organismos Internacionais
PAHO, WHOLIS

Diretórios, Portais

Catálogo de sites- Bioética e Diplomacia em Saúde
Comunicação Científica em Saúde
DeCS- Terminologia em Saúde
NETHIS

Comunicação

Espaço Colaborativo BVS Brasil
Newsletter | Rede de Notícias BVS

Sobre a BVS

Bioética e Diplomacia em Saúde
Estatísticas de acesso

Destaques

Ciclo de Debates

Notícias Nethis

Inaugurada a primeira sessão do II Ciclo de Debates sobre Bioética, Diplomacia e Saúde Pública 2012

Sociedade Brasileira de Bioética apresenta novo website

Lançamento do livro África parceira do Brasil Atlântico

I Simpósio Amazônico de Bioética

IPEA participará do II Ciclo de Debates sobre Bioética, Diplomacia e Saúde Pública promovido pelo NETHIS

Avisos

ABVS Bioética e Diplomacia em Saúde foi lançada no dia 28 de julho de 2011.

NETHIS
Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde
Av. L3 Norte Campus Universitário Darcy Ribeiro Gleba A SG 10, 2 andar
70904970 - Brasília - Brasil
Tel: (65 61) 3329-4626

BVS Site 5.2.13 © BIREME/OPS/OMS W3C XHTML 1.0 W3C CSS

Figura 18: Home da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Os produtos e serviços de informação oferecidos mostram uma tendência para a disseminação de informação de forma interativa com os usuários, por meio do emprego de novas tecnologias da informação.

Deve-se considerar o impacto da transição digital no comportamento da sociedade frente à informação e ao uso de bibliotecas por uma nova geração

de usuários, habituados aos livros digitais. Nessa sociedade, o usuário sofre com o excesso de informação, o que pode gerar um sentimento de impotência, que costuma levar o indivíduo à apatia.

A ansiedade de informação gerada pelo excesso de informação tem propiciado uma doença característica da sociedade do século XX, intitulada "*Information overload*" (BRAGA, 2007). São várias as situações que costumam provocar a ansiedade de informação: não compreender a informação; sentir-se assoberbado por seu volume; não saber se uma certa informação existe e; não saber onde encontrá-la. A informação está em todo canto, principalmente na Internet.

A "explosão de conteúdos eletrônicos" substituiu a "explosão da informação do século passado" (ROWLANDS, 2008). Agregue-se a essa situação a quantidade e diversidade de bases de dados, a duplicidade de conteúdos, informações irrelevantes da Internet e a falta de tempo do usuário para realizar suas buscas de informação e obter resultados eficazes.

Agregar valor aos produtos e serviços informacionais oferecidos pela BVS Bioética e Diplomacia em Saúde torna-se um diferencial face ao vasto mundo de informações oferecidas, uma vez que a agregação de valor poderá atender de modo eficiente às demandas do usuário.

Na primeira coluna da página, há uma breve introdução sobre a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, Instituições Parceiras - que se refere à composição institucional do NETHIS, e as suas Redes Relacionadas.

As Redes Relacionadas são visualizadas por meio da logomarca, seguida pela sigla dessa rede. Ao clicar sobre qualquer uma delas, o usuário será direcionado para uma página externa, que é a *Home* da biblioteca selecionada. Foram observadas oito redes:

- BVS – Rede Regional de bibliotecas que adotam a metodologia BVS.
- CVSP – Campus Virtual de Saúde Pública

- ePORTUGUESe – Rede de informação em saúde formada pelos oito países de língua portuguesa
- EVIPNet – Rede de Polícias Informadas por Evidências
- GHIL – Biblioteca de Saúde Global
- SciELO – Biblioteca Científica Eletrônica em Linha
- ScienTI – Rede Internacional de Fontes de Informação e Conhecimento para a Gestão da Ciência, Tecnologia e Inovação
- TropIKA.net – Fomento à pesquisa de doenças tropicais para inovação e conhecimento aplicado.

Essas redes são classificadas como especializadas, que adotam o modelo BVS, de abrangência nacional e/ou internacional. Essas informações foram coletadas em documentos sobre a Metodologia BVS⁵, disponíveis no *website* da Bireme.

Na segunda coluna da página inicial da biblioteca, seção intitulada “Literatura Científica”, foram encontrados os principais produtos oferecidos pela BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, a essência inovadora que contribui com acervo especializado para a Rede BVS Regional. Verificou-se que era um conteúdo essencialmente novo para compor a base de dados central da BVS Regional.

A Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde disponibilizava 235 artigos de periódicos científicos na seção Literatura Seleccionada. Esta informação foi recuperada do “Relatório Anual de Atividades do NETHIS 2011”, por meio da análise documental, e não constava na página da BVS.

Literatura Seleccionada é uma base de dados referencial e de texto completo. Do total de seus artigos científicos, 161 disponibilizavam texto na íntegra e 104 apenas apresentavam a referência bibliográfica e com resumo, cujo ano de publicação é incidente nas duas últimas décadas (1990-2011),

⁵ Modelo da Biblioteca Virtual em Saúde. Disponível em: <http://bvsmodelo.bvsalud.org/php/index.php>

tendo mais itens publicados na última década deste período. Os assuntos mais recorrentes nos itens bibliográficos foram: Bioética e Cooperação Internacional.

Essa visão panorâmica do acervo é detectável a partir dos *clusters* disponíveis na página de resultado de busca da biblioteca. Os *clusters* organizam os documentos segundo indicadores, o que permite também o refinamento do resultado da busca.

Para compor o acervo da BVS, os pesquisadores do NETHIS realizaram a revisão de documentos recuperados em bases de dados renomadas (Pubmed, NLM, Scielo, Rede BVS, dentre outras). Esses documentos já haviam sido identificados e recuperados a partir de estratégias que contemplaram palavras-chave ou descritores aprovados conforme o Tesauro adotado.

Nessa revisão, o pesquisador do NETHIS também classificou o documento por assunto. Por fim, foi selecionada uma amostra de 25% dos documentos considerados pertinentes a essa base de dados e redistribuídos aleatoriamente entre os pesquisadores e realizada uma revisão às cegas para validar a classificação temática do documento.

As informações sobre a metodologia adotada para a composição do acervo foram capturadas a partir de apresentação de inauguração da BVS em *Power Point* realizada pela responsável técnica por essa Biblioteca no NETHIS.

Além dessa base, a BVS apresentava outras bases de dados da área da Saúde, que adotaram a metodologia da Bireme. Uma vez identificada como membro cooperante da Rede BVS, a Biblioteca passa a interagir com as demais bases de dados, podendo optar em ofertá-las ou não na *Home* da nova BVS. No caso da Bioética e Diplomacia em Saúde, estão disponíveis: Medline, Lilacs, Cochrane, Scielo e as bases de organismos internacionais: PAHO, Wholis.

As bases dos organismos internacionais são as bibliotecas institucionais da Organização Pan-Americana da Saúde (PAHO, sigla em inglês) e da

Organização Mundial da Saúde (WHOLIS) que reúnem artigos de periódicos, documentos técnicos e políticos.

A Medline⁶, conforme a figura 19, é uma base de dados da literatura internacional da área médica e biomédica, produzida pela *National Library of Medicine* (NLM), que contém referências bibliográficas e resumos de títulos de revistas biomédicas publicadas nos Estados Unidos e em outros 70 países. Disponibiliza literatura das áreas de: medicina, biomedicina, enfermagem, odontologia, veterinária e ciências afins.

A Lilacs é um índice da literatura científica e técnica em Ciências da Saúde da América Latina e Caribe. Há 26 anos tem contribuído para o aumento da visibilidade, acesso e qualidade da informação em saúde na Região e tem apresentado números expressivos de suas atividades e produtos.



Figura 19: LILACS em números
Fonte: LILACS (2012).

A COCHRANE⁷ é uma coleção de fontes de informação de boa evidência em atenção à saúde. Inclui as Revisões Sistemáticas da Colaboração Cochrane, em texto completo, além de ensaios clínicos, estudos de avaliação econômica em saúde, informes de avaliação de tecnologias de saúde e revisões sistemáticas resumidas criticamente.

⁶ Medline – Literatura Internacional em Ciências da Saúde. Disponível em: <http://regional.bvsalud.org/bvs/P/helpbd/bdmdlp.htm>.

⁷ Informações disponíveis em: <http://cochrane.bireme.br/portal/php/index.php>

Já a *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) é uma biblioteca eletrônica que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros de diversas áreas do conhecimento.

Em suma, a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde oferece uma base de dados de artigos científicos na seção Literatura Selecionada. No entanto, por meio das demais bases de dados reunidas no menu “Outras bases de dados”, o usuário tem acesso a diversos tipos de documentos: dissertação, tese, livro, relatório técnico, ato político, dentre outros tipos de documento, sem estarem vinculados à temática Bioética e Diplomacia em Saúde, conforme demonstra a figura 20.

Figura 20: Bases de dados
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Na sequência da apresentação dos produtos e serviços de informação oferecidos pela BVS, há o Catálogo de *Sites* (figura 21) que é o Localizador de Informação em Saúde (LIS) quando se busca fontes de informação em saúde, por meio da organização de metadados que descrevem *websites* e outras fontes de informação disponíveis na Internet.



Figura 21: LIS.
Fonte: BIREME (2012).

O *Catálogo de Sites – Bioética e Diplomacia em Saúde* disponibiliza 189 fontes de informação organizadas nos seguintes temas: Bioética, Diplomacia em Saúde/Relações Internacionais e Saúde Pública.

Na sequência de apresentação da coluna central da *Home*, o item Comunicação Científica em Saúde foi criado pela Bireme com o objetivo de contribuir para a construção e operação de indicadores de acompanhamento do fluxo da comunicação científica na América Latina e Caribe (BIREME, 2011). É uma base de dados que não contribui diretamente para o enriquecimento da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

No que se refere aos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), cabe ressaltar que é um vocabulário controlado de descritores em Ciências da Saúde, instrumento necessário para indexar de modo compatível todas as fontes de informação que são oferecidas pela BVS, o que proporciona de modo consistente e único a recuperação da informação, independentemente do idioma que esteja escrita.

Segundo dados da BIREME (2011), “o DeCS contém mais de 30 mil termos organizados e hierarquizados em categorias, em três idiomas”. O DeCS

foi desenvolvido a partir do *Medical Subject Headings* da *National Library of Medicine* (MeSH), que oferta termos médicos. Além desses termos, o DeCS também oferece descritores de áreas específicas de Saúde Pública, Homeopatia, Ciência e Saúde e Vigilância Sanitária, conforme a realidade latino-americana.

Todos os documentos inseridos na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde eram catalogados e indexados conforme o DeCS. Ao realizar uma consulta ao DeCS⁸, constatou-se a existência dos descritores: Bioética (figura 22) e Saúde Pública (figura 23) e suas respectivas definições.

The screenshot displays the DeCS interface with the following details for the descriptor 'Bioética':

- Descritor Inglês:** Bioethics
- Descritor Espanhol:** Bioética
- Descritor Português:** Bioética
- Categoria:** [K01.316.070](#), [N05.250.200](#), [SH1.010.040.030.020](#), [SP9.010](#)
- Definição Português:** Ramificação da [ética](#) aplicada que estuda as implicações de valor de práticas e desenvolvimentos nas ciências da [vida](#), [medicina](#) e cuidados de [saúde](#).
- Nota de Indexação Português:** somente ESP; para temas em [bioética](#) use [TEMAS BIOÉTICOS](#) ou seus específicos; [ÉTICISTAS](#) também está disponível
- Relacionados Português:** [Éticistas](#), [Ética Médica](#)
- Qualificadores Permitidos Português:** ED [educação](#), HT [história](#), TD [tendências](#)
- Número do Registro:** 1698
- Identificador Único:** D001675

Figura 22: DeCS
Fonte: BIREME (2012).

⁸ Consulta ao DeCS. Disponível em: http://decs.bvs.br/cgi-bin/wxis1660.exe/decserver/?IsisScript=../cgi-bin/decserver/decserver.xis&interface_language=p&previous_page=homepage&previous_task=NULL&task=start

Pesquisa sobre:SAUDE PUBLICA
 Descritores Encontrados:1
 Mostrando:1 .. 1

1 / 1 **DeCS**

Descritor Inglês: **Public Health**
 Descritor Espanhol: **Salud Pública**
 Descritor Português: **Saúde Pública**
 Sinônimos Português: Saúde Coletiva

Categoria: [H02.403.720](#)
[N01.400.550](#)
[N06.850](#)
[SH1.020.020.040.060](#)
[SP4.001.002.043](#)

Definição Português: Ramo da [medicina](#) voltado para a prevenção e o [controle](#) de do deficiências, e para a [promoção da saúde física](#) e mental da [população](#), tanto nos níveis internacional e nacional, como no estadual ou municipal.

Nota de Indexação Português: ESP; qualif ESP; um conceito histórico venerável & moderno da [saúde pública](#); não confunda com [PROGRAMAS NACIONAIS DE SAÚDE](#)

Precoord Português: [Saúde Pública/organização & administração](#) use [Administração de Saúde Pública](#)

Relacionados Português: [Medicina Preventiva](#)
[Medicina Social](#)
[Zoonoses](#)

Qualificadores Permitidos Português: [CL classificação](#) [EC economia](#)

Figura 23: DeCS
 Fonte: BIREME (2012).

Ao realizar a consulta pelos termos “diplomacia em saúde” e “diplomacia” (figura 24) os resultados foram nulos, indicando a inexistência destes descritores na base de dados.

bvs **DeCS** Descritores em Ciências da Saúde

biblioteca virtual em saúde

Pesquisa sobre:DIPLMACIA
 Descritores Encontrados:nenhum

O descritor *diplomacia* não foi encontrado

Consulte outra palavra ou mude o IDIOMA DOS DESCRITORES

[Voltar](#) [Nova Consulta](#)

Figura 24: DeCS
 Fonte: BIREME (2012).

Na página de busca de informação da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, ratificou-se a informação de que não há o termo diplomacia, conforme figura 25.

The screenshot shows the BVS website interface. At the top, there is a banner with the BVS logo and the text 'Biblioteca Virtual em Saúde Bioética e Diplomacia em Saúde'. Below the banner, there is a search bar with the text 'diplomacia' entered. To the right of the search bar is a 'Pesquisar' button. Below the search bar, there are sections for 'Literatura científica' and 'Literatura Selecionada'. The search results are empty, indicating that no documents were found for the query. A red arrow points from the search bar to the empty results area.

Não foram encontrados documentos para sua consulta

Figura 25: Pesquisa na BVS utilizando o termo Diplomacia
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

A falha representada na figura 25, só foi identificada pelos pesquisadores na etapa da entrevista, que a classificaram como uma barreira que deve ser superada para aumentar o índice de satisfação e qualidade da oferta de informação disponível na BVS. Essa situação foi relacionada ao fato de que o rótulo “diplomacia em saúde” é recente e está crescendo paulatinamente como uma disciplina promissora ao relacionar as Relações Internacionais à Saúde Pública e também à Bioética.

O poder de rápida recuperação de informação em uma busca informatizada é uma das principais vantagens de uma biblioteca virtual. Os recursos de busca, como os operadores booleanos⁹, de proximidade¹⁰,

⁹ Operador ou grupo de dois operadores que pode ser utilizado numa expressão lógica para indicar a ação a ser realizada com os termos da expressão. Os operadores lógicos mais utilizados são: E, OU e NÃO. (CUNHA, Murilo; CAVALCANTI, Cordélia. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. p. 269).

¹⁰ Indicador de relação. (CUNHA, Murilo; CAVALCANTI, Cordélia. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. p. 269).

truncamento¹¹ ou busca por campo ¹²e no texto completo dos registros permitem que as limitações das buscas em sistemas manuais sejam superadas e que a recuperação da informação seja mais precisa. Por isso, seria importante destacar a urgência da inclusão do descritor Diplomacia em Saúde para que o mecanismo de busca seja eficiente e mais adequado para responder a perguntas multifacetadas que buscarão nos campos pesquisáveis, conforme a indexação adotada.

Assim, se for realizada uma busca na BVS temática, utilizando a expressão diplomacia em saúde, nada será recuperado no sistema BVS. Porém, sabe-se que existem documentos sobre esta temática inseridos na base de dados da Literatura Seleccionada. Tal fato obriga o usuário a utilizar termos sinônimos, que talvez não sejam adequados para as pesquisas do seu interesse.

Em um sistema de informação, é primordial que o processo de busca seja eficiente e preciso para recuperar informação pertinente a demanda do usuário (manifestada por uma palavra ou expressão no mecanismo de busca). A recuperação da informação tornou-se uma solução bem sucedida encontrada pela Ciência da Informação para superar o problema da oferta excessiva de informação.

Por fim, há mais dois produtos e serviços que são oferecidos pela BVS: o “Espaço Colaborativo BVS Brasil” e o “*Newsletter/Rede Notícias BVS*”, ambos pertencentes à Rede BVS, que permitem fortalecer a comunicação e o registro das ações realizadas pelos membros da Rede BVS Brasil, ao atuarem como espaço de interação e fonte de informação no contexto da proposta de convergência das bibliotecas virtuais temáticas, institucionais e portais afins.

¹¹ Método de recuperar numa base de dados as diversas palavras que compartilham uma raiz comum. Assim, é possível realizar busca em cadeias de caracteres que não formam palavras completas. (CUNHA, Murilo; CAVALCANTI, Cordélia. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. p. 369).

¹² Ação de submeter palavra ou frase a um mecanismo de busca e receber, como resposta, uma série de endereços eletrônicos (URLs) que contenham aqueles termos ou frases ⇔ mecanismo de busca. ((CUNHA, Murilo; CAVALCANTI, Cordélia. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. p. 59).

A BVS Bioética e Diplomacia em Saúde não é categorizada como membro do espaço Ecos da Rede Brasileira. Isto significa que a BVS não participa do espaço colaborativo, utilizando-a como ferramenta de trabalho.

A partir de uma pesquisa rápida, foram encontradas quatro notícias sobre a BVS em foco (figura 26), mas que se limitaram às informações sobre a solenidade de lançamento e aos cursos de capacitação da equipe técnica responsável por essa BVS.

The image shows a screenshot of the BVS Brasil website. At the top, there is a banner with the BVS logo and the text 'Espaço Colaborativo BVS Brasil'. Below the banner, there is a search bar and a 'Login' section. The search results are displayed under the heading 'Resultados da busca' and show four news items related to 'diplomacia' in health. The news items include information about the launch of BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, training events, and dissemination activities.

Resultados da busca

Encontrado **diplomacia** em 4 páginas

BVS Bioética e **Diplomacia** em Saúde é lançada pelo NETHIS
Lançamento acontece no dia 28 de julho durante o 1 Ciclo de Debates promovido pelo Núcleo de Estudos sobre Bioética e **Diplomacia** em Saúde (NETHIS), realizado na sede da FIOCRUZ, em Brasília
Data da última modificação: Quarta-feira 20 de Julho, 2011 19:10:00 BRT

Instâncias da Rede BVS Brasil recebem capacitação
Capacitação conjunta com representantes das instâncias BVS da Rede Brasileira aconteceu em 02 de agosto de 2011
Data da última modificação: Quinta-feira 11 de Agosto, 2011 17:23:00 BRT

BVS Bioética e **Diplomacia** em Saúde é divulgada em evento da área
A BVS Bioética e **Diplomacia** em Saúde foi divulgada no IX Congresso Brasileiro de Bioética, realizado em Brasília, 07-10 de setembro
Data da última modificação: Sexta-feira 16 de Setembro, 2011 18:34:00 BRT

BIREME promove capacitações no estande da Fiocruz no Congresso Brasileiro de Epidemiologia
BVS Bioética e **Diplomacia** em Saúde é promovida em estande da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) em parceria com o Núcleo de Estudos sobre Bioética e **Diplomacia** em Saúde (Nethis) no VIII Congresso Brasileiro de Epidemiologia
Data da última modificação: Sexta-feira 25 de Novembro, 2011 15:39:00 BRT

Figura 26: Espaço colaborativo: notícias BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
Fonte: BIREME (2011).

Na terceira coluna da *Home* da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde há a seção “Destaque”, que lista notícias (não apenas da BVS, mas também do NETHIS) recuperadas do *website* do NETHIS via *Really Simple Syndication* (RSS). O processo é realizado por meio de *feed*, que permite a atualização automática desse menu.

5.1.3 Necessidade de informação da comunidade a ser atendida

Durante a análise documental e na observação do *website* da BVS, não foi encontrado nenhum registro que pudesse indicar a preocupação em realizar estudo de usuário para identificação da comunidade-alvo da biblioteca ou para entender suas necessidades de informação.

Informações sobre a necessidade de informação do usuário podem ser úteis para subsidiar a tomada de decisão do gestor no que tange a formação do acervo de uma biblioteca. Constatou-se que essa BVS atendia aos critérios metodológicos da Bireme para o desenvolvimento e a disponibilização de uma base de dados temática, contudo na análise documental e a observação do *website* da BVS não foi verificado nenhum registro de ocorrência que pudesse indicar iniciativa para considerar a demanda de informação do usuário em relação ao processo de formação do acervo da BVS.

Apesar da importância dos estudos de usuários ressaltada na literatura da área de Ciência da Informação, tal como ressaltam Dias e Pires (2004, p. 6) “conhecer as necessidades informacionais da comunidade a serem atendidas constitui o ponto de partida do planejamento de um serviço de informação e uma preocupação constante no decorrer da prestação dos serviços”, muitas bibliotecas não realizam esse estudo. Nos documentos analisados sobre a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde não foram encontrados registros sobre a realização de estudos de usuários.

Ainda sob o enfoque no sistema, referindo-se à oferta sob a ótica do provedor, observou-se que, na página inicial do *website* da BVS há um aplicativo que fornece dados sobre as estatísticas de acesso à oferta de informação da biblioteca. Os dados estão organizados em cinco categorias: quando, quem, navegação, referências, outros visitantes. Estas categorias permitem examinar o sistema, apenas por meio das características grupais e demográficas de seus usuários. (SILVA; FERREIRA; BORGES; 2002). De um modo geral, são adotadas na abordagem tradicional dos estudos de usuários que examinam o sistema na ótica do provedor.

Os resultados das buscas quando os dados são organizados por categorias de características grupais, geralmente não permitem o delineamento de dados qualitativos do perfil do usuário que acessa a BVS.

Ao consultar a estatística de acesso à BVS, apresentada na tabela 1, foi possível analisar o histórico mensal de acessos no período de 2011 a maio de 2012. Os registros de 2011 foram contabilizados a partir do dia 28 de junho, data de inauguração da biblioteca.

Tabela 1: Histórico mensal de acesso –2011

Mês/2011	Visitantes únicos	Número de visitas
Jan 2011	0	0
Fev 2011	0	0
Mar 2011	0	0
Abr 2011	0	0
Mai 2011	0	0
Jun 2011	0	0
Jul 2011	9	20
Ago 2011	98	175
Set 2011	113	197
Out 2011	135	217
Nov 2011	46	137
Dez 2011	61	165
Total	462	911

Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Constatou-se o aumento progressivo mensal do número de acessos à BVS no período de agosto a outubro/2011, com destaque para os meses de setembro e outubro. A hipótese delineada para essa particularidade deve-se ao fato da divulgação dessa BVS no Congresso Brasileiro de Bioética, de 7 a 9 de outubro de 2011, em Brasília, conforme informações divulgadas no Relatório Anual 2011 do NETHIS.

Em 2012, a média mensal de acesso no período de janeiro a maio foi de 113,5 visitantes únicos. A tabela 2 permite analisar o número de visitantes únicos e o número de visitas à BVS neste período.

Tabela 2: Histórico mensal de acesso – 2012

Mês/2012	Visitantes únicos	Número de visitas
Jan 2012	117	201
Fev 2012	100	165
Mar 2012	130	189
Abr 2012	114	175
Mai 2012	105	166
Jun 2012	0	0
Jul 2012	0	0
Ago 2012	0	0
Set 2012	0	0
Out 2012	0	0
Nov 2012	0	0
Dez 2012	0	0
Total	217	366

Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Há pouca variação no número de acessos entre os meses do período selecionado, com destaque apenas para março de 2012, quando foi registrado o maior número de acessos. A hipótese para justificar tal ocorrência pode estar vinculada ao início da atividade do Ciclo de Debates, que é uma ação mensal do NETHIS, conforme registrado no Relatório Anual de Atividades do NETHIS 2011. Naquela oportunidade, o Coordenador do Núcleo, Sr. José Paranaguá, reforçou a necessidade de intensificar a divulgação do endereço eletrônico da Biblioteca e a importância do acesso à BVS para o desenvolvimento da área.

Pela análise das tabelas 1 e 2, conclui-se que poucos visitantes retornavam à página da BVS, contudo não há informações para identificar o motivo do baixo índice de retorno ao *website* da BVS.

A abordagem do sistema na visão do usuário é importante para conhecer a sua necessidade de informação e não deve se limitar apenas à satisfação das necessidades atuais, mas também contemplar as futuras necessidades de modo a subsidiar os necessários ajustes entre a oferta e a

demanda de informação. Registros indicativos sobre a adoção deste procedimento, não foram observados, apesar de Amaral (2011) ratificar que o pensamento recente sobre marketing da informação sugere que a tarefa das bibliotecas e demais unidades de informação não deve ser apenas para satisfazer necessidades de informação momentâneas, mas também inovar com a oferta de produtos e serviços, capazes de atender aos interesses da clientela no futuro.

5.1.4 Atendimento da e relacionamento com a comunidade usuária

A preocupação e as diretrizes sobre o atendimento aos usuários e o relacionamento entre a biblioteca e os usuários devem estar documentados na política da biblioteca.

Entende-se por atendimento a forma como os usuários são recebidos quando se dirigem à biblioteca enquanto prestadora de serviços de informação. No caso da BVS em estudo serão consideradas as formas como os serviços de informação são prestados, em outras palavras como o usuário da BVS pode utilizar, acessar, consultar e recuperar a informação que é demandada por ele. Este relato também será feito com a descrição do atendimento oferecido de acordo com as informações obtidas pela análise documental e pela observação.

Embora Matta (2007) considere que “tão importante quanto estudar o objeto informação é o estudo daqueles que a utilizam”, em nenhuma seção da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde foi possível localizar informações sobre os seus usuários potenciais, ou sobre a política de uso da biblioteca.

A mudança de foco no acesso à informação, de modelos centrados na informação para os centrados no usuário, parte do princípio de que “a necessidade de informação de um usuário é específica àquele indivíduo.” (FIGUEIREDO, 1999, p. 13). Em outras palavras os usuários são indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas e sociais também únicas.

A breve apresentação sobre a BVS, disponível no *website* da biblioteca, contemplou informações sobre sua área temática, a metodologia utilizada, e explicitou que a Biblioteca foi uma iniciativa do NETHIS. Observou-se também que o *link* “saiba mais” destacou a importância da gestão da informação e do conhecimento da confluência temática, além de enfatizar o “acesso livre e universal à informação” como meio fundamental para o desenvolvimento de novas pesquisas.

Os principais objetivos dessa BVS foram encontrados no seu *website* e são listados a seguir:

- Disponibilizar informação que atende aos requisitos de qualidade e de confiabilidade;
- Melhorar a disponibilidade de informação;
- Personalizar o fornecimento de informação;
- Compartilhar o conhecimento científico;
- Ampliar o debate sobre os temas relacionados à Bioética, Relações Internacionais e Saúde Pública.

A figura 27 mostra como tais informações são apresentadas.


Biblioteca Virtual em Saúde
Bioética e Diplomacia em Saúde

BVS Bioética e Diplomacia em Saúde

É um espaço virtual que reúne fontes de informações especializadas em Bioética, Relações Internacionais e Saúde Pública.

Saiba mais



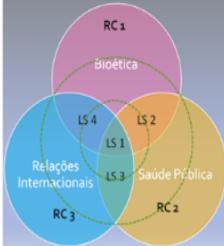
Sobre a BVS

[home](#) > Bioética e Diplomacia em Saúde

Bioética e Diplomacia em Saúde

A Biblioteca Virtual em Saúde Bioética e Diplomacia em Saúde é uma biblioteca temática especializada desenvolvida pelo Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHS) que adota a metodologia BVS do Centro Latino-Americano e do Caribe em Ciências da Saúde (Bireme).

Disponibiliza fontes de informações especializadas sobre a intersecção temática da Bioética, Relações Internacionais e Saúde Pública, conforme representada no diagrama:



Por meio da gestão da informação e do conhecimento dissemina informação que propicia a discussão e o desenvolvimento de novas pesquisas à nível nacional e internacional por meio do acesso livre e universal à informação. As fontes de informação estão acessíveis para usuários de diferentes níveis, podendo utilizá-las independentemente de sua localização física ou geográfica.

Dentre os objetivos da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, destacam-se:

- Disponibilizar informação que atende aos requisitos de qualidade e de confiabilidade;
- Melhorar a disponibilidade de informação;
- Personalizar o fornecimento de informação;
- Compartilhar o conhecimento científico;
- Ampliar o debate sobre os temas relacionados à Bioética, Relações Internacionais e Saúde Pública.

Figura 27: Sobre a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
 Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Esse texto também pode ser acessado por outro caminho, a saber: na coluna central, tópico “Sobre a BVS”, ao final da página inicial.

As informações sobre direitos autorais (*copyright*) localizadas no rodapé da página mencionavam que o direito dessa BVS é atribuído à Bireme/OPAS/OMS. Constatou-se que não havia informação sobre a atualização da página. Foi encontrada apenas a data de seu lançamento.

Uma das principais vantagens de uma biblioteca digital é o acesso de modo rápido à informação atualizada, uma vez que os documentos produzidos

por instituições públicas e privadas costumam estar disponíveis em formato eletrônico.

Na base de dados Literatura Seleccionada, localizada na coluna central da *Home* da BVS temática, o usuário pode acessar os itens bibliográficos já selecionados e previamente classificados conforme metodologia adotada pela equipe gestora dessa biblioteca, que são identificados pelas expressões:

- Bioética e Relações Internacionais e Saúde Pública;
- Bioética e Relações Internacionais;
- Bioética e Saúde Pública;
- Saúde Pública e Relações Internacionais;
- Referência Complementar.

Além da opção apresentada, o usuário pode recuperar documento, utilizando o campo de busca identificado por “Pesquisa na BVS”. Para tanto, deverá digitar uma (ou várias) palavra-chave(s) e/ou descritor(es) nesse campo.

Durante a observação da página da biblioteca, constatou-se que ao clicar sobre cada categoria da base de dados Literatura Seleccionada, o usuário tem acesso a uma página de pesquisa que apresenta uma seleção conforme a estratégia de busca elaborada para a categoria. Por exemplo: se o usuário clicar na categoria “Bioética e Saúde Pública e Relações Internacionais”, ele terá o resultado dos documentos referentes a essa temática. Em outras palavras, cada categoria é uma “estratégia de busca definida”, mas não visível, a partir das relações temáticas e do uso de operadores booleanos (AND, OR, NOT).

A figura 28 apresenta um exemplo do resultado na base de dados Literatura Seleccionada (literatura selecionada contida no item “Bioética e Saúde Pública e Relações Internacionais”).



Figura 28: Pesquisa "Bioética e Saúde Pública e Relações Internacionais".
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Nessa página de resultado da busca é possível averiguar os conjuntos de *clusters* - menu à esquerda na página de resultado; sobre os documentos selecionados que contemplam as seguintes informações. Os *clusters* organizam o resultado da busca por meio dos seguintes indicadores:

- Texto completo (texto na íntegra ou não);
- Tipo (artigo, monografia, tese, documento não convencional, dentre outros);
- Assunto principal (baseado nos descritores do DeCS);
- Revista (título do periódico);
- Idioma (inglês, espanhol ou português);
- Ano de publicação.

Ainda na página de resultado da BVS, há um campo de busca similar ao da *Homepage* que permite buscar por palavra ou expressões, utilizando ou não operadores booleanos e também oferece dois campos que listam opções para uma pesquisa mais refinada. O primeiro campo contempla os índices: título, autor, assunto e tipo de publicação, que é apresentado na Figura 29.

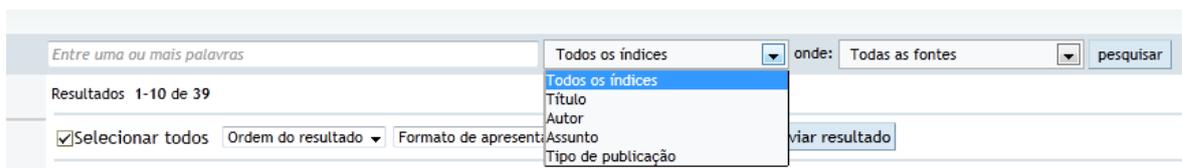


Figura 29: Índices de busca
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Já o segundo campo lista todas as fontes da rede regional da BVS (figura 30).

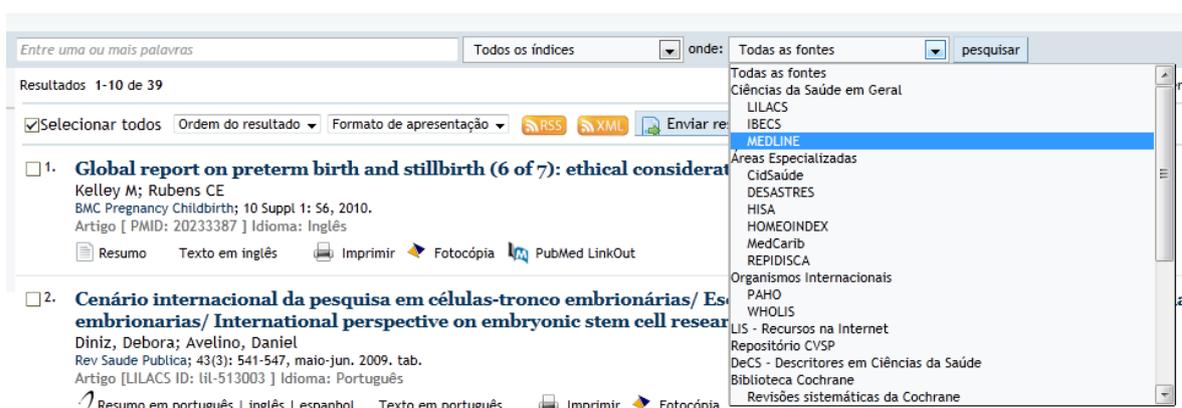


Figura 30: Fonte de informação
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Durante a observação, constatou-se que esse instrumento não realiza uma busca a partir dos documentos apresentados no primeiro resultado, mas sim, permite uma nova busca.

No que tange à recuperação de documentos sobre Diplomacia, conforme a figura 31, apesar da inexistência desse descritor, há a existência de literatura sobre esse assunto e mais especificamente sobre diplomacia em saúde nessa biblioteca temática. Para tal constatação, realizou-se o seguinte passo-a-passo:

1º Clicou-se no item “Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais” da Literatura Seleccionada;

2º A partir do resultado recuperado, realizou-se uma nova pesquisa a partir dos documentos selecionados, utilizando o termo “*diplomacy*”.

The image displays two screenshots of a search interface. The top screenshot shows a search for "Bioética e Relações Internacionais e Saúde Pública" with 71 results. The bottom screenshot shows a search for "diplomacy" with 6 results, highlighting the second result: "Framing health and foreign policy: lessons for global health diplomacy." The highlighted result is by Labonté R, published in Global Health, 6: 14, 2010. The interface includes a sidebar with filters, a search bar, and a list of search results with options to view the full text, print, or download.

Figura 31: Pesquisa na literatura selecionada
 Fonte: Página de busca da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
 (<http://pesquisa.homolog.bvs.br/bioeticaediplomacia/index.php>) (2012).

As informações sobre a origem e a atualização da página são requisitos para destacar a credibilidade da informação ofertada e podem contribuir para estimular o retorno do usuário a essa fonte de informação. Contudo, essas informações não eram apresentadas no *website* da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

Nessa era informacional, o usuário assume dupla função, além de acessar informação, ele também produz informação o que propicia o aumento exponencial da informação. Por isso, a origem é um fator decisivo na decisão do usuário pelo uso ou não da informação.

Quanto ao relacionamento entre a biblioteca e os seus usuários, a gestão da informação sob a ótica do marketing preconiza a relação com o usuário por meio de um ambiente de troca que facilite a comunicação direta entre quem oferta e quem demanda informação.

Não foram encontradas informações para apresentação da equipe de desenvolvimento da BVS e nenhum contato direcionado para o responsável por sua gestão. Foram observadas indicações do endereço e do telefone geral do NETHIS.

A ausência de informações relevantes sobre a política da biblioteca impediu a verificação mais detalhada sobre os procedimentos adotados relativos ao uso dos recursos disponíveis, perfil do usuário, mecanismos do tipo fale conosco, dentre outros. Essas informações interferem no processo de comunicação entre os usuários e a equipe técnica responsável pelo *website*. Observou-se também escassez de esclarecimentos sobre o uso dos produtos e serviços oferecidos pela BVS.

Para o caso de dúvidas, a página disponibilizava a opção de contato, que também permitia que o usuário manifestasse suas reclamações e/ou elogios. Pela própria página da biblioteca era possível enviar o *e-mail* sem necessidade de abrir o correio eletrônico particular. Porém, apesar dessa facilidade, algumas observações foram destacadas: não havia informações sobre o destinatário e nem sobre o prazo médio para o recebimento da resposta à mensagem enviada.

5.1.5 Divulgação da oferta

A estrutura da oferta de informação da biblioteca está organizada em três colunas que relacionam os produtos e os serviços informacionais oferecidos, conforme esquematizado no quadro 6.

Quadro 6: Estrutura do *website* da BVS

Cabeçalho		
<ul style="list-style-type: none"> • Informações institucionais; • Parceiras; • Redes 	<ul style="list-style-type: none"> • Literatura Científica; • Portais; • Outros produtos 	<ul style="list-style-type: none"> • Destaque • Notícias
Rodapé		

Fonte: Elaborado pela autora (2012)

A cor padrão da rede BVS é o azul, que facilita a identificação de uma fonte de informação que adota essa metodologia da Bireme, mas ao mesmo tempo não permite que essa fonte adquira uma personalidade própria.

É comum, o uso da imagem de uma colmeia (Figura 32), que simboliza o trabalho cooperativo e interdependente em prol de um único objetivo que é a disseminação da informação científica. No caso da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, a colmeia é apresentada de modo mais sutil e passa despercebida por alguns usuários.



Figura 32: Simbolismo no banner da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Tal constatação foi possível após a análise dos *websites* de outras quatro BVS (Aleitamento Materno, Adolec-Adolescente, Saúde Pública, RIPSA) e o estudo de documentos que tratam sobre a metodologia BVS desenvolvida pela Bireme.

Conforme a figura 33, o uso de logotipos das instituições parceiras como alternativa para não carregar a *Homepage* do *website* da BVS com excesso de informações. Para o usuário final, não ficou clara a relação entre as instituições parceiras e a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, pois as instituições consideradas parceiras seriam as instituições de origem dos pesquisadores do NETHIS como responsável pela BVS e não diretamente na formação e gestão da biblioteca temática.



Figura 33: Instituições parceiras
Fonte: BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (2012).

Observou-se que a divulgação dessa BVS somente era realizada de modo sistemático pelo *banner* da BVS disponível no *website* do NETHIS. Além disso, durante os Ciclos de Debate – atividade regular do NETHIS que reúne professores, pesquisadores, alunos da Bioética e da Diplomacia em Saúde - o Coordenador do NETHIS divulgava o endereço eletrônico da BVS e sua importância para o desenvolvimento da área.



Figura 34: *Banner* da BVS no *website* do NETHIS
Fonte: NETHIS (2012).

Os órgãos parceiros (UnB e Fiocruz), eventualmente, divulgavam a BVS e esta notícia aparece na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde por meio do sistema de *RSS*, recuperada no *website* do NETHIS.

Os instrumentos promocionais de divulgação limitavam-se aos que foram apresentados. Outros, tal como *e-mail* marketing enviados para os usuários cadastrados, por exemplo, não foi identificado. Assim, o *e-mail* é utilizado como ferramenta do marketing direto para oferta de produtos e serviços.

Essa situação de ausência dos devidos instrumentos de divulgação da oferta de informação especializada na área de Bioética aparenta ser realidade para outras fontes de informação. Essa hipótese corrobora a afirmação dos autores Braga (2003), Barchifontaine e Pessini (2007), pois apesar do crescimento dos temas bioéticos na literatura científica brasileira, não há pesquisas sobre oferta e demanda de informação científica em Bioética.

A divulgação da informação é etapa primordial na gestão da informação, uma vez que cientes do que há disponível no mercado informacional, o usuário estará melhor preparado para tomar a iniciativa de buscar informação para sanar a sua necessidade.

Além desses dados para melhor oferta dos produtos, Amaral (2011) ressalta que o marketing da informação propicia a maior divulgação da oferta dos recursos informacionais e melhora a imagem da unidade de informação.

O marketing é possível até mesmo em instituições sem fins lucrativos, que almejam propiciar a relação de troca entre os que demandam informação e os que ofertam. É o caso do marketing da informação que disponibiliza o lucro social que contribui, não apenas para essa comunidade científica, mas para a sociedade de modo geral que usufrui dos resultados da pesquisa.

5.2 Objetivo específico 2: Identificar o perfil, a necessidade e o comportamento de busca dos pesquisadores do NETHIS.

O estudo da oferta de informação na visão do usuário como representante da sua demanda será apresentado pela análise das respostas ao questionário por meio do qual foi realizado o estudo dos usuários da BVS, os pesquisadores do NETHIS. Esse tipo de estudo permitiu pontuar os temas mais demandados para a realização das atividades do Núcleo, dentre outros aspectos acerca dos produtos e serviços informacionais da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

Outras informações foram obtidas por meio da entrevista, etapa realizada após o recebimento dos questionários preenchidos pelos pesquisadores.

Foi enviado *e-mail* para os dez pesquisadores do NETHIS com o *link* de acesso ao questionário elaborado na plataforma *Google Docs*, antes do envio do *link*, o Coordenador do Núcleo encaminhou uma mensagem para a equipe informando sobre a pesquisa e a importância da participação. Apesar dos esforços por meio de ligações telefônicas e de *e-mail*, apenas oito pesquisadores responderam o questionário, que ficou disponível no período de 29 de abril a 8 de maio de 2012.

As respostas às perguntas do questionário deveriam ser obtidas dos usuários da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde como avaliadores da oferta de informação disponível desta BVS para atender às suas demandas de informação. A análise das respostas de uma pergunta do questionário distinguia usuários e não-usuários e todos os pesquisadores foram identificados como usuários. Este resultado também confirma a representatividade da população pesquisada para validar os resultados da pesquisa.

A análise dos dados coletados mostra os resultados da avaliação da oferta de informação da Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde pelos pesquisadores do NETHIS, identificados como usuários desta BVS, de acordo com a visão destes pesquisadores. Na apresentação dos resultados, os pesquisadores foram identificados por letras do alfabeto, quando comentadas suas respostas.

5.2.1 Perfil dos pesquisadores do NETHIS

Face à afirmação de Saracevic (1996) “a ecologia informacional é essencialmente social [...]”, parte-se para a análise do perfil do usuário do NETHIS, cuja amostra foi composta por cinco mulheres e três homens.

No que se refere à idade, a faixa etária predominante era a de 26 a 35 anos, sendo que 50% dos profissionais se enquadravam nessa faixa; seguida por 25% entre 36 e 45 anos, 12,5% tinham até 25 anos e 12,5% com 56 anos ou mais, conforme demonstrado no gráfico 2.

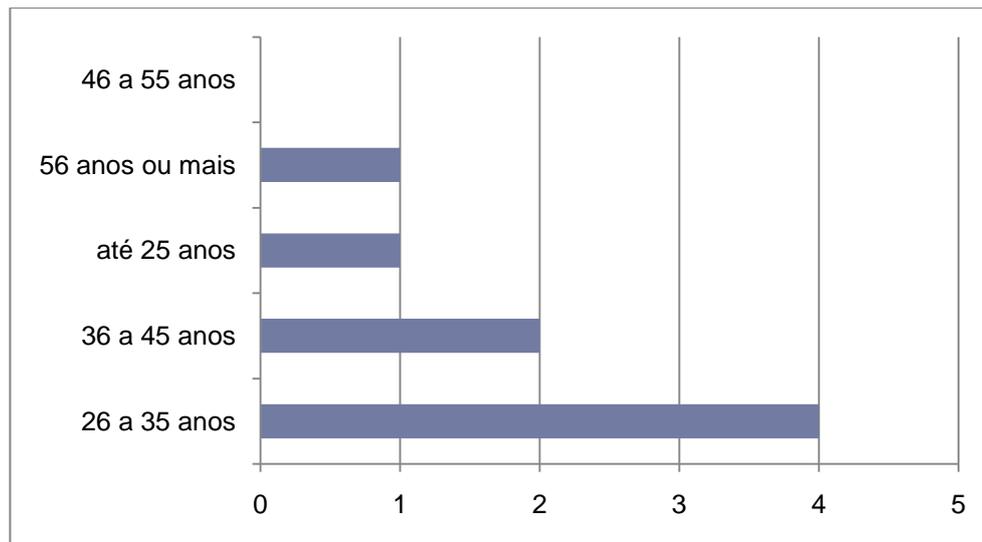


Gráfico 2: Faixa etária

A formação acadêmica dos pesquisadores é uma informação que auxilia a equipe da biblioteca para o desenvolvimento e manutenção do acervo especializado nas áreas de interesse da comunidade que atende.

A área de formação acadêmica entre os pesquisadores variou a sua origem entre as Ciências Humanas e as Ciências Sociais como pode ser observado no gráfico 3.

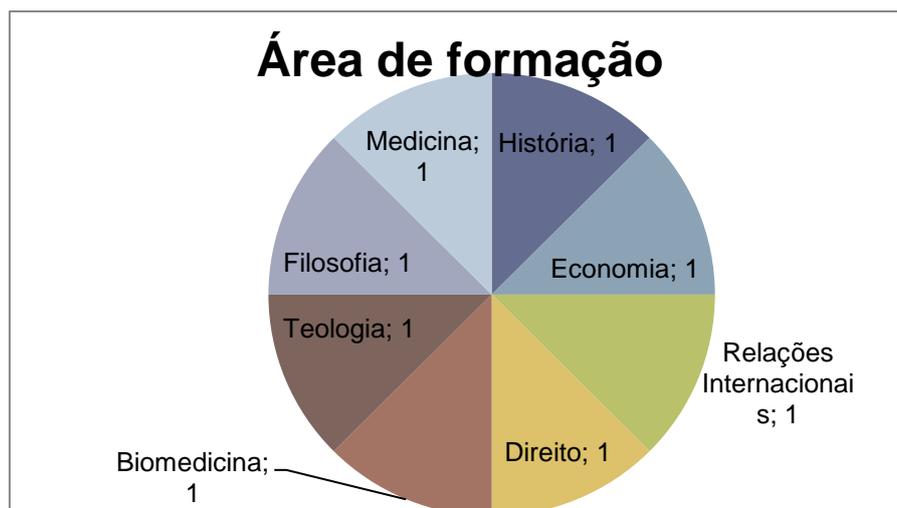


Gráfico 3: Área de formação

As informações sobre a formação dos membros do NETHIS permitiram saber o grau de especialização que a biblioteca deve se adequar para atender de modo satisfatório as necessidades dos pesquisadores.

Quanto à especialização, seis dos usuários afirmaram possuí-la. Havia uma variedade de cursos de graduação, contudo na especialização constatou-se uma aproximação temática das áreas dos cursos com os eixos estruturais da Bioética e Diplomacia em Saúde. O curso que teve mais incidência foi o de Bioética, conforme o gráfico 4.

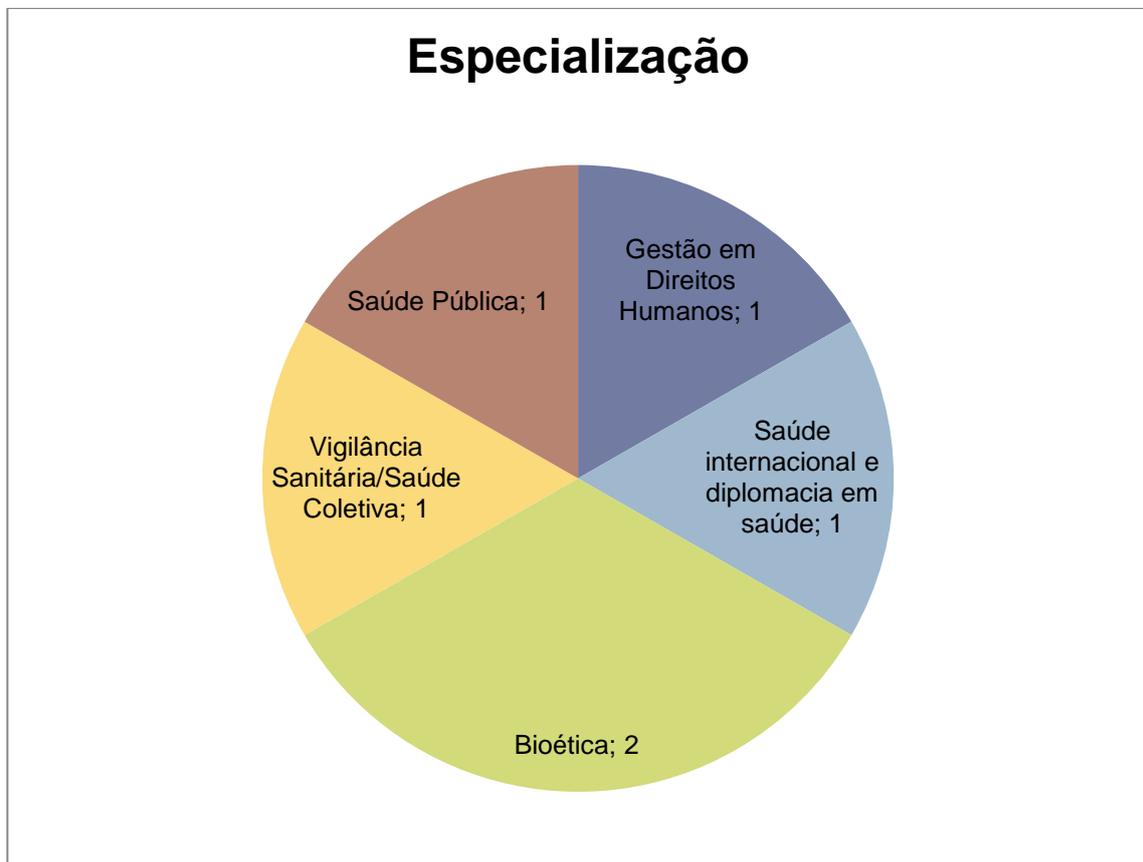


Gráfico 4: Especialização

Dos respondentes, quatro pesquisadores possuem mestrado nas seguintes áreas:

- Saúde Coletiva;
- Seguridade Social;
- Bioética;
- Medicina Tropical.

Um dos pesquisadores possui doutorado em Saúde Coletiva. É uma jovem equipe de pesquisadores com pouca experiência em atividades científicas, a considerar as respectivas titularidades.

Apesar das distintas áreas de formação, constatou-se que no quesito da titularidade de pós-graduação apresentou mais proximidade entre as áreas temáticas do NETHIS.

No quesito idioma, conforme expresso no gráfico 5, todos falavam português, sete afirmaram falar o inglês, dois o francês e dois, o espanhol. Cabe ressaltar que apenas um colaborador não falava outro idioma além do português.

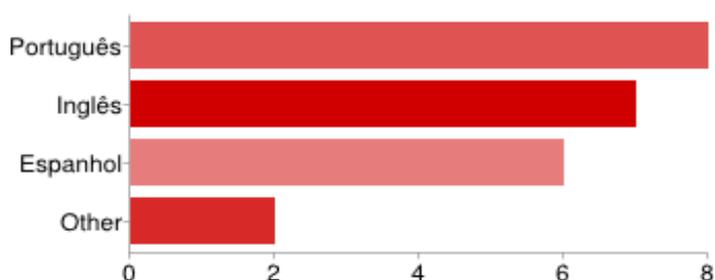


Gráfico 5: Idioma

A variável idioma foi questionada para averiguar se o domínio de outras línguas seria uma condição necessária para acesso à literatura especializada.

Verificou-se que os idiomas mais recorrentes nos documentos oferecidos na “Literatura Especializada”, disponível na BVS eram em português

e inglês e que, não haviam documentos em espanhol. Assim, entendeu-se que a barreira linguística para o acesso aos documentos oferecidos na BVS existia apenas para o pesquisador que não falava inglês.

Quanto à experiência profissional, o gráfico 6 apresenta o tempo de experiência em atividade científica dos membros do Núcleo de Estudos

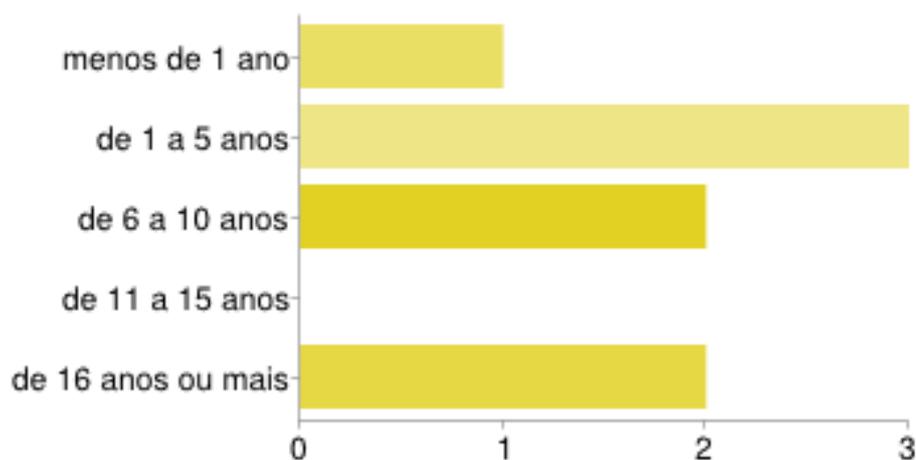


Gráfico 6: Experiência em atividade científica (anos)

Dois pesquisadores afirmaram ter de 6 a 10 anos de experiência e outros dois, de 16 anos ou mais. Um respondente disse ter menos de 1 ano de experiência. A parcela mais expressiva informou ter 1 a 5 anos de atividades científicas, o que corrobora a baixa titularidade dos membros do Núcleo.

No que concerne ao tempo de trabalho no NETHIS, quatro colaboradores da equipe informaram estar há mais de 2 anos. Os demais se encontravam distribuídos igualmente, sendo dois com até 6 meses e, dois tinham de 6 a 12 meses de trabalho.

Identificado o tempo de trabalho no NETHIS, os colaboradores apontaram as principais atividades desenvolvidas nesse Núcleo. Dentre as atividades listadas, as mais recorrentes foram: desenvolvimento de pesquisa científica; seleção de documentos pertinentes à temática do NETHIS e participação em eventos científicos, nessa ordem. Outras atividades menos

recorrentes eram desenvolvidas: organização de ciclo de debates e elaboração de relatório técnico. Cabe destacar, que apesar do pouco tempo de experiência na realização de atividades científicas, todos os pesquisadores do NETHIS afirmaram desenvolver pesquisa científica.

Constatou-se que os pesquisadores do NETHIS acessavam a biblioteca temática por uma necessidade de informação em função da atividade que desenvolviam no NETHIS. A necessidade de informação está sempre vinculada a um tipo de objetivo, seja ele profissional ou pessoal (FIGUEIREDO, 1979).

Os pesquisadores na etapa do questionário não precisaram identificar se a necessidade de informação era de cunho pessoal ou profissional, mas nas entrevistas, foi possível averiguar que a necessidade de informação era em função de uma atividade profissional.

A equipe era composta por bolsistas da Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde (Fiotec) e por funcionários da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS).

Cabe discorrer brevemente que a Fiotec é uma fundação de direito privado, sem fins lucrativos, com autonomia administrativa e financeira e patrimônio próprio.

A fundação contribui para a realização de projetos desenvolvidos pela Fiocruz abrange ações nas áreas de: ensino e pesquisa, produção de bens e insumos para a saúde, serviços de referência em saúde, informação em saúde, desenvolvimento institucional e promoção de eventos técnico-científicos, por meio de bolsas de pesquisa (FIOTEC, 2012).

Apesar do NETHIS ter resultado de uma cooperação técnica entre três renomadas instituições, dentre elas a Universidade de Brasília e a Fiocruz, nenhum pesquisador do NETHIS afirmou ser vinculado à UnB ou à Fiocruz.

O NETHIS é um núcleo de pesquisa científica que atua em duas linhas temáticas: Bioética e Diplomacia em Saúde que corrobora os princípios da Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos, com destaque para o artigo 24 “os Estados devem apoiar a difusão internacional da informação científica e encorajar a livre circulação e a partilha de conhecimentos científicos e tecnológicos”.

Dos respondentes, conforme o gráfico 7, seis informaram trabalhar com assuntos relacionados à Bioética e Direitos Humanos e cinco com Diplomacia em Saúde e Cooperação Sul-Sul. Constatou-se que três pesquisadores atuavam nas duas áreas de conhecimento.

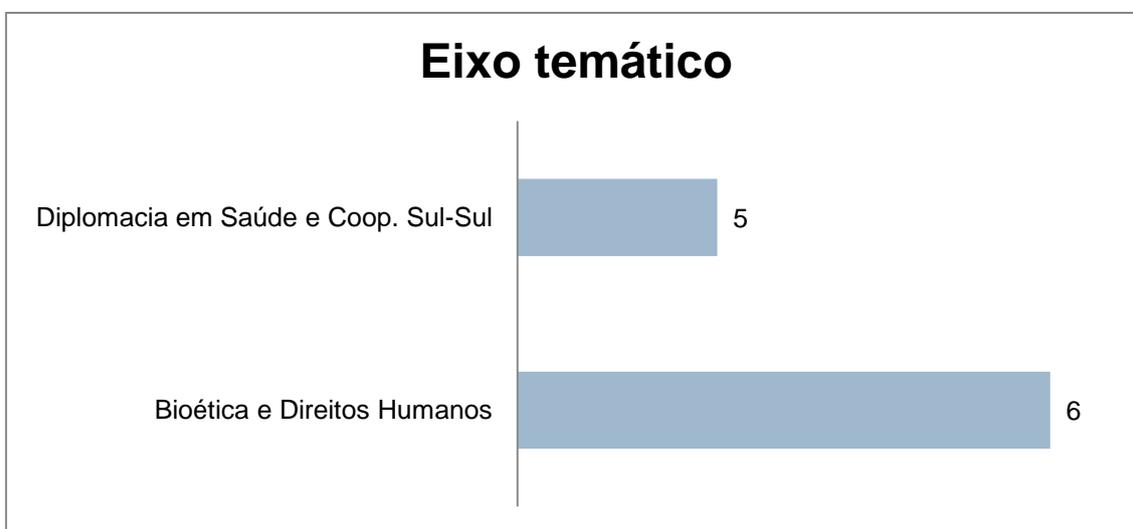


Gráfico 7: Eixo temático de atuação do pesquisador

A incidência no eixo temático da Bioética justifica-se pelo número de pesquisadores com pós-graduação em Bioética (especialização, mestrado e doutorado), além do fato de que a Bioética no estado brasileiro nasce favorecida pelo uso das tecnologias da informação como facilitadora para o processo de disseminação de informação, especialmente na Internet.

Quando questionados sobre a idade dos documentos, ou seja, se necessitavam de documentos mais atuais ou não para a realização das pesquisas, a maioria dos colaboradores informou necessitar de informação dos últimos 20 anos ou mais para a realização de suas atividades no NETHIS.

Apenas dois afirmaram que precisavam de informação atualizada (de hoje ou do ano passado). A tabela 3 apresenta o resumo das respostas.

Tabela 3: Idade dos documentos consultados

Idade	Quantidade
Atual (de hoje ou do ano passado)	2
Dos últimos 5 anos	1
Dos últimos 10 anos	1
Dos últimos 20 anos ou mais	4

Uma hipótese foi desenvolvida para justificar a necessidade de informação dos últimos 20 anos ou mais, é que os estudos do NETHIS assumem uma perspectiva histórica, em especial nas pesquisas na área de Diplomacia em Saúde como respaldo para a consolidação da área. Além do fato de que um dos pesquisadores tem formação em História.

Essas hipóteses puderam ser corroboradas na etapa da entrevista. Os pesquisadores que atuam no eixo temática da Diplomacia em Saúde costumam realizar estudos históricos sobre o desenvolvimento da diplomacia no contexto nacional e internacional.

Os colaboradores foram questionados quanto às fontes preferidas. A tabela 4 apresenta a ordem de preferência das fontes de informação, a começar pelo mecanismo de busca de informação na internet (ex: Google), como a fonte mais preferida.

Tabela 4: Fonte preferida

Ordem	Fonte
1	Mecanismo de busca de informação na internet (ex. Google)
2	Especialistas e fontes de informação especializada
3	Eventos científicos; Revista, jornal e livro digitais
4	Revista, jornal e livro impressos
5	Biblioteca física e e-book

A fonte preferida entre os colaboradores era o mecanismo de busca de informação na internet (como Google). Em segundo lugar foram identificados os especialistas e as fontes de informação especializada (Pubmed, Scielo, Rede BVS, dentre outras). Na terceira posição foram sinalizados os eventos científicos e, revistas e jornais digitais ou eletrônicos. Em quarto no *ranking* encontram-se: revista, jornal e livro impressos. Por fim, as fontes menos preferidas pelos pesquisadores do NETHIS foram a biblioteca física e o *e-book*.

Esse resultado ratifica o estudo realizado por Pinheiro (2003), cujo artigo contemplou as comunidades científicas e a infraestrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa. A conclusão desse estudo foi que os meios digitais ganharam destaque na comunicação científica, especialmente as bibliotecas virtuais e os *sites* de eventos.

A biblioteca física tem dado lugar à biblioteca digital, uma vez que essa oferece a vantagem de acesso em qualquer tempo e lugar, enquanto aquela prescinde de deslocamento físico. Além disso, a rapidez de acesso à informação substitui a busca de documento nas estantes, dos catálogos referenciais impressos (ALVARENGA, 2003).

Com o intuito de averiguar a familiaridade quanto ao uso de ferramentas disponíveis na Internet, que são utilizadas pelos pesquisadores do NETHIS, eles foram questionados se usavam ou não determinados recursos e qual a frequência de uso, conforme expresso na Tabela 5.

Tabela 5: Ferramentas disponíveis na Internet

Ferramenta	Uso				
	Não uso	Uso diário	Uso semanal	Uso quinzenal	Uso mensal
Blog	5	0	1	1	1
Fórum de debate	5	0	2	0	1
Recursos da <i>Wikipédia</i> (conhecimento colaborativo)	2	2	3	0	1
Redes sociais (Facebook, Orkut, Twitter)	3	3	1	1	0
Recursos de EaD (educação a distância)	3	1	0	3	1
Recursos de mensagens (Gtalk, MSN, Skype, Viber)	1	5	2	0	0

A equipe de membros do NETHIS apresentou familiaridade no uso de tecnologias da informação, com exceção do blog e do fórum de debate. As demais são acessadas pelos membros do NETHIS, destacando-se os recursos da *Wikipédia* e os recursos de mensagens. Essa característica foi retratada por Castells (2000) quando atribuiu algumas características à sociedade da informação, dentre elas a informação como matéria-prima e os efeitos das novas tecnologias. As novas tecnologias estão cada vez mais presentes na vida das pessoas e, sendo assim, as pessoas tornam-se mais dependentes desses recursos tecnológicos para a execução de suas atividades pessoais e profissionais.

Para acessar os recursos da Internet, a maioria dos membros (88%) sinalizou utilizar o computador pessoal (PC, *notebook*, *netbook*). Na sequência, informaram usar o computador institucional do serviço (75%), conforme apresenta o gráfico 8.

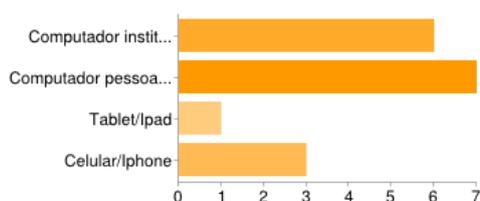


Gráfico 8: Equipamentos tecnológicos

Essa tendência de uso de equipamentos particulares reflete o barateamento das tecnologias no Brasil, tornando-os mais acessíveis, como uma ação a ser adotada pelos países em desenvolvimento, não devem repetir os altos investimentos feitos pelos países desenvolvidos no que tange aos recursos tecnológicos (PELLEGRINI FILHO, 2004).

Percebe-se que há uma geração de pesquisadores com facilidade para utilizar os recursos da Internet e os meios de acesso.

A partir da análise do uso da Internet e os instrumentos de acessos, como todos os pesquisadores conheciam a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, foi questionado como os membros do NETHIS conheceram a BVS. Entre eles, 67% conheceram a Biblioteca por meio do *website* do NETHIS e 33% marcaram a opção “outros”. Nessa opção, os colaboradores informaram que conheceram a BVS pelo fato de integrarem a equipe do NETHIS, sendo que um deles afirmou que fez parte do grupo que a criou.

Quanto ao acesso e uso da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, os colaboradores selecionaram as seguintes características como sendo verdadeiras conforme sua experiência (tabela 6). Cabe ressaltar que os respondentes tiveram a oportunidade de informar quantas alternativas fossem necessárias.

Tabela 6: Afirmativas acerca da BVS

As informações são localizadas facilmente por mim	4
Faltam informações sobre os produtos e serviços ofertados	3
O visual da página é poluído pelo excesso de informações	3
Os produtos e serviços de informação oferecidos são facilmente identificados.	3
São praticamente inexistentes as instruções para o uso da BVS	2
Não existem formulários para os usuários enviarem suas críticas, sugestões e reclamações.	2
É difícil encontrar as informações do meu interesse temático	2

A primeira análise sobre as características mais citadas pelos pesquisadores esboçam um cenário positivo para a BVS, ao destacar que as informações, produtos e serviços são facilmente localizados e identificados. No entanto, ao analisar tópico por tópico, constata-se uma incidência maior de notas de número “3” e “2”, que relatam características negativas, que foram: o excesso de informações; inexistência de instruções para o uso da BVS, não há formulários para os usuários enviarem críticas, sugestões e reclamações, além do fato que é difícil encontrar as informações do meu interesse temático.

Apesar de sinalizarem que o visual da página é poluído pelo excesso de informações, destacam que faltam informações sobre esses produtos e serviços. Sendo assim, infere-se que há de informação desnecessária e falta informação primordial sobre os recursos oferecidos.

Quanto aos recursos das fontes de pesquisa da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, os colaboradores foram questionados quanto ao uso de fontes específicas disponíveis nessa BVS e quando consultados, informaram também se era fácil ou não usar essas fontes, conforme dados apresentados na tabela 7.

Tabela 7: Uso e facilidade de uso das fontes

Fonte	Consulta		
	<i>Não consulto</i>	<i>Consulto e é de fácil uso</i>	<i>Consulto, mas é de difícil uso</i>
Base de dados (Literatura científica)		75%	25%
Outras bases de dados (WHOLIS, LILACS, MEDLINE, COCHRANE, Scielo, PAHO)		75%	25%
Diretório e Portais (LIS, DECS, NETHIS, Comunicação Científica)		88%	12%
<i>Newsletter BVS</i>	63%	38%	
Rede colaborativa	50%	50%	

A partir dos resultados, foi possível observar que os principais produtos acessados eram as fontes de literatura científica, fossem a base de dados selecionada ou outras bases de dados da Rede BVS. Apesar de a maior parte dos pesquisadores ter informado que eram de fácil uso, alguns deles marcaram como de difícil uso.

Na etapa da entrevista, os respondentes foram questionados quanto à facilidade de uso das fontes de informação da BVS temática e todos disseram que era de fácil uso e ratificaram que não havia necessidade de treinamento para usar essa BVS.

A seção de Diretório e Portais englobava quatro produtos, que são páginas *Web* específicas que remetem o usuário para informações específicas. Quando questionados, a maior parte deles informou que consultava e que as páginas eram de fácil uso. Logo, pode-se inferir que havia familiaridade da equipe com a terminologia adotada pela BVS.

A *Newsletter* BVS e a Rede Colaborativa são produtos da Rede BVS, porém a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde não participa ativamente da rede. Apesar desse contexto, alguns pesquisadores informaram que usavam e outros, que desconheciam tais ferramentas. Constatou-se que a divergência de resposta dificultou o entendimento da relação entre a participação dessa BVS na rede e o uso desses produtos e serviços.

Para localizar informações na BVS, há diversas opções de busca de documentos. Portanto, foram listadas as cinco maneiras possíveis de localizar informação na base de dados. Dentre as opções, sete afirmaram utilizar o recurso da literatura selecionada, seis buscavam por palavra-chave, três acessavam o *website* com informações da referência bibliográfica de um documento específico e dois utilizavam estratégias bem sucedidas em outras buscas elaboradas por eles. Nessa questão, o pesquisador podia marcar mais de uma opção.

No caso da recuperação da informação realizada a partir de uma referência bibliográfica específica, que fora classificada como uma das opções

mais utilizadas pelos pesquisadores do NETHIS, constatou-se que geralmente essa referência era indicada por um dos pares dos grupos acadêmicos. Tal informação foi obtida na etapa da entrevista.

A análise sobre as consultas, buscas e recuperação da informação oferecida pela BVS em conjunto apresentam o comportamento dos usuários de acordo com a descrição dessas atividades realizadas pelos usuários para acessar e utilizar a informação demandada por eles que está disponível na BVS.

Entendido o comportamento dos usuários da BVS para sanar sua necessidade de informação, almeja-se verificar a satisfação dos usuários a partir do acesso e uso da oferta de informação disponível na BVS.

5.3 Objetivo específico 3: Verificar a satisfação dos pesquisadores do NETHIS em relação ao acesso e uso da informação oferecida pela Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde

Antes de apresentar a análise das entrevistas será apresentada a análise das respostas dos pesquisadores sobre sua satisfação no acesso e uso das informações disponíveis na BVS.

Para indagar sobre os procedimentos adotados pelos usuários para atender sua necessidade de informação, optou-se por questioná-lo de modo indireto, uma vez que a resposta pretendida envolvia o entendimento de diversos conceitos da Ciência da Informação implícitos na questão a ser formulada. Uma das perguntas do questionário solicitava que o usuário identificasse a necessidade de informação que o(a) levava a consultar a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde e indagava se, em geral a sua necessidade de informação era atendida pela informação recuperada na BVS. Nas opções de resposta foram apresentadas sob a forma de quadro, para facilitar o preenchimento pelo usuário, eliminando termos técnicos que pudessem comprometer o entendimento da questão pelo usuário.

Porém, a Tabela 8 mostra o resultado da tabulação das respostas sobre a demanda que o usuário apresenta e também sobre o atendimento da necessidade de informação do pesquisador, utilizando as variáveis estudadas conforme denominadas nesta pesquisa.

Tabela 8: Atendimento da necessidade de informação do pesquisador

Necessidade de informação (demanda)	Não	Sempre atendida	Às vezes é atendida	Nunca é atendida
Subsidiar o desenvolvimento de uma pesquisa científica		2	6	0
Atualizar-me acerca dos novos documentos na literatura científica		2	6	0
Conhecer os sites especializados na área	3	1	4	0
Informar-me sobre os eventos técnico-científicos	3	1	4	0
Acompanhar as atividades realizadas pelo Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde	2	3	3	0

Três respondentes informaram que suas demandas em relação à BVS não estão vinculadas à necessidade de informação para conhecer os sites especializados na área, os eventos técnico-científicos e para acompanhar as atividades realizadas pelo NETHIS. Em unanimidade, os usuários informaram que nunca aconteceu de sua necessidade de informação não ter sido atendida. Contudo, informaram que em algumas situações a demanda apresentada às vezes atendia a sua necessidade sendo aplicadas com mais incidência para as seguintes demandas: subsidiar o desenvolvimento de uma pesquisa científica e atualizar-me acerca de novos documentos na literatura científica.

Choo (1999) destaca que o conceito de necessidade de informação está atrelado ao ambiente organizacional para execução de atribuições, tal como foi ratificado pelo resultado da pesquisa com os usuários do NETHIS.

No que se refere ao acesso e uso da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, alguns quesitos foram avaliados com nota de 1 a 10 pelos

pesquisadores do NETHIS. A Tabela 9 apresenta a média das notas atribuídas pelos pesquisadores para cada quesito.

Tabela 9: Avaliação dos quesitos em ordem decrescente das médias das notas

Quesitos	Nota (1 a 10)
Confiança na informação disponível	9,57
Adequação temática da informação disponível ao seu interesse de pesquisa	8,71
Conveniência no acesso às informações disponíveis	8
Interesse da BVS em conhecer suas necessidades e preferências de uso da informação disponível	7,83
Facilidades no uso das informações disponíveis	7
Atualização das informações disponíveis	6,37

Os quesitos apresentados na tabela 9 foram oriundos do atendimento e do relacionamento com o usuário. Os quesitos analisados sob o enfoque do atendimento contemplou: confiança na informação disponível, adequação temática da informação disponível ao seu interesse de pesquisa e atualização das informações disponíveis. Os quesitos do relacionamento foram conveniência no acesso às informações disponíveis, interesse da BVS em conhecer suas necessidades e preferências de uso da informação disponível e facilidades no uso das informações disponíveis.

A média das notas do atendimento foi 8,21, cujo indicador atualização das informações disponíveis contribuiu para diminuir a média dessas notas do atendimento. Para o relacionamento, a média das notas foi 7,61.

No que tange o atendimento, a média das notas atribuídas foi relativamente alta. Os quesitos que se referiram ao acesso e uso da BVS pelos pesquisadores foram bem avaliados por eles e revelaram estarem satisfeitos com o acesso e uso da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

Já o relacionamento estabelece-se pela comunicação entre a biblioteca e o usuário, nesse contato direto é possível captar informações que auxiliarão a oferta de informação para atendimento ao usuário.

O resultado da avaliação, que apresentou a média mais baixa, que se refere à atualização das informações disponíveis na BVS, é procedente, uma vez que na análise da oferta na ótica do provedor, verificou-se que a atualização das informações também não ocorria de modo satisfatório.

A atualização do acervo foi a nota mais baixa atribuída pelo usuário, o que resulta em um acervo pequeno. Esse fator é fundamental para o sucesso de uma biblioteca.

Outros dois quesitos (facilidades no uso das informações disponíveis e interesse da BVS em conhecer suas necessidades e preferências de uso da informação) apresentaram notas abaixo de oito, e ratificaram os resultados constatados em outras questões do questionário e anteciparam os resultados referentes às informações coletadas na etapa da entrevista.

Para Cunha (2000, p. 78), “bibliotecas digitais são simplesmente um conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização da demanda informacional, interligando recursos e usuários”, que exploram as vantagens da comunicação digital, tais como a rapidez de atualização, localização e recuperação de informação. Constatou-se que nem todas as características listadas pelo autor quanto à concepção de uma biblioteca digital foram identificadas na BVS temática em estudo.

No que tange à satisfação dos pesquisadores do NETHIS com o acesso e uso da BVS, embora tenham sido elaborados dois tipos de roteiros: um para usuário (Apêndice C) e o outro para não-usuário (Apêndice D) da BVS, não foi possível realizar entrevistas com não-usuários, pois os oito respondentes declararam-se usuários da biblioteca.

A entrevista do tipo semi-estruturada contemplou um roteiro com sete questões abertas que foram elaboradas a partir do estudo teórico, da observação do *website* e, principalmente, da tabulação do questionário. Essas informações propiciaram mais embasamento sobre o funcionamento da BVS temática e do perfil do usuário.

A flexibilidade do roteiro permitiu incluir outras perguntas que foram julgadas pertinentes para a continuidade do diálogo entre o entrevistador e o pesquisador entrevistado.

As entrevistas foram realizadas no período de 1 a 13 de junho de 2012, conforme disponibilidade de agenda do membro do NETHIS. Para preservar a identidade dos membros do NETHIS, esses foram nomeados por letras do alfabeto.

As entrevistas foram realizadas com oito membros da equipe do NETHIS, uma vez que dois pesquisadores optaram por não contribuir desde a etapa do questionário, sem apresentarem justificativas pela não participação. Das oito entrevistas, sete foram presenciais e o pesquisador do NETHIS que reside no Rio de Janeiro foi entrevistado por telefone.

As entrevistas foram gravadas no aparelho MP4 e a duração média foi de 27 minutos. Ao início de cada entrevista, a pesquisadora apresentou uma breve introdução do objetivo dessa etapa. Na sequência, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi lido e o colaborador, quando ciente das condições, preenchia e assinava o documento. Neste momento, ressaltou-se a necessidade de gravação do áudio como condição necessária para a realização da entrevista.

A satisfação do usuário é um indicador para averiguar a relação entre a necessidade de informação expressa (demanda) e a oferta de informação na BVS temática. A satisfação do usuário relaciona-se à filosofia de marketing na atuação da biblioteca no mercado da informação, buscando contribuir positivamente na relação entre a oferta e a demanda.

Os assuntos mais requeridos pelos pesquisadores do NETHIS foram listados na tabela 10, que inclusive apresenta a frequência de citação:

Tabela 10: Assuntos demandados

Assuntos	Frequência
Bioética	3
Direitos humanos	2
Constructo filosófico da Bioética	1
Ética no contexto internacional	1
Legislação sobre Direitos Humanos	1
Cooperação Sul-Sul	4
Blocos econômicos	3
Comunidade de países	2
Diplomacia em saúde	2
Direito internacional	2
Saúde global	2
Determinantes sociais na área da saúde	1
Diplomacia e saúde	1
Doenças emergentes	1
Integração regional	1
PALOP – Países Africanos de Língua Portuguesa	1
Política externa brasileira	1
Saúde ambiental	1
Saúde pública	1

Por meio do uso de cores, estabeleceu-se uma legenda que atribui a cor verde ao eixo da Diplomacia em saúde e a cor amarela ao eixo da Bioética, sendo que os assuntos foram apresentados conforme frequência de citação.

Ressalta-se que o colaborador não adotou uma padronização na terminologia para identificar os assuntos, como por exemplo: Diplomacia e Saúde, Diplomacia em Saúde ou ainda, Diplomacia da Saúde. Em alguns casos, o pesquisador apresentou assuntos específicos e em outros, assuntos gerais.

Para a recuperação de documentos sobre esses assuntos, foram citadas 14 fontes ao total (gráfico 9). Sendo que, o Google foi lembrado por todos os colaboradores. Rowley (2008) denomina de “geração Google”, o grupo de usuários que busca informação na Internet de forma rápida.

Depois do Google, foram consideradas a rede BVS, a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde e a Pubmed, bases de dados especializadas. Essas duas últimas, apresentaram a mesma frequência. O gráfico 9 representa as fontes e a frequência de citação.

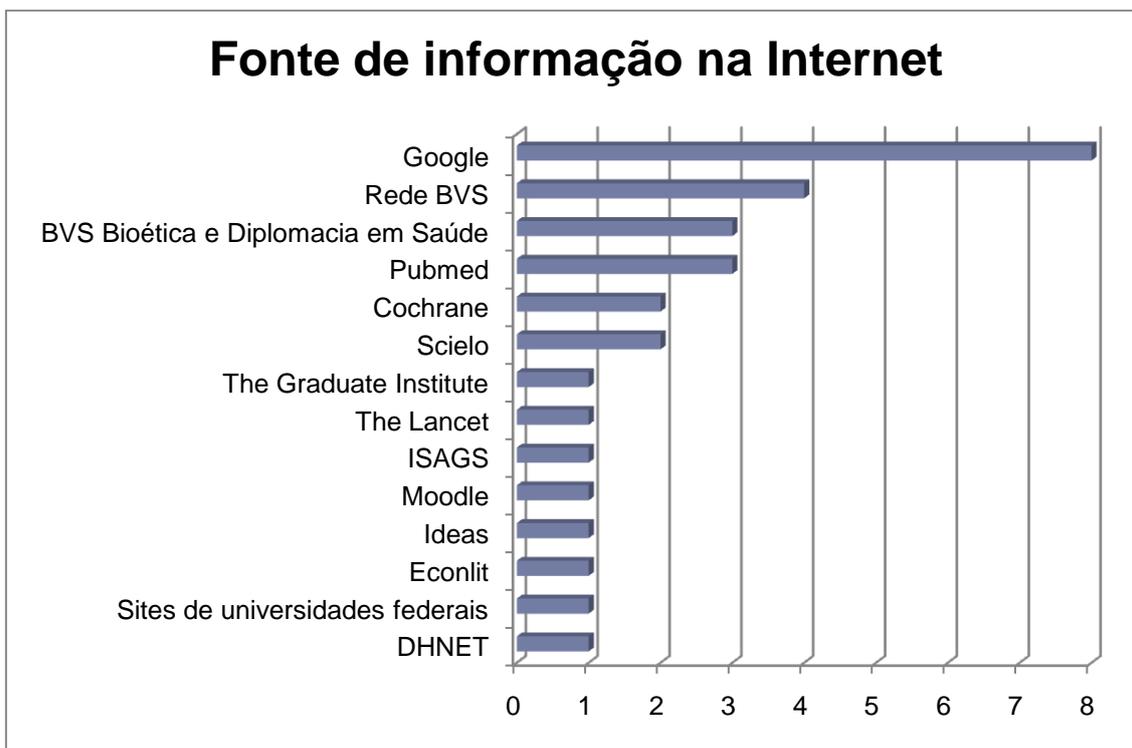


Gráfico 9: Fonte de informação na internet

Foram citadas bases de dados especializadas (Rede BVS, BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, Pubmed, Cochrane, Scielo, DHNET, Ideas), *websites* institucionais (universidade federais, Graduate Institute, ISAGS, Econlit) e um periódico renomado (The Lancet).

A BVS Bioética e Diplomacia em Saúde foi citada por três pesquisadores (E, F, H) e somente um colaborador (H) a classificou como a primeira fonte que recorre no caso de busca de informação. Quando questionados pela não citação direta da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, a resposta foi que no estágio em que se encontra não apresenta um acervo atualizado, o que impacta na realização de pesquisa. Pois, após consultarem essa BVS, na

maioria das vezes, recorrem ao Google para averiguar se não há item bibliográfico recém-publicado entre outras fontes.

Apesar de não ter sido o foco da pergunta, os colegas de trabalho foram identificados como a principal fonte de informação por dois colaboradores (C, G). A partir deles, surge a indicação de trabalhos acadêmicos, principalmente de artigos científicos. Os pares exercem influência na geração de ideias e contribuem para diminuir o tempo de transferência da informação.

Parcela expressiva das fontes de informação citadas é gratuita e nenhum pesquisador afirmou ser a favor do pagamento para acessar informação.

Esses usuários entendem que o acesso livre à informação é o cerne para o progresso científico e social, exigindo que haja o seu efetivo compartilhamento para propiciar a geração de novos conhecimentos.

Os entrevistados C, D, F, G, H afirmaram que a questão do acesso à informação mediante pagamento é uma característica cultural, principalmente nos Estados Unidos e que não é prática recorrente no Brasil. Apesar de entenderem a necessidade do pagamento para os custos de edição e defesa dos direitos autorais das pesquisas, são contra o acesso restrito a assinantes.

Quatro colaboradores (A, D, F, H) relataram já terem vivenciado a situação de se depararem com artigos científicos cujo acesso era permitido apenas a assinantes e se sentiram frustrados com a restrição. Tal situação ocorreu na Pubmed que cataloga diversos periódicos, dentre eles, alguns de acesso pago. Já o pesquisador G relatou que todas as suas buscas são direcionadas para *sites* de acesso livre para evitar essa situação.

Um dos usuários (entrevistado F) ressaltou que a importância do acesso livre à informação justifica-se também pelo fato de que as bibliotecas brasileiras não possuem orçamento suficiente para manutenção de assinaturas de revistas científicas.

Kuramoto (2008, p.154) destaca que “as facilidades proporcionadas pelas novas tecnologias da comunicação, aliadas ao movimento mundial em prol do acesso livre à literatura científica, fazem surgir um cenário otimista”.

Ao focar a abordagem inovadora que o NETHIS oferece ao estudo da Bioética ao relacioná-la à Diplomacia em Saúde, os respondentes tiveram a oportunidade de relatar, a partir de sua experiência, as facilidades e/ou as dificuldades encontradas no que tange a localização de informação sobre essa confluência temática.

Dos respondentes, apenas três colaboradores (A, G, H) relataram as respectivas experiências sob o sustentáculo dos três eixos temáticos que resultam na Bioética e Diplomacia em Saúde. Os demais respondentes, apresentaram pontos de vista sob determinada área: ora Bioética, ora Diplomacia em Saúde.

Quanto ao eixo temático da Bioética e Direitos Humanos, os respondentes (A, B, E, F, G, H) informaram que havia uma vasta literatura e não costumavam encontrar dificuldades substanciais para localizar e recuperar documentos.

A Bioética brasileira teve um desenvolvimento tardio, conforme explicitado por Garrafa e Cordón (2006). Contudo já nasceu em um ambiente propício às tecnologias da informação, o que facilita a sua disseminação.

Todos que estudam a Diplomacia em Saúde (C, F, G, H) afirmaram ter dificuldade para recuperar informações e documentos sobre esse tema. Com exceção do colaborador D, que não apontou barreiras para localizar literatura, pois destacou que utiliza diversos meios de busca. Entretanto, relatou que é uma atividade que demanda tempo por não ser uma literatura “visível” aos usuários, pois o pesquisador precisa ler o resumo, além da referência bibliográfica e das palavras-chave.

Os cinco colaboradores que atuam no eixo da Diplomacia em Saúde e Cooperação Sul-Sul relataram que a barreira instala-se sob o uso da palavra-

chave “diplomacia em saúde”, que é um rótulo novo, apesar do assunto ser antigo e estar retratado em diversos documentos.

Observa-se a necessidade de conhecimento prévio sobre a temática e suas ramificações para a localização de literatura pertinente. Sendo assim, apesar de jovens pesquisadores, possuíam embasamento teórico para identificação do assunto nos diversos documentos recuperados nos mecanismos de busca.

A principal alternativa para superação desse empecilho é o uso de palavras-chave ou descritores (quando cabíveis) sinônimos à expressão “diplomacia em saúde”, o que permite abrir o leque para diversos termos, sendo que saúde global e saúde internacional foram os mais recorrentes.

Os que relataram a experiência sob a mirada da Bioética e Diplomacia em Saúde concomitantemente, identificaram tratar-se de literatura reduzida, mas em crescimento. Contudo, nem sempre foi perceptível aos usuários por não apresentar descritores corretos para sua definição e descrição.

Na visão do usuário, a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde foi considerada precursora nessa possível área do conhecimento construída sob a característica da transdisciplinaridade eminente entre a Bioética, a Saúde Pública e as Relações Internacionais.

A BVS em foco foi considerada pelos pesquisadores como sendo uma base estruturante para o desenvolvimento dessa confluência temática, uma vez que organiza e dissemina o seu arcabouço teórico. Todos frisaram que a BVS era um projeto em desenvolvimento e que apresentava limitações criadas por diversos fatores que impactavam seu crescimento.

As principais barreiras citadas foram: metodologia inflexível para implementação da BVS de modo a torna-la mais personalizada; lentidão para atualização do acervo e disponibilização de apenas um tipo de documento: artigo científico.

Apesar da relevância do artigo científico como um documento de rápida difusão informacional no meio acadêmico, os pesquisadores informaram que é uma limitação prejudicial ao desenvolvimento dessa biblioteca, uma vez que informações relevantes estão registradas em outros tipos de documentos, tais como: monografias, dissertações e teses, dentre outros.

A metodologia da BVS foi criada em 1998 e representou um recurso fundamental para a área da Saúde. Porém, não conseguiu acompanhar nas décadas seguintes o avanço tecnológico, tornando-se uma ferramenta útil, mas nem sempre eficiente face às limitações técnicas e tecnológicas.

O contraponto apresentado pelos usuários quanto à lentidão do processo de atualização do acervo foi que, apesar de ser um acervo restrito, apresenta informação confiável e de qualidade que passou por um crivo de seleção bem estruturado e válido. Apesar das barreiras, a BVS é vital para a consolidação da área por apoiar fortemente a pesquisa científica.

O colaborador D vislumbrou a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde como ponto de referência para uma comunidade de pesquisadores. Recuperase assim, a essência básica do conceito de biblioteca e das pretensões de Paul Otlet ao propor a organização universal do conhecimento e vislumbrar uma grande rede do conhecimento.

Os manuscritos de Otlet têm sido reconhecidos como os precursores da atual World Wide Web. Sua visão de uma grande rede de conhecimento foi centrada em documentos e na inclusão das noções de hiperlinks, motores de pesquisa, acesso remoto, e as redes sociais, embora estes conceitos fossem descritos por diferentes nomes (FERREIRA JUNIOR, 2006)

O conhecimento é complexo e exige organização para compreensão e uso, em outras palavras, é afirmar a necessidade de gerenciá-lo de modo eficiente.

No que tange a divulgação da BVS, informaram que as informações e novidades sobre a biblioteca ocorrem entre os pares, especialmente nas

reuniões internas com a equipe de trabalho, intituladas por G10, que ocorrem semanalmente às segundas-feiras. Porém, relataram ser uma deficiência da Biblioteca a ausência de instrumento específico para tal fim.

Na oportunidade, os entrevistados listaram três maneiras de como gostariam de serem informados acerca de novo documento. Nesse caso, identificaram a disseminação seletiva da informação por *e-mail* como sendo o principal instrumento de comunicação entre a biblioteca e o usuário. Para tanto, o usuário deveria se cadastrar no *website* da biblioteca e identificar as áreas de interesse. Os entrevistados informaram que uma nota na seção “Destaque” na *Homepage* da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde e uma notícia no *website* do NETHIS seriam outras boas opções para divulgação dos novos documentos inseridos no acervo dessa biblioteca.

Quando questionados quanto aos recursos de orientação ao usuário na página da BVS, seis (A, B, C, D, F, G) informaram que não existiam e dois (E, H) não souberam informar sobre o assunto.

Um usuário (colaborador A) relatou ter vivenciado a situação de identificar problema técnico na BVS e recorrido ao *e-mail* divulgado na página da biblioteca, obtendo resposta em dois dias após o envio. Contudo, afirmou que outras ferramentas já deveriam estar visíveis na página.

Os demais colaboradores afirmaram que nunca encontraram problema técnico na página, mas reconheciam que não saberiam exatamente a quem recorrer ou como proceder nesta situação.

Sugeriram o recurso “Fale conosco” e o de “Perguntas frequentes”, sendo que este último não foi por unanimidade entre os entrevistados. O colaborador G que não era a favor do último meio, afirmou que poderia poluir mais ainda a página.

Os entrevistados puderam expressar sua opinião geral quanto à BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Todos afirmaram estarem satisfeitos com a oferta de informação da biblioteca e que os produtos atendiam as demandas apresentadas. Contudo, todos eles destacaram a possibilidade de novos

recursos ou simplesmente ratificaram algumas barreiras que já haviam sido apresentadas, que são listadas no quadro 7.

Quadro 7: Barreiras a serem superadas na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde

Barreiras a serem superadas
Atualização do acervo
Melhoria da busca, uma vez que apresenta incongruência nos resultados apresentados em distintos momentos.
Melhoria do texto de apresentação sobre a Literatura Seleccionada.
Customização da página e flexibilização da metodologia para deixá-la menos poluída e mais atrativa.
Melhoria dos <i>clusters</i> na página de resultado da busca

Os entrevistados afirmaram que sanar esses gargalos é condição necessária para o sucesso da BVS e sua expansão como ponto de referência nessa área temática.

Um usuário (colaborador G) informou que as duas últimas barreiras identificadas eram de cunho técnico e de responsabilidade da Bireme, uma vez que apresenta problema no sistema operacional da BVS.

Quanto à poluição da página, destacaram que, ao visitar pela primeira vez a biblioteca, se sentiram perdidos face às diversas opções de fontes da biblioteca. Com a experiência adquirida, o usuário começou a conhecer as opções de busca no diretório da Literatura Seleccionada e a identificar os objetivos das diversas bases de dados. Mesmo assim, ressaltaram a necessidade de retirar alguns produtos que não eram acessados.

Esse relato apresentado pelo usuário refere-se à segunda etapa do modelo NEIN de Calva González (2004), que é o comportamento informativo. Esse comportamento tende a se repetir entre usuários de um mesmo segmento social no processo de busca de informação.

Já os novos produtos sugeridos pelos pesquisadores são listados no quadro 8:

Quadro 8: Sugestão de novos recursos

Novos recursos
Destaque para a produção científica do NETHIS
Inserção de outros tipos de documentos: livros, teses, dissertação, site, dentre outros.
Inclusão de uma figura que represente a intersecção temática da Bioética e Diplomacia em Saúde.
Criação do descritor “Diplomacia em saúde”

Dos respondentes, três (A, B, D) afirmaram que gostariam que na *Homepage* da biblioteca houvesse uma seção dedicada à produção do NETHIS. Essa ação propiciaria o desenvolvimento da rede de relacionamento com outros autores, que imediatamente poderiam identificar as pesquisas realizadas pela equipe do NETHIS. Porém, seria uma ação futura, pois ainda não há produção expressiva que justifique mais destaque.

A atualização do acervo listado no quadro 7 é retomado no quadro 8, no que se refere à inserção de outros tipos de documentos. Até o momento, o acervo da BVS é composto apenas por artigos científicos. Reconhecida a importância do artigo como um dos principais meios para disseminação da informação científica, é também fundamental a contemplação dos documentos citados.

Por fim, quanto aos eixos temáticos abordados por essa BVS, todos os respondentes afirmaram que é claro para o usuário entender as zonas de proximidade entre as três áreas do conhecimento. No entanto, destacaram a possibilidade de aprimoramento e até mesmo, a inclusão do Diagrama da Literatura Seleccionada da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde com os *links* de acesso à literatura.

Em outras palavras, é mudar a forma de apresentação atual da seção Literatura Seleccionada pela figura e ao clicar em cada “pétala” do trevo, o usuário terá acesso ao resultado da pesquisa, uma vez que a estratégia de busca estaria relacionada àquela parte específica da imagem.

Um aspecto fundamental é a criação do descritor “Diplomacia em Saúde”, pois conforme já fora descrito, não há termo que descreve esse assunto, o que impacta na recuperação dos documentos.

Para que haja gestão é preciso compreender as demandas apresentadas pelo usuário por meio do relacionamento entre a equipe técnica e o usuário. Os estudos de usuários permitem que investigações sejam feitas para “saber se 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).

As sugestões e observações contribuem para o alinhamento entre a oferta de informação nessa fonte de informação e a demanda expressa pelo usuário desse sistema.

6 CONCLUSÕES

O objetivo precípua dessa pesquisa foi alcançado ao descrever a oferta de informação da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde em relação à demanda por essa informação pela comunidade de pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS).

A pesquisa foi realizada a partir do estudo bibliográfico e documental, observação do *website*, questionário e entrevista que embasaram a realização do estudo de usuário, ora adotando enfoque no sistema ora no usuário. Essa dupla perspectiva permitiu analisar a oferta e a demanda de informação dos usuários que consultam a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

O NETHIS atua como ator precursor e incentivador para o desenvolvimento das atividades científicas sobre a temática Bioética e Diplomacia em Saúde. A principal contribuição do Núcleo para a comunidade científica é a Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde.

Essa biblioteca temática oferta vários produtos, além das bases de dados. A contribuição significativa dessa BVS para a comunidade científica e para rede de bibliotecas da Bireme é a seção Literatura Seleccionada, classificada quanto às zonas de proximidade entre as três áreas, a saber: Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais. Esses cruzamentos não se limitam às situações momentâneas, mas ratifica os eixos estruturantes de uma disciplina específica que merece atenção e estudos para sua consolidação.

O acesso livre à BVS estudada é um diferencial a mais para agregar valor a essa fonte de informação, cujo acervo oferecido foi selecionado a partir de uma metodologia desenvolvida por pesquisadores que demonstraram o seu cuidado com a qualidade da informação oferecida, revelado pela identificação correta do assunto na descrição dos documentos registrados.

A *Homepage* da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde é poluída visualmente, por apresentar muita informação, o que gera confusão no

momento de localizar informação. Mas, tal característica, somada ao *layout* estático e padronizado de todas as BVS, é oriunda da metodologia BVS da Bireme, que não tem apresentado inovação expressiva no BVS-Site desde 1998, ano de sua criação.

As estatísticas de acesso da biblioteca apresentam uma média mensal de 113,5 visitas que tem se mantido constante desde o seu lançamento. Os dados sobre os acessos precisam ser trabalhados para apresentar informações mais específicas e que permitam realizar o mapeamento dos produtos consultados e não apenas do *website* como um todo, o que subsidiará a tomada de decisão pela manutenção ou retirada de um produto da página.

Os respondentes afirmaram que utilizam basicamente as bases de dados, ou seja, a Literatura Seleccionada, LILACS, MEDLINE, COCHRANE, Scielo, PAHO e WHOLIS. Os demais produtos tornam-se secundários e não são relevantes para decidir pelo acesso ou não da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Portanto, a organização da distribuição da informação no *website* da biblioteca e avaliação da pertinência na manutenção de determinados produtos devem ser revistos.

Os usuários acessam essa biblioteca, especialmente as bases de dados, para subsidiar o desenvolvimento de pesquisa científica e para se manter informado sobre novos documentos na área.

Nessa biblioteca não há um mecanismo de divulgação dos novos documentos inseridos no acervo. Os respondentes informaram que isso seria fundamental, até mesmo como instrumento de marketing. A proposta contempla a criação de *e-mail* como instrumento para disseminação seletiva da informação, a partir dos dados coletados no cadastro do usuário. Outras opções, seriam a criação de uma notícia destaque na *Home* da BVS temática assim como divulgação no *website* do NETHIS.

O principal gargalo identificado no que tange às bases de dados é a necessidade da atualização do acervo da BVS a partir da inclusão de novos

itens bibliográficos e outros tipos de documentos: livros, dissertações e teses, nessa ordem de importância.

Contudo, todos os pesquisadores ressaltaram que tal deficiência justifica-se pelo pouco tempo de existência da biblioteca e acreditam que progressivamente o acervo será ampliado.

Quanto ao uso da BVS, constata-se a necessidade da disponibilização da Política de Uso para clareza da metodologia adotada no que tange à seleção do acervo da base de dados da Literatura Seleccionada, as intersecções temáticas entre as três áreas do conhecimento e os produtos ofertados no *website*.

A Biblioteca Virtual Bioética e Diplomacia em Saúde está disponível apenas em Português, apesar de os pesquisadores acreditarem que essa fonte de informação possa ter alcance internacional ao se tornar referência na área. Contudo, o multilinguismo da biblioteca virtual não foi um quesito lembrado pelos respondentes.

Os dados sobre o perfil do pesquisador do NETHIS indicam características sobre a necessidade e o comportamento de busca de informação, cujo estudo permitirá o aprimoramento do atendimento das demandas apresentadas, além do relacionamento eficiente com o usuário.

A equipe dos respondentes composta por jovens pesquisadores, em sua maioria presente na faixa etária entre 26 e 35 anos e do sexo feminino, não é classificada como nascida digitalmente, mas expressou estar familiarizada no que se refere ao uso de ferramentas disponíveis na Internet, sem grau de conhecimento avançado, mas o suficiente para atender suas necessidades.

É uma equipe com pouco tempo de experiência no desenvolvimento de pesquisa científica, sendo que apenas um membro possui doutorado. Também constatou-se que a maioria dos pesquisadores está no NETHIS há mais de dois anos por meio de bolsa subsidiada pela Fundação de Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde (Fiotec), apenas dois são funcionários da OPAS.

Os pesquisadores do NETHIS estão desenvolvendo mais pesquisas no campo da Bioética e Direitos Humanos, uma área que apresenta mais literatura científica se comparada à Diplomacia em Saúde. Apenas, três pesquisadores afirmaram atuar na bifurcação temática da Bioética e Diplomacia em Saúde.

Para localizar informação sobre esses temas, a fonte preferida entre os colaboradores é o mecanismo de busca de informação na Internet (como Google). O Google foi preferido entre as opções ofertadas pela simplicidade de busca, o ambiente *clean* da página de busca e a abrangência dos resultados apresentados, apesar de reconhecerem que recupera muito lixo e exige mais tempo e conhecimento mínimo para filtrar o que é relevante.

As fontes menos preferidas foram os documentos impressos e a biblioteca física. Esse resultado justifica-se pelas facilidades propiciadas pelas tecnologias da informação, e pelo fato de que parte significativa dos documentos impressos está disponível no meio digital, ou seja, documentos híbridos e também pelo perfil desse usuário, que está habituado ao uso de recursos tecnológicos.

Todos os membros conhecem a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, e tomaram conhecimento por meio do *website* do NETHIS e por indicação dos colegas de trabalho do NETHIS.

Os pesquisadores destacaram a importância do estudo da Bioética e Diplomacia em Saúde, mas também reconheceram que não há literatura alcançável em fontes renomadas e especializadas sob essa expressão, uma vez que não estão descritos de modo adequado. Para a identificação dessa literatura, adotam o procedimento da leitura minuciosa do resumo e, quando necessário, do texto.

No que tange à satisfação dos pesquisadores, ainda que, as barreiras apontadas sejam fáticas ao projeto, a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde é uma ação reconhecida, satisfatória e requisitada pela comunidade acadêmica.

Ao estudar a BVS temática é possível captar características da organização do conhecimento inerente ao estágio de evolução, perspectiva histórica, idioma frequente, dentre outros fatores.

Do ponto de vista dos profissionais do NETHIS, a BVS atende satisfatoriamente às necessidades informacionais apresentadas, no entanto, o aprimoramento do mecanismo de busca da biblioteca poderá atender de modo eficiente ao torná-lo mais preciso com a inclusão do descritor “Diplomacia em Saúde”. Isso significa afirmar que, a oferta de informação precisa estar mais alinhada à demanda apresentada conforme opinião dos entrevistados.

O marketing da informação concretiza-se sob a essência precípua de conhecer e identificar as necessidades, desejos e expectativas dos usuários numa relação de satisfação mútua, obtendo entre as partes o lucro social. Essa abordagem denota a troca de valores entre indivíduos sem contrapartida financeira necessária para atendimento das demandas apresentadas.

A partir desse preâmbulo sobre o marketing da informação e baseado no princípio do valor social da informação, o grupo de pesquisadores ressaltou a importância do acesso livre à informação, como direito humano primordial para o desenvolvimento da Ciência e, particularmente da Bioética e Diplomacia em Saúde. Implicitamente, ratificaram a necessidade da gestão da informação sob a ótica do marketing da informação, um mercado informacional em que os atores interagem entre si, conforme suas necessidades ao alinhar oferta e demanda de informação, sem contrapartida financeira para satisfação de uso da informação.

O estudo de usuário com enfoque no sistema permitiu concluir que a gestão da informação adotada pela equipe gestora da BVS em estudo não adota a filosofia do marketing da informação, uma vez que desconhece seu público-alvo e suas necessidades específicas.

No entanto, apesar da ausência da gestão orientada ao usuário, o pesquisador afirmou que suas necessidades de informação são atendidas em parte pela BVS temática.

Essa conclusão, não isenta a necessidade de aprimoramento de alguns produtos e serviços informacionais, além da gestão da informação baseada na necessidade de informação do usuário.

O estudo permitiu delinear o perfil do usuário interno e ratificar a relação existente entre a necessidade de informação do pesquisador e sua atividade profissional no NETHIS. Por conseguinte, o comportamento de busca do usuário na biblioteca temática apresenta vícios, restringindo-se ao acesso de tão somente das bases de dados, o que pode limitar sua percepção sobre novos produtos e serviços na *Homepage* da BVS.

Em suma, o atendimento da BVS foi considerado satisfatório sob a ótica dos entrevistados, pois o acesso e o uso das informações atendem suas necessidades. No entanto, destaca-se a necessidade de aprimoramento do relacionamento com o usuário.

Essa perspectiva propicia o desenvolvimento da gestão a partir da demanda do usuário. A satisfação quanto à informação recuperada poderá ser insumo para novas consultas ao acervo da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Apesar dos pesquisadores estarem satisfeitos com a BVS, essa biblioteca não foi identificada como a fonte de informação preferida entre eles.

As conclusões desse trabalho almejam, além do objetivo proposto, a contribuição para o aprimoramento da oferta de informação na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde atendendo a demanda apresentada pela equipe do NETHIS, a partir do realinhamento de produtos e serviços conforme o perfil do usuário. A figura 35 propõe modelo de gestão baseado na necessidade do usuário da BVS

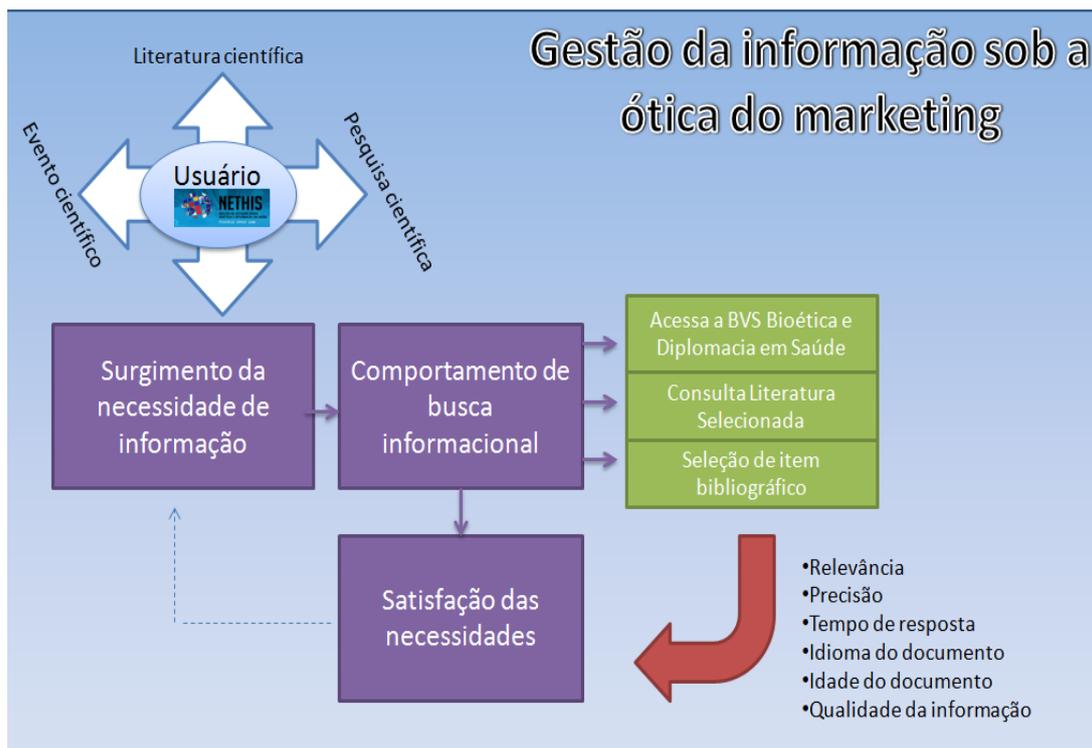


Figura 35: Gestão da informação sob a ótica do marketing na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde

Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Torna-se primordial o direcionamento para a personalização da informação para um grupo de pessoas com características similares, que tenham demandas comuns, não apenas sob o vértice de características demográficas, mas sob o foco nas necessidades informacionais.

Essa pesquisa foi realizada a partir da perspectiva da equipe do NETHIS, na condição de usuário interno da biblioteca temática. Essas informações subsidiam a realização de um estudo futuro com os usuários externos ao NETHIS para averiguar se os resultados apresentados sob a ótica dos pesquisadores são ratificados pela percepção da comunidade externa.

O fato de que a maioria dos membros da equipe do Núcleo de Estudos participou do processo de criação do acervo da BVS, incita o senso crítico e aguça inquietações, talvez não perceptíveis ou tão impactantes para o usuário externo.

A figura 36 baseada nos pressupostos do modelo NEIN enfatiza a necessidade de monitoramento das demandas apresentadas pelo usuário, seja interno ou externo, o comportamento de busca e a (in)satisfação de suas necessidades. De posse desses dados, será possível o aprimoramento dos produtos da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

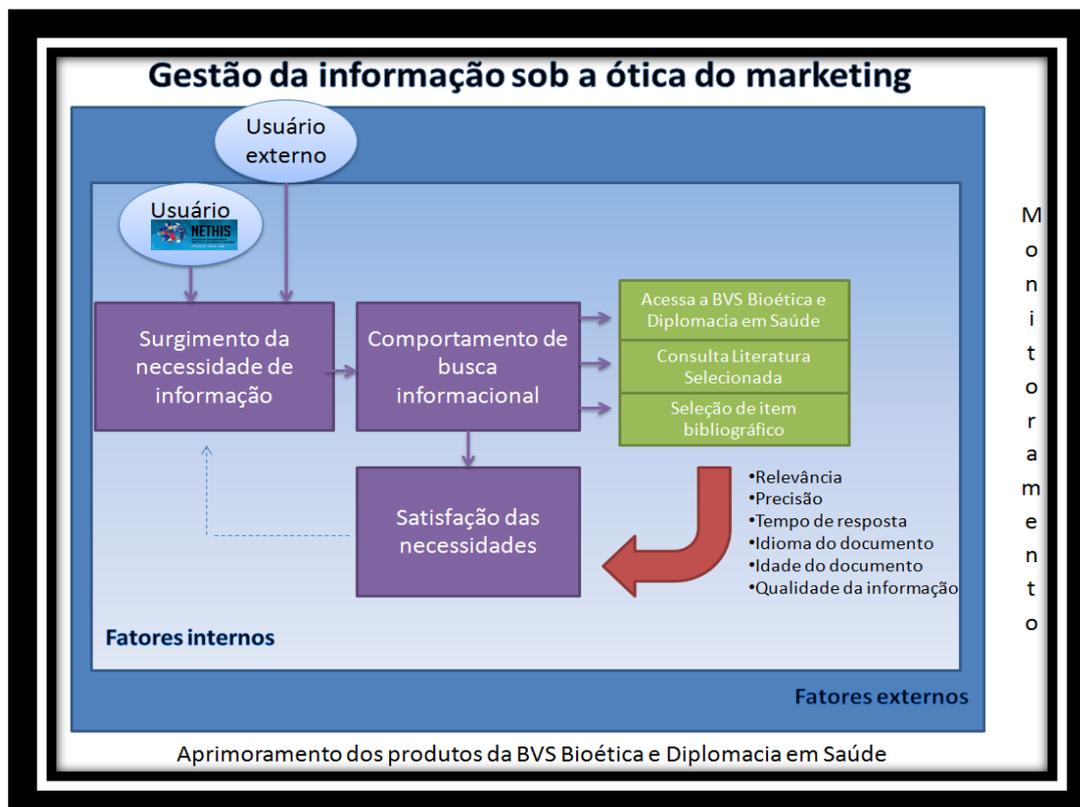


Figura 36: Usuário interno e externo da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde
Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Salienta-se a ação inovadora do NETHIS ao criar e gerenciar uma Biblioteca Virtual temática, que apesar de apresentar um acervo reduzido de artigos científicos, expressa essencialmente essa arquitetura informacional, que reúne informação de qualidade e confiável.

A BVS Bioética e Diplomacia em Saúde é um espaço impulsor e realizador de integração entre atores sociais de diversas áreas, que organiza e dissemina recursos de informação gerados pelas pesquisas científicas na zona de proximidade entre as três áreas do conhecimento.

Como houve dificuldade de acesso aos documentos específicos sobre a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, que pudessem ser consultados por

pesquisadores, professores, estudantes e profissionais interessados em conhecer essa biblioteca, sugere-se que o *website* de acesso à BVS estudada reserve um espaço para o registro histórico da criação, desenvolvimento e consolidação desta biblioteca.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Afrânio Carvalho. Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial: tipologia proposta com base em análise funcional, **Ciência da Informação**, Brasília, v.20, n.1, p. 7-15, jan./jun. 1991.

ALBAGLI, S.. Divulgação científica: Informação científica para cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 25, dez. 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/465>. Acesso em: 05 nov. 2011.

ALLEN, T.J. **Managing the flow of technology**: technology transfer and the dissemination of technological information within the R&D organization. Cambridge: MIT Press, 1979, 319 p.

_____. **Managing the flow of scientific and technical information**. Ph. D. dissertation. Cambridge, Massachusetts, MIT Sloan School of Management, 1966.

ALVARENGA, L. Representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação em tempo e espaço digitais. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia**, n.15, p. 1-23, 2003.

AMARAL, Sueli Angélica do. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.1, n.2, p. 207-224, jul./dez. 1996.

_____. **Marketing**: abordagem em unidades de informação. Brasília: Thesaurus, 1998.

_____. **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2007.

_____. Marketing da informação: abordagem inovadora para a gestão de unidades de informação. **Percursos**, Florianópolis, v.12, n.2, p. 22-33, jul./dez. 2011.

_____. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 31- 44, jan./abr. 2008.

_____. **Marketing da informação na Internet**: ações de promoção. Colaboração de Simone Pinheiro Santos e Wagner Junqueira de Araújo. Campo Grande: UNIDERP, 2004. 329 p.

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**., Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez., 2009.

BARBOSA, Swedenberger. **Bioética no estado brasileiro**: situação e perspectivas futuras. Brasília: UnB, 2010. 356 p.

BARRETO, Aldo de A. A oferta e a demanda de informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, 1999.

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

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BIREME. **DeCS**: Descritores em Ciências da Saúde. Disponível em: <<http://decs.bvs.br/cgi-bin/wxis1660.exe/decserver/>>. Acesso em: 10 maio 2012 às 15h16.

BIREME. **Catálogo de Sites (LIS)**. Disponível em: < Disponível em: [http://bioeticaediplomacia.bvs.br/lis-Regional/xmlListT.php?xml\[\]=~/P/define.xml&xml\[\]=~/P/defineContent.xml&xs=lis-Regional/home.xsl](http://bioeticaediplomacia.bvs.br/lis-Regional/xmlListT.php?xml[]=~/P/define.xml&xml[]=~/P/defineContent.xml&xs=lis-Regional/home.xsl)>. Acesso em: 20 maio 2012 às 13h47.

BIREME. **Modelo da Biblioteca Virtual em Saúde- versão 2010**. Disponível em: < <http://bvsmodelo.bvsalud.org/php/index.php>>. Acesso em: 10 nov. 2011.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, Jan. 1968.

BOURDIE, P. **Questions de sociologie**. Paris: Les Éditions de Minuit, 1988. 277p.

BRAGA, Kátia Soares. **Uma análise do controle bibliográfico aplicado a informação bioética no Brasil**. 2003. 104 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

BRAGA, Ryon. **O excesso de informação: a neurose do século XXI**. Disponível em: <<http://www.mettodo.com.br/pdf/O%20Excesso%20de%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2012 às 23h10.

BRASIL. **Agência Brasileira de Cooperação – ABC**. Ministério das Relações Exteriores. Disponível em: < <http://www.abc.gov.br/abc/introducao.asp>>. Acesso em: 20 dez. 2010.

BRASIL. Lei nº 8.142 de 28 de dezembro de 1990. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 31 dez. 1990. Seção 1.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Informação e Informática em Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

_____. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Promoção da Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006a.

_____. Ministério da Saúde. **Relatório do seminário de comunicação e informação em saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006b, 78 p.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 351-360, 1991.

BUSS, Paulo; FERREIRA, José. Diplomacia da saúde e cooperação Sul-Sul: as experiências da Unasul saúde e do Plano Estratégico de Cooperação em Saúde da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP). **Reciis**, Rio de Janeiro, v.4, n.1, p. 106-111, mar. 2010.

CALVA GONZALEZ, Juan Jose El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales. **Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información**, v. 13, n. 27, p. 3-29, julio/dic. 1999.

_____. **Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos**. México: UNAM, 2004.

_____. Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores. **Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información**, v. 9, n. 19, jul./dic., p. 17-29, 1995.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CARVALHO, Fernanda C. de. **Educação e estudo de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999 (A era da informação: economia, sociedade e cultura, 1).

_____. **Fim de milênio**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 497 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; 3).

CHAUÍ, Marilena de Souza. **Cultura e democracia**: o discurso competente e outras falas. São Paulo: Cortez, 1993. 367p.

CHOO, Chun Wei. **Closing the cognitive gaps**: how people process information. London, v. 7, n. 10, mar 22 1999.

_____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Ed. Senac, 2003.

_____. **Information Management for the Intelligent Organization**: the art of scanning the environment. 2. ed. Medford: Information Today, 1998 (ASIS Monograph Series).

_____. **Research in information and Knowledge Management** . Brasília: UCb/DF, 29 abr. 2006. Palestra.

CRAWFORD, S. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.13, p. 61-81, 1978.

CRUZ, M., OLIVEIRA, S., PORTILLO, J. A Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos – contribuições ao Estado brasileiro. **Revista Bioética**, Brasília, v.18, n.1, jun. 2010. Disponível em: http://seer.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/view/538/524. Acesso em: 27 nov. 2011.

CUENCA, Angela *et al.* Biblioteca virtual e acesso às informações científicas e acadêmicas. **Revista USP**, São Paulo, n. 80, p. 72-83, dez./fev. 2008-2009.

CUNHA, Murilo. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA; Murilo Bastos de; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

CUNHA, Murilo. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

CURTY, Renata Gonçalves. Web 2.0: Plataforma para o conhecimento coletivo. In: TOMAÉL, Maria Inês. **Fontes de Informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2008, p. 53-78.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Gestão da informação sobre a satisfação de clientes e orientação para o mercado**. 2007. 306 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 4. reimp. São Paulo: Futura, 2002.

_____. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 10. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DERVIN, B. Chaos, Order, and Sense-Making: A proposed theory for information design. In: JACOBSON, R. **Information Design**. Cambridge: MIT Press, 1997.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michel. Information need and use studies. **Annual review of information science and technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: Edufscar, 2003. p. 57.

ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA (ENSP). **Política de acesso livre ao conhecimento**. Disponível em: <http://www.ensp.fiocruz.br/acessolivre/index.php/seminario_acessolivre/inscricao/about/editorialPolicies>. Acesso em: 20 jun. 2011.

FARIA, Carlos Aurélio. Idéias, conhecimento e políticas públicas: um inventário sucinto das principais vertentes analíticas recentes. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v.18, n. 51, p. 21-29, fev.2003.

FEITOSA, Paula Andréa Cochrane; AMARAL, Sueli Angélica do. Promoção da informação sobre tecnologias e produtos orgânicos na Embrapa Hortaliças. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 48-63, 2009.

FERREIRA, Sueli M. S. P. **Estudos de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem *Sense-Making*. 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em: 13 maio 2011.

FERREIRA, Sueli M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.

FERREIRA JUNIOR, Hélio da Silva. Otlet realizador ou visionário? O que existe em um nome? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n.2, p. 9-16, maio/ago. 2006.

FIGUEIREDO, Antonio Macena de. **O ensino da Bioética na pós-graduação *stricto sensu* na área de Ciências da Saúde no Brasil**. 2009. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 127-35, jul/dez 1983.

_____. **Avaliação de coleção e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96 p.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

_____. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999. p. 11-54.

FLUD, Paula Barreto. **Necessidade e uso de informação para negócios pelos gestores do setor supermercadista de Campo Grande/MS**. 2006. 100 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

FORD, G. **User studies: an introductory guide and select bibliography**. Sheffield: Centre for Research on User Studies, 1977.

FREIRE, Isa Maria. O olhar da consciência possível sobre o campo científico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 50-59, jan./abr. 2003.

GARBER, Rogério. **Inteligência competitiva de mercado**. São Paulo: Letras e Expressões Madras Editora, 2001. 358 p.

GARCIA, Maria Lúcia Andrade. Informação científica e tecnológica no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 9, n. 1, 2, p. 41-81, 1980.

GARRAFA, V.; CORDÓN, J. (org.). **Pesquisas em Bioética no Brasil de hoje**. São Paulo: Ed. Gaia, 2006.

GARRAFA, Volnei; PORTO, Dora. Bioética, poder e injustiça: por uma ética de intervenção. **O mundo da saúde**, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 6-15, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOMES, W; MAIA, R. **Comunicação e democracia**. São Paulo: Paulus, 2008.

HEWINS, Elizabeth. Information need and use studies. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.25, p. 145-172, 1990.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Indicadores de desenvolvimento sustentável 2008**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/geociencias/recursosnaturais/ids/default.shtm>>. Acesso em: 10 maio 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). **Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso Livre à Informação Científica**. Brasília: Ibict, 2005. Disponível em: <<http://www.ibict.br/openaccess/arquivos/manifesto.htm>>. Acesso em 10 out 2011.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Cooperação Brasileira para o Desenvolvimento Internacional 2005-2009**. Brasília: IPEA; ABC, 2010

IZQUIERDO ALONZO, Mônica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuário de información: bases conceptuales y metodológicas. **Investigación bibliotecológica**, México, v. 13, n. 26, p. 112-134, enero/junio 1999.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n.1, p. 2-22, 2009.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e prática da pesquisa. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

KOTLER, Philip. **Marketing management**: analysis, planning and control. 5. ed. London: PHI, 1984.

_____. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 2006.

KOTLER, Philip *et al.* **Principles of Marketing**. European Edition. New Jersey: Prentice Hall, 1999.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KURAMOTO, Hélio. Acesso livre à informação científica: novos desafios. **Liinc em Revista**, v. 4, n. 2, Rio de Janeiro, p. 154-157, set. 2008.

KURAMOTO, Hélio. Informação científica: proposta de um novo modelo para o Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 91-102, 2006.

LANCASTER, F. W. **Information retrieval systems**: characteristics, testing and evaluation. 2. ed. New York, John Wiley, 1977.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2.ed. rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITE, Fernando César Lima; COSTA, Sely Maria de Souza. Gestão do conhecimento científico: proposta de um modelo conceitual com base em processos de comunicação científica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 92-107, jan./abr. 2007.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais. **Revista da FAMEGOS**: mídia, cultura e tecnologia, Porto Alegre, n. 6, p. 70-85, 1997.

LIEBSCHER, Peter. Quantity with quality? Teaching quantitative and qualitative methods in a LIS Master's program. **Library Trends**, v. 46, n. 4, p. 668-680, Spring 1998.

LILACS. **Lilacs em números**. Disponível em:<lilacs.bvsalud.org/>. Acesso em: 20 maio 2012 às 23h45.

MALHOTRA, N.K. **Marketing research**: an applied orientation. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1993.

_____. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. Tradução de Laura Bocco. 4. ed. São Paulo: Bookman, 2006.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.

MARQUES, Marília Bernardes. A Bioética na Política Pública do Brasil. **Revista Bioética**, Brasília, v. 4, n. 2, nov. 2009. Disponível em: http://seer.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/view/408/371. Acesso em: 27 Nov. 2011.

MARQUES, Marília Bernardes. Em busca de um fórum para bioética na política pública do Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.12, n.4, p. 443-454, out-dez, 1996.

MASUDA, Yoneji. Computopia. In: FORESTER, Tom. (Ed.). The information technology revolution. Oxford : Basil Blackwell, 1985.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

MATTA, Rodrigo. **Oferta e demanda de informação financeira pessoal: o Programa de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e universitários do Distrito Federal**. 2007 214 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MATTA, Rodrigo; AGUIAR, Everson; PAULA, Ulisses. **Estudo de uso e necessidades de informação**: ARIST, v. 67. Apresentação em Power point - 67 slides. Trabalho não publicado.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**: edição compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2006.

MIRANDA, S. V. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n. 3, p. 99-114, set/dez. 2006.

MORAES, Ilara H. Sozzi de. **Informações em saúde: da prática fragmentada ao exercício da cidadania**. Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1994.

MORAES, Ilara Hämmerli Sozzi de; VASCONCELLOS, Miguel Murat. Política nacional de Informação, Informática e Comunicação em Saúde: um pacto a ser construído. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 69, p. 86-98, jan./abr. 2005. Disponível em: <
http://www.cebes.org.br/media/File/publicacoes/Rev%20Saude%20Debate/Saude%20em%20Debate_n69.pdf#page=88>. Acesso em: 29 set. 2010.

MOREIRA, Sonia Virgínia. Análise documental como método e como técnica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

MOSTAFA, S. P.; PACHECO, M. O mercado emergente de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 171-180, maio/ago. 1995.

MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

NASCIMENTO, José Antonio; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na Internet**. Brasília: Thesaurus, 2010.

NÚCLEO DE ESTUDOS SOBRE BIOÉTICA E DIPLOMACIA EM SAÚDE (NETHIS). **Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde: apresentação**. Disponível em: <http://www.bioeticaediplomacia.org>. Acesso em: 21 nov. 2011.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.

OHIRA, M. L. B.; PRADO, N. S. Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 61-74. jan. 2002.

OLIVEIRA, Aline Albuquerque S. de. **Interface entre Bioética e direitos humanos: perspectiva teórica, institucional e normativa**. 2010. 215f. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) - Universidade de Brasília, 2010.

OLIVEIRA, Marlene; BERTUCCI, Maria da Graça Eulálio de Souza. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 13, n. 2, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Declaração do Milênio das Nações Unidas (2000)**. Disponível em: < <http://www.unric.org/html/portuguese/uninfo/DecdoMil.pdf> >. Acesso em: 15 de abr. de 2011.

_____. **UN E-Government survey 2011**. Disponível em: < http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm >. Acesso em: 30 jun. 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL (ONU-BRASIL). **Conheça a ONU**. Disponível em: < http://www.onu-brasil.org.br/conheca_onu.php > . Acesso em: 20 abr. 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948)**. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf> >. Acesso em: 15 de abr. de 2011.

_____. **Disseminação da informação no Brasil**. Disponível em: < <http://www.unesco.org/new/pt/brasilia/communication-and-information/access-to-information/information-dissemination/#c154923> >. Acesso em: 10 maio 2011.

PELLEGRINI FILHO. Pesquisa em saúde, política de saúde e equidade na América Latina. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 9, n.2, p. 339-350, 2004.

PESSINI, L.; BARCHIFONTAINE, C. P. de. **Problemas Atuais de Bioética**. São Paulo: Centro Universitário São Camilo: Edições Loyola, 2007. 584 p.

PINHEIRO, Lena Vânia. Comunidades científicas e infra-estrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 62-73, set./dez. 2003

_____. **Usuário – Informação**: o contexto da ciência e tecnologia. Rio de Janeiro: LTC; IBICT, 1982. 66 p.

RICHARDSON, Robert. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

ROLLEMBERG, Márcia H. G. Marcos institucionais de gestão da informação e conhecimento no Ministério da Saúde. In: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Gestão do conhecimento em saúde no Brasil**: avanços e perspectivas. Brasília: OPAS, 2010, p. 39-43.

ROWLANDS, I. *et al.* The Google Generation: the Information Behaviour of the Researcher of the Future, **Aslib Proceedings**, London, v. 60, n. 4, p. 290-310, 2008.

ROWLEY, Jennifer. **A Biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

ROWLEY, Jennifer. **Information marketing**. Aldershot: Ashgate, 2006.

SAMARA, B. S., BARROS, J. C. **Pesquisa de Marketing**: conceitos e metodologia. 2. ed. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1997.

SANTANA, José Paranaguá de; LORENZO, Cláudio. Vulnerabilidade em pesquisa e cooperação internacional em saúde. **Revista Brasília de Bioética**, Brasília, v. 4, n.3-4, p. 156-169, 2008.

SANTOS, Eliane Pereira dos. **Estudo sobre oferta e demanda de informação em saúde**. 2009. 207 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SELLTIZ, C. et al. Planejamento de pesquisa. In: _____. **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais**. São Paulo: Ed. Herder, Ed. Universidade de São Paulo, 1967.

SILVA, Alessandra Ximenes da; CRUZ, Eliane Aparecida; MELO, Verbena. A importância estratégica da informação em saúde para o exercício do controle social. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 12, n. 3, p. 683-688, 2007. Disponível em: < <http://www.scielo.org/pdf/csc/v12n3/18.pdf>>. Acesso em: 4 out. 2010.

SILVA, Janete F.; FERREIRA, Marta A. T.; BORGES, Mônica E. N. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 129-141, maio/ago.2002.

SUAIDEN, Emir. Dimensão e perspectivas sociais do acesso livre à informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 7-8, maio/ago. 2006.

_____. Informação científica e tecnológica: a web e a teia da vida. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 30-52, jun. 2007.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Tradução de Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

TARAPANOFF, Kira. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001. 343 p.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT/UNESCO, 2006.

TOBIAS, Jennifer. Seeking the subject. **Library Trends**, v. 47, n. 2, p. 209-217, Fall 1998.

TRIGUEIRO, Michelangelo. G. S. A comunidade científica, o Estado e as universidades, no atual estágio de desenvolvimento científico tecnológico. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 3, n. 6, jul/dez 2001, p. 30-50. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n6/a03n6.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2011.

VALENTIM, Marta. O mercado de informação brasileiro. **Informação & Informação**, Londrina, v. 5, n. 1, p. 35-42, jan./jun. 2000.

_____. **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.

VERGUEIRO, Waldomiro. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: AMARAL, Sueli Angélica do. (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2007.

VICARI, Rosa. **Sociedade da informação**: políticas em desenvolvimento no exterior. Porto Alegre: UFRGS, [1996]. Disponível em: <<http://www.socinfo.org.br/documentos/polit-des-ex/index.htm>>. Acesso em 06 jun. 2011.

VICKERY, Brian. A century of scientific and technical information. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 5, p. 476-527, Dec. 1999.

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, v. 9, n. 4, p. 127-140, Dec. 1975.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

WILSON, Thomas Daniel. On user studies and information needs. **Journal of Librarianship, London**, v. 37, n. 1, 1981. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>. Acesso em: 29 abr. 2011.

_____. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v.5, n.3, p. 1-36, Apr. 2000.

YIN, R.K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A – Ficha de critérios para observação da BVS

Características gerais				
Nome:				
URL do <i>website</i> :				
Instituição vinculada:				
Idioma do <i>website</i> :				
Opções de idioma:	Inglês		Espanhol	
Explicita quais são os usuários potenciais?	Sim		Não	
Apresenta o objetivo da BVS?	Sim		Não	
Há política de uso da BVS?	Sim		Não	
Abordagem temática				
Qual(is) é(são) área(s) do conhecimento que a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde oferta informação?				
Documentos ofertados				
<i>Tipo</i>	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Informações adicionais</i>	
Artigo				
Dissertação				
Tese				
Livro (capítulo de livro)				
Anais de eventos				
Documentos não convencionais (vídeo, imagem, dentre outros)				
Produtos e serviços da BVS				
<i>Tipo</i>	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Informações adicionais</i>	
Há Banco de Notícias?				
Há Banco de Eventos?				
Há Cadastro de usuário?				
Há Catálogo dos documentos disponíveis?				
Há Catálogo de sites (LIS)				

Há serviço de disseminação seletiva da informação?			
Há mecanismo de atendimento da comunidade de usuários?			() <i>e-mail</i> () <i>telefone</i> () <i>online -chat</i>
Há mecanismo de divulgação da informação ofertada?			() <i>banner eletrônico</i> no menu Destaque () <i>e-mail marketing</i> () <i>newsletter</i> () <i>redes sociais</i>
Há publicações eletrônicas?			
Há informações sobre número de visitantes?			
Há bases de dados temáticas?			
Mecanismos de busca de informação			
<i>Tipo</i>	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Informações adicionais</i>
Busca simples			
Busca avançada			
Outras informações relevantes foram identificadas?			
Design da página e do website			
<i>Tipo</i>	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Informações adicionais</i>
As cores utilizadas facilitam a leitura das informações apresentadas no <i>website</i> ?			
A identidade visual na <i>Home</i> é facilmente associada à temática da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde?			
Os textos são claros, concisos e informativos?			
Usa <i>banners</i> nas páginas?			

As principais áreas de conteúdo do <i>website</i> são disponibilizadas na <i>Home</i> ?			
O <i>layout</i> da <i>home</i> é o mesmo para as demais páginas?			
O <i>website</i> disponibiliza informações sobre <i>copyright</i> ?			
O <i>website</i> disponibiliza espaço para sugestões e críticas?			
Há informações sobre a atualização do <i>website</i> ?			
Design do conteúdo			
<i>Tipo</i>	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Informações adicionais</i>
Os títulos correspondem ao conteúdo da página?			
Instruções de uso são disponibilizadas para o usuário?			
Usa recursos de multimídia (imagens, tabelas, gráficos)?			

Observado por: _____

Data: _____

APÊNDICE B – Questionário

Pesquisador: _____

Prezado(a) colaborador(a),

Esse questionário visa única e exclusivamente à realização da pesquisa “Oferta e demanda de informação na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde”, cujo objetivo geral é descrever a oferta de informação dessa BVS em relação à demanda da comunidade de pesquisadores do NETHIS. A pesquisa é requisito obrigatório para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília. Ressalto que não haverá a identificação pessoal do respondente. Solicito, por gentileza, que o questionário seja preenchido até o dia 02.05.2012. Conto com a sua colaboração.

Atenciosamente, Tyara Kropf Barbosa.

1. Sexo:

Feminino

Masculino

2. Sua faixa etária:

até 25 anos

26 a 35 anos

36 a 45 anos

46 a 55 anos

56 ou mais

3. Qual a área de graduação? _____

3.1 Se possui especialização, qual a área? _____

3.2 Se possui mestrado, qual a área? _____

3.3 Se possui doutorado, qual a área? _____

4. Qual(is) idioma(s) você fala, lê e compreende?

inglês

português

- espanhol
- outro. Qual? _____.

5. Quanto à sua experiência profissional, há quanto tempo desenvolve atividades científicas?

- menos de 1 ano
- de 1 a 5 anos
- de 6 a 10 anos
- de 11 a 15 anos
- 16 anos ou mais

6. Há quanto tempo está no NETHIS?

- até 6 meses
- 6 a 12 meses
- 13 a 24 meses

7. Quais as principais atividades que você desenvolve no NETHIS? (marque quantas opções forem necessárias)

- Organização de ciclo de debates
- Desenvolvimento de pesquisa científica
- Elaboração de relatório técnico
- Seleção de documentos pertinentes para a temática do NETHIS
- Participação em eventos científicos
- Outras. Quais? _____.

8. Tipo de vínculo com o NETHIS

- Servidor da Fiocruz

- Servidor da UnB
- Funcionário/consultor da OPAS/OMS
- Bolsista FIOTEC

9. Qual sua área de atuação no NETHIS? (se necessário, marque as duas opções)

- Bioética e Direitos Humanos
- Diplomacia em Saúde e Cooperação Sul-Sul

10. A informação de que você necessita para realizar suas atividades científicas vinculadas à temática do NETHIS, normalmente é:

- Atual (de hoje ou do ano passado)
- Dos últimos 5 anos
- Dos últimos 10 anos
- Dos últimos 20 anos ou mais

11. De modo geral, qual o idioma mais frequente dos documentos que você consulta para a realização de estudos na sua área de atuação no NETHIS?

- inglês
- espanhol
- português
- outro: Qual? _____.

12. Dentre as opções listadas, indique em ordem decrescente as 5 fontes de informação de sua preferência para obter informações para realização de suas atividades no NETHIS. Para as fontes não selecionadas, marque a opção "0".

- Biblioteca física
- Evento científico
- Especialista da área

- () Revista, jornal impressos
- () Revista, jornal digitais ou eletrônicos
- () Livro impresso
- () *E-book*
- (..) Mecanismo de busca na Internet, como por exemplo: *Google*
- () Fontes de informação especializadas na Internet (*Pubmed*, Rede BVS, *Scielo*, dentre outras)

13. Identifique dentre as opções a seguir, quais as ferramentas de tecnologias da informação disponíveis na Web que você costuma usar, identificando a frequência de uso.

Ferramenta	Uso				
	Não uso	Uso diário	Uso semanal	Uso quinzenal	Uso mensal
Blog					
Fórum de debate					
Recursos da <i>Wikipédia</i> (conhecimento colaborativo)					
Redes sociais (Facebook, Orkut, Twitter)					
Recursos de EaD (educação a distância)					
Recursos de mensagens (Gtalk, MSN, Skype, Viber)					

14. Para usar os recursos que você selecionou na questão anterior, você costuma acessá-los via: (marque quantas opções forem necessárias)

- () Computador institucional do serviço
- () Computador pessoal (PC, notebook, netbook)
- () Tablet/Ipad

Celular/Iphone

15. Em relação à BVS Bioética e Diplomacia em Saúde?

Conheço

Não conheço, mas tenho interesse em conhecer

Não conheço e não tenho interesse de conhecer.

15.1 Caso tenha marcado a opção “não conheço e não tenho interesse em conhecer”, justifique sua resposta:

Atenção

As questões seguintes devem ser respondidas somente pelos que informaram conhecer a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

Caso tenha informado que não conhece essa BVS, você deverá ir até o final da página e clicar em "Enviar".

Agradecemos pelas suas respostas! Oportunamente, a pesquisadora Tyara Kropf Barbosa fará novo contato para averiguar a possibilidade de sua participação na segunda etapa da coleta de dados desta pesquisa. Contamos com a sua participação na etapa seguinte!

16. Como conheceu a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde? (marque quantas opções forem necessárias)

Website da Fiocruz

Website da OPAS

Website da UnB

Website do NETHIS

Folder institucional impresso

- () Período científico
- () Outros. Qual: _____.

17. Tendo como referência a página inicial da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde (www.bioeticaediplomacia.bvs.br), assinale as frases que você considera como verdadeiras:

- () As informações são localizadas facilmente por mim
- () É difícil encontrar as informações do meu interesse temático
- () O visual da página é poluído pelo excesso de informações
- () As cores utilizadas na página são escuras e dificultam a localização das informações
- () Os títulos e subtítulos das bases de dados não estão claros
- () Os produtos e serviços de informação oferecidos são facilmente identificados
- () São praticamente inexistentes as instruções para o uso da BVS
- () Não existem formulários para os usuários enviarem suas críticas, sugestões e reclamações
- () Faltam informações sobre os produtos e serviços ofertados

18. Identifique as fontes de pesquisa da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde que consulta. No caso das fontes identificadas como “consultadas”, assinale também o grau de facilidade ou dificuldade de uso.

Fonte	Consulta		
	Não consulto	Consulta e é de fácil uso	Consulta, mas é de difícil uso
Base de dados (Literatura científica)			
Outras bases de dados (WHOLIS, LILACS, MEDLINE, COCHRANE, Scielo, PAHO)			

Diretório e Portais (LIS, DECS, NETHIS, Comunicação Científica)			
Newsletter BVS			
Rede colaborativa			

18.1 Caso tenha marcado a opção “não consulto” determinada fonte de informação da BVS, justifique sua resposta.

19. Como você costuma localizar as informações do seu interesse na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde? (se desejar, marque mais de uma opção)

- Acesso o *website* com informações da referência bibliográfica de um documento específico
- Busco por palavra-chave
- Utilizo estratégias bem sucedidas em outras buscas elaboradas por mim
- Solicito ajuda pelo *link* contato

20. Identifique a necessidade de informação que o(a) leva a consultar a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Informe também, se geralmente a sua necessidade de informação (NI) é atendida pela informação recuperada nessa BVS:

Objetivo	Não	Sim e sempre atende a NI	Sim e às vezes atende a NI	Sim, mas nunca atende a NI
Subsidiar o desenvolvimento de uma pesquisa científica				
Atualizar-me acerca dos novos documentos na literatura científica				
Conhecer os sites especializados na área				

Informar-me sobre os eventos técnico-científicos				
Acompanhar as atividades realizadas pelo Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde				

21. Sua opinião é de suma importância para esta pesquisa e, portanto contamos com a sua avaliação utilizando nota de 1 a 10 para os seguintes quesitos sobre a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Cabe ressaltar que mais de um quesito poderá receber a mesma nota.

Quesitos	Sua nota de 1 a 10
Confiança na informação disponível	
Atualização das informações disponíveis	
Conveniência no acesso às informações disponíveis	
Facilidades no uso das informações disponíveis	
Adequação temática da informação disponível ao seu interesse de pesquisa	
Interesse da BVS em conhecer suas necessidades e preferências de uso da informação disponível	

22. Se desejar expressar críticas, elogios e/ou sugestões quanto ao acesso e uso da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, use o espaço a seguir:

Agradecemos pelas suas respostas!

As respostas foram registradas com sucesso.

Sua colaboração é muito importante! Oportunamente, a pesquisadora Tyara Kropf Barbosa fará novo contato para averiguar a possibilidade de sua participação na segunda etapa da coleta de dados desta pesquisa.

APÊNDICE C – Entrevista (usuários)

Importante: Você expressou interesse em continuar colaborando para a realização desta pesquisa, portanto participará desta entrevista. As informações coletadas visam única e exclusivamente a realização da pesquisa no âmbito acadêmico como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação na UnB. Não haverá identificação pessoal do pesquisador. Para facilitar a análise das respostas obtidas, solicitamos sua autorização para a gravação em áudio das suas respostas.

1. Na etapa do questionário, você identificou que atua na área (Bioética e Direitos Humanos ou Diplomacia em Saúde e Cooperação Sul-Sul). Considerando sua resposta, quais os assuntos que são mais requeridos para a execução de suas atividades no NETHIS?

2. Quais as principais fontes de informação na *Web* que utiliza para recuperar informações sobre os assuntos citados? Essas fontes são de acesso gratuito ou acessível apenas para assinantes?

3. Pode-se afirmar que o NETHIS dá uma abordagem inovadora ao estudo da Bioética ao relacioná-la à Diplomacia em Saúde. A partir desta afirmação, relate sua experiência na busca de informação sobre o tema, considerando o grau de ocorrência (existência) de literatura especializada sobre essa confluência temática nas fontes que você citou.

4. Como a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde poderá contribuir para o desenvolvimento de pesquisas científicas na confluência temática da Bioética, Saúde Pública e Relações Internacionais?

5. Como toma conhecimento sobre novas informações e novos documentos inseridos na BVS?

6. Diante da situação de identificar dificuldade para localizar informação e/ou documento na BVS Bioética e Diplomacia em Saúde, quais os recursos de orientação (*chat online, e-mail, perguntas frequentes*) que você utilizaria na página da Biblioteca Virtual nessa situação?

7. No processo de compartilhamento de experiências com outro pesquisador, indicaria essa fonte de informação? Por quê?

Agradecemos mais uma vez pela sua participação!

APÊNDICE D – Entrevista (Não-usuário)

Importante: Você expressou interesse em continuar colaborando para a realização desta pesquisa, portanto participará desta entrevista. As informações coletadas visam única e exclusivamente a realização da pesquisa no âmbito acadêmico como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação na UnB. Não haverá identificação pessoal do pesquisador. Para facilitar a análise das respostas obtidas, solicitamos sua autorização para a gravação em áudio das suas respostas.

1. Na etapa do questionário, você identificou que atua na área (Bioética e Direitos Humanos ou Diplomacia em Saúde e Cooperação Sul-Sul). Considerando sua resposta, quais os assuntos de seu interesse que são mais requeridos para a execução de suas atividades no NETHIS?

2. Quais as principais fontes de informação na *Web* que utiliza para recuperar informações sobre os assuntos citados? Essas fontes são de acesso gratuito ou acessível apenas para assinantes?

3. Na etapa anterior, preenchimento do questionário, você foi identificado como não-usuário, por não conhecer e/ou não usar a BVS Bioética e Diplomacia em Saúde. Diante do exposto, sua justificativa é importante para coletar informações sobre o perfil do usuário da informação, portanto a relate sucintamente, informando inclusive se já teve alguma experiência quanto ao uso de alguma biblioteca da Rede BVS.

4. Considera que as bibliotecas físicas ofertam mais benefícios que as bibliotecas virtuais quanto ao acervo, atendimento (presencial ou online), estrutura e acesso. Explique.

5. Qual(is) serviço(s) e/ou produto(s) informacional(is) você considera fundamental(is) para uma biblioteca virtual?

6. Costuma receber informativos sobre serviço(s) e/ou produto(s) informacional(is) ofertados pela BVS Bioética e Diplomacia em Saúde?

Agradecemos mais uma vez pela sua participação!

APÊNDICE E – Termo de Consentimento

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa acadêmica, como colaborador. O detalhamento da pesquisa é apresentado a seguir, bem como as orientações quanto à sua participação.

TÍTULO: Oferta e demanda de informação da BVS Bioética e Diplomacia em Saúde.

OBJETIVO DO ESTUDO: O objetivo deste projeto é descrever a oferta de informação da Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde em relação à demanda por essa informação pela comunidade de pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Bioética e Diplomacia em Saúde (NETHIS).

ALTERNATIVA PARA PARTICIPAÇÃO NO ESTUDO: Você tem o direito de não participar deste estudo. Estamos coletando informações para a elaboração da Dissertação de Tyara Kropf Barbosa na Universidade de Brasília, por meio do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, sendo a aluna a pesquisadora principal, sob a orientação da Profa. Dra. Sueli Angélica do Amaral. A investigadora está disponível para responder a qualquer dúvida que você tenha. Se você não quiser participar do estudo, isto não interferirá na sua vida profissional/estudantil.

PROCEDIMENTO DO ESTUDO: Se você decidir integrar este estudo, você participará de uma entrevista individual que durará aproximadamente 1 hora, bem como utilizaremos seu trabalho final como parte do objeto de pesquisa.

GRAVAÇÃO EM ÁUDIO: Todas as entrevistas serão gravadas em áudio. As gravações serão ouvidas por mim e serão marcadas com um número de identificação durante a gravação. O documento que contém a informação sobre a correspondência entre números e nomes permanecerá armazenado em um arquivo. As gravações serão utilizadas somente para coleta de dados. Se você não quiser ser gravado em áudio, você não poderá participar deste estudo.

RISCOS: Você pode achar que determinadas perguntas o incomodem, porque as informações que coletamos são sobre suas experiências pessoais. Assim, você pode escolher não responder quaisquer perguntas que o façam sentir-se incomodado.

BENEFÍCIOS: Sua entrevista ajudará no desenvolvimento da pesquisa sobre o acesso e uso da Biblioteca Virtual em Bioética e Diplomacia em Saúde, por meio de um estudo de usuário, que permitirá identificar a oferta e a demanda dessa informação.

CONFIDENCIALIDADE: Sem seu consentimento escrito, o pesquisador não divulgará nenhum dado de pesquisa no qual você seja identificado e nenhuma publicação partindo destas entrevistas revelará seu nome como participante da pesquisa.

DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES: Caso seja necessário, contacte Tyara Kropf Barbosa por telefone 61- 9164 6648 ou *e-mail* tyara.barbosa@gmail.com. Você receberá uma cópia deste consentimento. Você fornecerá nome, endereço e telefone de contato apenas para que a equipe do estudo possa lhe contactar em caso de necessidade.

Nome:

Endereço:

Telefone:

Eu concordo em participar deste estudo.

Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

Discuti a proposta da pesquisa com este(a) participante e, em minha opinião, ele(a) compreendeu suas alternativas (incluindo não participar da pesquisa, se assim o desejar) e deu seu livre consentimento em participar deste estudo.

Assinatura (Pesquisador): _____

Nome: Tyara Kropf Barbosa

Data: ____ / ____ / ____

Fonte: Termo de Consentimento baseado no modelo disponibilizado pela Faculdade de Saúde da Universidade de Brasília (UnB). Disponível em: <<http://vsites.unb.br/fs/cep/projetos.html>> e pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Disponível em: <<http://www.unirio.br/propg/pesq/construcao.htm>> .