

folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Usuários no Contexto Digital: uma análise na rede social Facebook

Adriana Nóbrega da Silva

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC). Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

adriufc.nobrega@gmail.com

Jefferson Veras Nunes

Professor do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC). Doutor em Ciência da Informação, pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP).

jefferson.veras@yahoo.com.br

Leilianny Alencar Secundino

Graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Bibliotecária da Prefeitura de Fortaleza, CE.

leiliannyalencar@hotmail.com

Maria de Fátima Oliveira Costa

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC). Doutora em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP).

fatima12oliveiracosta@gmail.com

Resumo

Apresenta um estudo de usuários da informação, no contexto digital, tendo como objetivo identificar as necessidades de informação de um grupo de uma rede social. Trata-se de uma pesquisa que busca perceber as necessidades dos usuários e a sua satisfação dentro das relações de cooperação num grupo virtual chamado Alguém Conhece Alguém Que, ambiente localizado na rede social Facebook. Este estudo tem como objetivo geral investigar as necessidades dos membros desse grupo, aqueles que buscam informações nesse tipo de ambiente e o que sentem ao procurar ajuda e ao ajudar os outros membros participantes do grupo. Aborda o conceito de estudos usuários, permeia o contexto digital, a interação e cooperação entre pessoas e expõe a base teórica sobre redes sociais. Como metodologia, apresentamos uma análise quantitativa, mediante aplicação de questionário e observação participante. Na conclusão foi possível trazer maiores compreensões sobre a colaboração em redes sociais, sua importância e benefícios para as pessoas que estão inseridas nesse ambiente digital.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Redes sociais. Facebook. "Alguém conhece alguém que".

*Users in the digital context: an analysis of the group
"Somebody Knows Somebody" from the social network
Facebook*

Abstract

It presents a study of information users, in the digital context, aiming to identify the information needs of a group of a social network. It is a research that seeks to perceive the needs of users and their satisfaction within the cooperative relationships in a virtual group called Someone Know Someone Who, environment located in the social network Facebook. The purpose of this study is to investigate the needs of members of this group, those who seek information in this type of environment, and how they feel about seeking help and assisting other members of the group. It addresses the concept of user studies, permeates the digital context, interaction and cooperation between people and exposes the theoretical framework on social networks. As a methodology, we present a quantitative analysis, through application of questionnaire and participant observation. In conclusion, it was possible to bring greater understanding about collaboration in social networks, its importance and benefits for people who are inserted in this digital environment.

Keywords: Study of users. Social networks. Facebook. "Someone knows someone who".

Yane Nóbrega de Aguiar

Graduada em Ciências Biológicas, pela Universidade Federal do Ceará (UFC).
Assistente administrativo da UFC/
Campus Crateús.

yanenobrega@gmail.com



Este trabalho está licenciado com uma Licença [Creative Commons - Atribuição- NãoComercial-Compartilhalqual 3.0 Brasil](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/br/).

1 Introdução

Estudos de usuários são investigações feitas para descobrir o que as pessoas precisam quando se trata de informações. Eles procuram identificar as necessidades de informação e se estão sendo atendidas ou adequadamente atendidas.

Esses estudos nos permitem verificar como, por que e com que fins as pessoas usam as informações, inevitavelmente tendo o requisito de tornar suas necessidades expostas e possivelmente atendidas.

No âmbito dos estudos e pesquisas desenvolvidos mais especificamente sobre troca de informações em rede e sobre os estudos de usuários, estabeleceu-se uma parceria colaborativa de compartilhamento de conhecimentos e experiências entre grupos virtuais nos quais a dinamicidade é potencializada.

A pesquisa trata de um estudo de usuários com foco específico na análise de um serviço informacional informal no contexto digital, tendo em vista a necessidade e satisfação dos usuários de uma comunidade virtual da rede social Facebook.

O interesse em desenvolver este tema em estudos de usuários em contexto digital surgiu a partir do contato e interação com participantes e milhares de informações no "Alguém conhece alguém que" (ACAQ), uma comunidade virtual existente no Facebook, cujo objetivo é o compartilhamento de informações (respostas) geradas por perguntas (necessidades de informação) provenientes de seus membros.

Criado inicialmente em 2014 para que as pessoas pudessem resolver seus problemas com a ajuda de colegas do Facebook. O grupo agora tem mais de 158.500 membros (número verificado em dezembro de 2016) e continua crescendo. As partes interessadas aproximam-se do grupo quando procuram ajuda mútua dentro da comunidade, pois sabem que outros membros serão facilmente simpáticos às suas investigações.

Diante da temática atual e da necessidade de democratizar o acesso à informação, cada vez mais pessoas estão interessadas em compartilhar seus conhecimentos na rede, disponibilizando grande quantidade de informações. Portanto, essas informações nos permitem conduzir esses estudos com esses usuários. O objetivo é investigar as necessidades das pessoas, sua satisfação, e se conseguiram resolvê-las interagindo com outros usuários presentes no grupo ACAQ e ainda explicando sua importância.

2 Estudo de Usuários

Hoje, a informação é a principal fonte de um processo de tomada de decisão. Podemos também dizer que é essencial na vida humana. Cada vez mais a demanda por informações aumenta, tornando necessário entender o que os usuários precisam para resolver seus problemas. Então, a informação precisa de tratamento e organização adequados para que, depois de disseminada, possa ser útil e facilmente recuperada. Para isso, requer conhecimento por parte do profissional em saber conduzir o usuário à busca real, ou seja, ao de seu interesse (COSTA, 2014).

Em relação à conceituação de estudos com usuários, Figueiredo (1994) explica que os estudos com usuários são investigações construídas para identificar se as necessidades dos usuários estão sendo adequadamente abordadas. Através desses estudos é possível verificar como e para que finalidade os indivíduos utilizam as informações e quais fatores interferem nesse uso.

A partir desses conceitos, devemos chamar a atenção para o fato de que os estudos de usuários não são baseados, já que estão frequentemente no sistema de informação, mas, principalmente, devem ser focados no usuário. Essa situação nos leva a entender as abordagens tradicional e alternativa, respectivamente.

A abordagem tradicional, de natureza física, é centrada no sistema, e tem a preocupação de dar relevância aos meios de serviços, como característica principal do trabalho direcionado à instituição. Nele, o mais importante seria localizar fontes, planejar serviços, especialmente para a realização de diagnósticos, pesquisas numéricas e estatísticas, sem levar em consideração o significado do uso das informações pelos usuários (COSTA, 2016). Essa abordagem é limitada pelo fato de o usuário ser considerado apenas como informante, não considerando a solução que o indivíduo está buscando dentro do contexto que lhe é pertinente.

Já a abordagem alternativa, isto é, aquela orientada com óptica no usuário é vista como novos estudos de comportamento do usuário. Isso é expresso como aquele que traz significado, enfatizando o comportamento do uso da informação (COSTA, 2016).

A abordagem alternativa ao posicionamento da informação como algo construído pelo ser humano é a visualização do indivíduo em um processo constante de construção, livre para criar o que ele quer ao lado de sistemas ou situações. Esta abordagem está voltada para a compreensão de como as pessoas chegam à compreensão das coisas, buscando dimensões que possam ser generalizadas para essa consciência (ou compreensão), e também para identificar o processo de uso da informação em situações particulares (FERREIRA, 2002).

As formas de usar a informação são feitas de várias influências ou motivações. No nível cognitivo, estratégias de busca são feitas para preencher lacunas de conhecimento; já no nível afetivo o estado emocional e psicológico é que determina as diferentes preferências e métodos para realizar a busca pela informação; no nível situacional, as características do trabalho ou da situação do problema é o que define a maneira de acessar e usar as informações (CHOO, 2006, apud COSTA, 2016).

“Essa mudança de foco no acesso a informações de modelos centrados em informações para modelos centrados no usuário pressupõe que as necessidades de informação de um usuário são específicas para esse indivíduo” (FIGUEIREDO, 1994, p.13). Em outras palavras, os usuários são indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas e sociais únicas.

2.1 Necessidade de Informação e Satisfação do Usuário

As necessidades de informação são frutos de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência a construir informação.

Essas necessidades de informação estão ligadas ao usuário, que pode ser definido como o indivíduo que precisa, busca e utiliza informações para desenvolver suas atividades profissionais ou pessoais. Sanz Casado (1994 apud CARDOSO; RAMALHO, 2006, p. 3) considera que “[...] todo ser humano é o usuário da informação, pois todos nós precisamos de informações para algumas das múltiplas tarefas que realizamos diariamente”.

As necessidades de informação da sociedade são amplas e complexas e, para entender a extensão dessa amplitude e complexidade, é importante enfatizar que elas são consideradas o ponto forte para iniciar qualquer sistema de informação, e serem percebidas por todos que agem em Ciência da Informação. Uma das características das necessidades é sua variação. Com isso, é necessário que mais estudos sobre comportamentos informacionais ocorram.

Tais necessidades de informação estão basicamente relacionadas à existência de um problema que requer sempre uma solução, levando em consideração a motivação, características pessoais, condições sociais, políticas e culturais e incluindo as fontes de informação, as razões para usá-la, além do antecedente. e consequentes aspectos para seu uso e para a própria informação (GIRALDO, 2000 apud COSTA, 2016).

Menzel (1964) cita três abordagens de informação que correspondem a três necessidades: abordagem atual (manter-se atualizado); abordagem (em relação ao projecto ou problema de investigação) e uma abordagem exaustiva (que procura todas as informações relevantes sobre o assunto). Essas abordagens estão ligadas à necessidade de buscar fontes atualizadas, acompanhadas simultaneamente por outras mais clássicas, para que o desenvolvimento da pesquisa possa fluir, assim como pesquisas de forma exaustiva, embora se admita que nem sempre é possível fazer então (COSTA, 2016).

Paisley (1968 apud COSTA, 2016) considera alguns fatores relevantes que afetam a necessidade de informação: fontes de informação; os usos; as características pessoais do usuário (conhecimento, motivação, orientação profissional); sistemas (sociais, políticos e econômicos); as conseqüências do uso da informação (estudos mais voltados para necessidades do que para usos ou demandas).

O autor também apresenta os seguintes conceitos:

- a) Necessidade: o que o indivíduo deseja realizar seu trabalho, pesquisa, instrução;
- b) Desejo: uma demanda potencial que o indivíduo gostaria de ter;
- c) Demanda: o que o indivíduo pede; isto é, uma demanda potencial;
- d) Uso: é o que o indivíduo usa.

É importante ressaltar que o termo não precisa ser confundido com a demanda. As demandas são mais gerais, são solicitações feitas de forma mais ampla. Também é apropriado discutir o uso e estabelecer as diferenças entre os termos usos e necessidades de informação. Entendemos por uso, o momento breve ou momentâneo em que o usuário começa a assimilar e apropriar a informação, no ato de usá-la. Dentro desta concepção, é importante que os sistemas estejam estruturados e possam corresponder às expectativas e domínio de seus usuários; especialmente quando esses sistemas são alterados em seus formatos, para que possam facilitar o acesso e uso das informações no interesse dos usuários (COSTA, 2016).

Costa (2016) baseia-se nas teorias de Chun Wei Choo, em seu trabalho Organização do conhecimento, no qual explica que:

O uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de experimentar e agir ou reagir à luz desse primeiro plano. A busca e o uso da informação fazem parte da atividade social e humana por meio da qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo (COSTA, 2016, p.88).

Le Coadic (1996 apud COSTA, 2016) argumenta que usos e necessidades são interdependentes e influenciam de maneira complexa, determinando o comportamento e as práticas do usuário. Podemos entender melhor a partir da Figura 1 que ilustra essa diferenciação:

Figura 1 - Necessidades, comportamentos e usos da informação



Fonte: Le Coadic (1996).

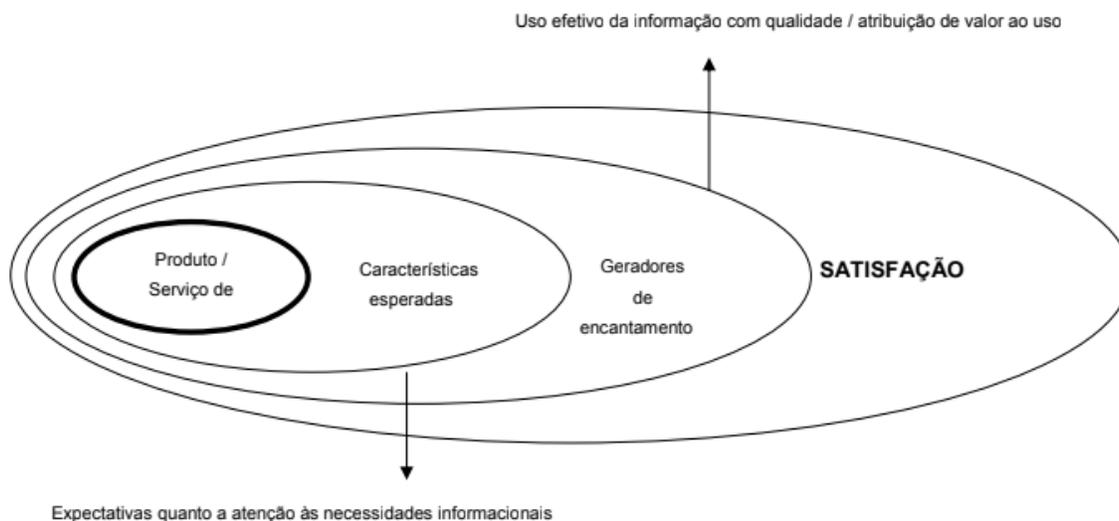
A Internet trouxe grandes contribuições para a busca e uso da informação, embora, em sua diversidade e oportunidade, seja necessário um arranjo na organização de como a informação é apresentada, para garantir melhor qualidade tanto na busca quanto no tempo empregado pela informação. o usuário, que é indispensável para a satisfação do mesmo.

Diante da ansiedade da informação, o estudo da satisfação do usuário tornou-se substancial, considerando sua implicação na relação entre as crescentes necessidades individuais e institucionais de informação e oferta de estoques de informação, de forma diferenciada, cada vez maior e mais especializada. Costa e Ramalho (2010) explicam que, em vista dessa relação, as instituições vêm utilizando sistemas de informação cada vez mais similares, competitivos, eficientes e rápidos, em disputa por atrair, contratar e reter usuários. busca e renovação de sua satisfação.

Indivíduos sociais são guiados por suas necessidades e buscam informações para sua sobrevivência, continuidade, envolvimento, evolução e auto-realização.

Diante desse entendimento, a definição de satisfação em relação ao uso da informação em relação às necessidades dos indivíduos também pode ser explicada a partir do modelo de satisfação de Oliver (1996 apud COSTA, 2014, p. 61) Modelo Produto / Serviços e representado pictoricamente por elipses circunscritas. Podemos ver a figura 2 abaixo:

Figura 2 - Modelo de Atributos de Produtos e Serviços aplicado à satisfação no uso da informação

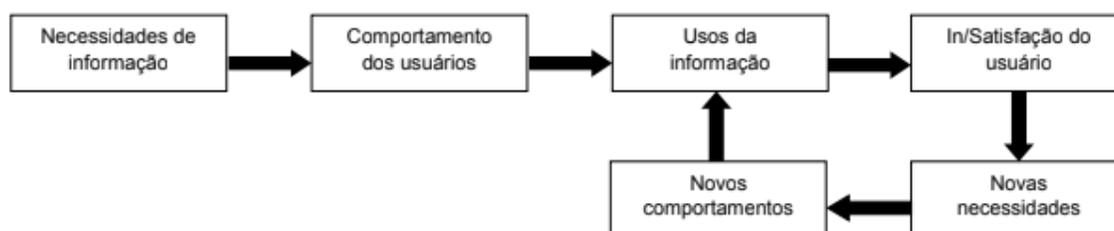


Fonte: Adaptado de OLIVER (1996).

Autenticando-nos nesse modelo, o produto ou serviço da informação seria, como a elipse central, composto por atributos que gerariam insatisfação, se eles não existissem (considerados "atributos do mantenedor", permitindo a continuidade do processo de uso da informação). A próxima elipse, considerada a elipse de expectativas, contém as esperadas para atender às necessidades de informação. A próxima elipse é uma característica formada por atributos que geram encantamento, que, através da subjetividade do usuário, contribuem para o último valor e qualidade do atributo para o uso efetivo da informação. Finalmente, a última elipse pode ser considerada como o cumprimento da satisfação (COSTA, RAMALHO, 2010).

Quanto à insatisfação, Maslow (1954 apud COSTA, RAMALHO, 2010) explica que quando a qualidade e a atenção às necessidades não são realizadas, a frustração do indivíduo é superada, porém, essa frustração não é permanente, pois a necessidade será transferida ou compensado de qualquer forma. Assim, o ciclo motivacional torna-se contínuo, levantando novas necessidades informacionais, bem como novos comportamentos dos usuários, diante da alteração de seu estado de conhecimento e ação social. Podemos identificar na figura 3 abaixo:

Figura 3 - Ciclo de necessidades e usos de informação



Fonte: Adaptado de LE COADIC (1996).

Assim, temos um ciclo motivacional contínuo de necessidades e usos da informação que persegue a própria existência humana.

Ao longo da pesquisa, discutiremos como as interações dentro do Facebook e das comunidades virtuais acontecem hoje, mais precisamente no grupo. Alguém conhece alguém que mostra um panorama sobre redes sociais e um breve histórico até chegar hoje.

2.2 A Mediação e o Usuário

A mediação de informação é frequentemente associada à ação do bibliotecário em um ambiente de informação analógico ou digital. Pode ser em uma biblioteca, arquivo, museu ou espaço virtual. Nesta pesquisa, essa mediação aconteceu em uma comunidade virtual.

Assim, o conceito de mediação da informação está diretamente ligado às necessidades de satisfação e informação do usuário, que neste caso se configura no contexto digital, mais especificamente na comunidade da rede social Facebook.

Portanto, essa mediação precisa ser mais explícita para poder interferir em todo o processo.

Fernanda Ribeiro (2009, p. 31) categoriza os estudos de usuários em diferentes tipos:

[...] estudos de necessidades e usos, que investigam o comportamento dos usuários no processo de busca de informações; os estudos de satisfação, que visam determinar em que medida as informações obtidas, após uma pesquisa, satisfazem as necessidades de informação que causaram a mesma pesquisa, ou seja, querem saber se a busca encontra o que estão procurando; e estudos de impacto ou benéfico, que buscam avaliar as contribuições das informações obtidas para o trabalho dos usuários que realizaram a pesquisa.

Para o autor, “[...] de todos esses tipos de estudos, aqueles que mais se interessam diretamente pela perspectiva da mediação são os estudos de necessidades e usos” (RIBEIRO, 2009, p. 31). É necessário entender as necessidades do usuário para melhor atendê-los. Os estudos de usuários estão, portanto, interessados na abordagem centrada no usuário (em oposição à abordagem centrada no sistema). Na primeira abordagem em que o usuário é consultado para dar subsídios para a oferta de um melhor serviço, eles abordam bem os estudos de satisfação, pois visam garantir o atendimento da expectativa do usuário em relação ao sistema, ou seja, sua satisfação com o atendimento. serviços oferecidos. Os centrados no usuário visam avaliar como um indivíduo ou um grupo de indivíduos se comporta para obter as informações de que precisam.

Concordando com o pensamento de Silva (2009, p. 69):

Deste modo, o mediador desempenha um papel mais ambicioso, acompanhando a construção do significado. Pensar em mediação nos leva a imaginar, em um museu ou em uma exposição, o significado que damos aos objetos, um significado que não é imanente, mas que é construído por meio de linguagem e educação ou iniciação que é recebida. Deste modo, o mediador desempenha um papel mais ambicioso, acompanhando a construção do significado. Pensar em mediação nos leva a imaginar, em um museu ou em uma exposição, o significado que damos aos objetos, um significado que não é imanente, mas que é construído por meio de linguagem e educação ou iniciação que é recebida.

Assim, o processo de mediação deve estar presente efetivamente em ambientes digitais.

2.3 Grupo ‘Alguém Conhece Alguém Que...’

O grupo "Alguém conhece alguém que", objeto de estudo desta pesquisa, é uma comunidade virtual que se tornou uma rede cooperativa de informações. A cooperação geralmente acontece quando há grandes grupos de pessoas trabalhando independentemente no mesmo projeto. Este projeto normalmente acontece na internet usando software social, que produz principalmente relacionamentos, serviço de rede social e ferramentas de suporte colaborativo. Recuero (2009, p. 81) explica que

[...] cooperação é o processo que molda as estruturas sociais. Sem cooperação, no sentido de uma ação organizada, não há sociedade. A cooperação pode ser gerada por interesses individuais, pelo capital social envolvido e pelos objetivos do grupo. No entanto, é essencial para compreender as ações coletivas dos atores que compõem a rede social.

A criação do grupo Alguém conhece alguém que, no Facebook, aconteceu em agosto de 2014, conforme exposto anteriormente, a fim de ser uma ponte entre as pessoas para resolver dúvidas, compartilhar informações e conhecimentos, pedir ajuda, resolver problemas e assim por diante.

Na Figura 4, podemos ver o conceito de rede na imagem usada na capa do grupo. Alguém conhece alguém que:

Figura 4 - Imagem da capa do grupo ACAQ



Fonte: <http://i1.wp.com/newartistmodel.com/wp-content/uploads/2014/01/149381774.jpg>

A estrutura social do grupo é baseada na oferta geradora de demanda, ou seja, os posts devem estar sempre pedindo algo para que os membros possam oferecer a solução nos comentários.

O grupo em questão chegou a milhares de pessoas e ajudou a resolver muitos problemas. O foco são pessoas que moram em Fortaleza, mas a entrada não é restritiva para pessoas de fora do estado. Apenas membros podem ver o que acontece no grupo, porque é chamado de segredo. Todos os dias, mais de 100 mensagens de diferentes pessoas acontecem.

São 154 mil pessoas conectadas e interagindo por dia. Devido a esse número de membros, tornou-se necessário estabelecer regras de coexistência, como proibir propagandas e divulgações, encontrar e oferecer empregos, promoções e autopromoções. Além de procurar informações ilegais, vender algo, criar e fomentar discussões políticas e expor pessoas com reclamações e publicar imagens fortes ou inapropriadas. Assim, o objetivo do grupo é preservado (buscando e recebendo ajuda) e tenta contar com a colaboração das pessoas para que isso possa ser mantido.

Os assuntos discutidos na comunidade virtual são definidos coletivamente. Essa coletividade cria uma dinâmica de interação, na qual o grupo define informalmente as regras de adesão ao grupo; e avalia as contribuições postadas, definindo o que é ou não relevante (SILVA; GOEL; MOUSAVIDIN, 2008 apud SANTOS JUNIOR, 2010, p.33).

O grupo Alguém conhece alguém que se tornou um canal de comunicação conhecido por causa de sua participação e velocidade de interação. Não é difícil encontrar posts retratando animais perdidos e a angústia de seus donos, bem como suas reuniões. Uma das situações mais conhecidas foi a de um casal vendendo trufas na praia para pagar a cerimônia de casamento e um membro compartilhou a atitude e a perseverança do casal no grupo. Então o post "viralizou" e o casal ganhou todo o custo da festa através de doações de pessoas que ficaram sensibilizadas para ver o post. A repercussão foi tanto que o casal e a atitude do grupo se tornaram agenda em vários jornais locais como a Tribuna do Ceará e O Povo.

A Internet oferece esse novo ambiente de reuniões, onde permite agilidade e conveniência na troca de informações e beneficia os interesses coletivos ao descobrir que todos contribuem para o fluxo informacional de dados e conhecimento. Essa comunicação mediada por computador mostra que as pessoas não trocam apenas informações, mas bens, apoio emocional e companheirismo. Bauman (2003 apud SOUSA, 2014, p. 31) concorda que:

[...] em uma comunidade, todos nós entendemos bem, podemos confiar no que ouvimos, estamos a salvo a maior parte do tempo e raramente ficamos perplexos ou surpresos. Nós nunca somos estranhos entre nós. Podemos argumentar - mas são discussões amistosas, pois todos estamos tentando tornar o nosso estar juntos ainda melhor e mais agradável do que estivemos fazendo aqui, e embora motivados pela mesma vontade de melhorar nossa vida juntos, podemos discordar sobre como fazer isso. Mas nunca desejamos azar um ao outro, e podemos ter certeza de que os outros ao nosso redor nos amam.

Para Bauman (2003) a comunidade é um lugar onde nos sentimos seguros e confiamos uns nos outros, o mesmo acontece quando a troca de informações erradas e incertas entre os membros da comunidade é verificada. Mesmo assim, é possível devolver a confiança e segurança entre os participantes do grupo.

Para que possamos avaliar o trabalho, viremos dos procedimentos metodológicos, através dos quais eles passaram esta pesquisa, seguindo de seus principais resultados obtidos.

3 Metodologia

A pesquisa teve como objetivo analisar o que as pessoas estão procurando no grupo de redes sociais ACAQ Facebook, quais são suas dúvidas freqüentes, e se podem obter ajuda e colaboração de outras pessoas, e perceber se se sentem satisfeitas com a interação proporcionada pelo grupo.

Considerando que o objeto de pesquisa está presente em uma rede social virtual, e que a massa documental aumenta intensamente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica de caráter exploratório, a fim de encontrar materiais já publicados que ajudem a entender e aprofundar um pouco mais universo digital e seus usuários, como livros, periódicos, monografias e assim por diante.

Mesmo com caráter exploratório, ou seja, mesmo sendo um estudo ou avaliação feita em uma situação desconhecida, a pesquisa em si nunca começa do zero. Para Marconi e Lakatos (2014, p. 114):

[...] alguém, algum grupo, em algum lugar já deve ter feito buscas iguais ou semelhantes, ou mesmo complementares a determinados aspectos da pesquisa pretendida. A busca por tais fontes, documentárias ou bibliográficas, torna-se essencial para a não-duplicação de esforços, a "descoberta" de ideias já expressas, a não inclusão de "commons" no trabalho.

Para coletar dados e entender melhor as necessidades de uma determinada pesquisa, duas abordagens podem ser usadas que são classificadas como qualitativas e quantitativas.

Para esta pesquisa, optamos pela abordagem quantitativa. Diferentemente da abordagem qualitativa, essa abordagem nos permite medir e quantificar as opiniões e o grau de satisfação dos participantes, que é o foco deste estudo. A pesquisa quantitativa pode ser entendida como qualquer coisa que possa ser quantificável, isto é, traduzindo em números as opiniões e informações para então obter a análise de dados e então chegar a uma conclusão (DUARTE, 2012).

O design de qualquer pesquisa é parte de um método, uma maneira de chegar a um fim. Para entender qual método é, segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 65) explique que: “[...] método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, nos permitem atingir o objetivo - conhecimento válido e verdadeiro - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando nas decisões do cientista”.

O método escolhido para esta pesquisa foi o estudo de caso, que se caracteriza pelo estudo aprofundado e exaustivo de um ou poucos objetos, permitindo um amplo e detalhado conhecimento do objeto a ser pesquisado (GIL, 2009). Outra definição de estudo de caso é proposta por Robert K. Yin, na qual ele explica que “[...] um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em seu contexto, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas” (GIL, 2009, p. 7). O estudo de caso como método de pesquisa envolve procedimentos para planejar, coletar, analisar e interpretar dados (GIL, 2009).

Como estudo de caso, usamos o grupo de redes sociais Facebook, chamado "Alguém conhece alguém que", anteriormente retratado. Este foi o campo de estudo escolhido.

A pesquisa deste estudo foi realizada através da observação participante dentro do grupo ACAQ, considerando que um dos pesquisadores já conhecia e participava de seu movimento e funcionalidade, tornando-se um observador natural, ou seja, quando o observador já faz parte da comunidade (MARCONI; LAKATOS, 2010, p 177) concordam que a pesquisa participante “[...] consiste na participação efetiva do pesquisador na comunidade ou grupo. Ele se junta ao grupo, fica confuso com isso. É tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participando das atividades normais do grupo”.

O instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa foi composto por um questionário com dez questões fechadas, mas com espaço para o respondente falar o que não estava contemplado nas questões, sendo realizado com participantes ativos do grupo virtual ACAQ. Um questionário on-line foi aplicado por meio da ferramenta Google Drive. Todas as respostas são anônimas e, como não sabemos o autor delas, apenas as enviamos para pessoas que participam do grupo virtual ACAQ.

4 Principais Resultados

Durante o período em que o questionário permaneceu "postado", o grupo teve um público maior (37,5%) entre a faixa etária de 25 e 30 anos, e poderia ser considerado nosso potencial usuário. Dessa forma, podemos supor que essa faixa etária esteja ligada a uma necessidade maior de tempos de resposta mais curtos.

Os jovens de hoje estão inquietos e ansiosos por informações precisas e oportunas. Esse recurso está intimamente ligado ao ACAQ, uma vez que os participantes costumam usar essa ferramenta como a primeira maneira de atender às suas necessidades, pois sabem que na maioria das vezes há alguém para ajudar imediatamente. No entanto, essa necessidade de velocidade pode gerar pontos negativos, como frustrações por não ter uma resposta rápida, porque sabemos que há uma exceção em tudo, ou não saber como lidar com uma grande quantidade de informações.

Quanto à frequência dentro do grupo, pudemos verificar que nesse período, os participantes utilizavam diariamente (40%). Algo recorrente, já que é bastante fácil encontrar ajuda para resolver qualquer assunto. Essa percepção logo se seguiu quando perguntamos as razões pelas quais as pessoas participaram do grupo. A maioria, de maneira significativa, respondeu que eles simplesmente querem ajudar e sentem a necessidade de estarem atualizados.

O foco principal desta pesquisa foi conhecer, em particular, as necessidades dos participantes antes do fluxo de informações do grupo ACAQ. Quais são as maiores motivações para buscar ajuda do grupo? As respostas foram das mais diversas, incluindo quem não pediu nada, preferindo ajudar a responder. As respostas foram de encontrar restaurantes para ajudar com animais perdidos, por exemplo.

Essa cobertura nos mostra como o grupo se tornou um meio de comunicação de grandes proporções. Desta forma, podemos verificar que as questões das mais variadas ordens têm a possibilidade de serem respondidas. No entanto, devido ao grande número de pessoas e posts, existe um risco de atraso ou falta de resposta devido à rapidez com que o grupo corre.

Para evitar que uma questão seja esquecida, outra ferramenta é usada: o chamado "give an" up, que significa simplesmente escrever "up" nos comentários da publicação. Dessa forma, a postagem é atualizada e vai para o topo das postagens, fazendo com que ela seja vista novamente.

Quando perguntado se o ACAQ contribui para a resolução de dúvidas dos participantes, a maioria (60%) contribuiu consideravelmente com a resposta de que sim, contribui muito. Os 40% restantes responderam que contribuem um pouco, mostrando que essa ferramenta nem sempre tem respostas garantidas, e que essas respostas são úteis.

Uma das perguntas que fizemos foi tentar obter uma opinião sobre a função do grupo, que é ajudar as pessoas de forma colaborativa através de uma ferramenta virtual. Observamos nas respostas que algumas pessoas não queriam alongar, afirmando apenas "sim", "muito importante", "bom", "maravilhoso", concordando com a afirmação. Mas esperava-se que as respostas tivessem mais fundamento, felizmente outras pessoas estavam dispostas a seguir a proposta que a pergunta tinha. Esses entrevistados acham que encontram muitos valores dentro do grupo. Em geral, foram mencionados: mobilização, colaboração, empatia, utilidade pública, união, velocidade, solidariedade, generosidade, praticidade. Alguns mencionaram o escopo virtual, dizendo que o grupo é uma boa ferramenta por causa da facilidade que a Internet promove e cada vez mais deseja respostas rápidas; a facilidade de ajudar aqueles que não se conhecem de uma forma que todos usam; que o objetivo inicial da Internet é atingido. Alguns membros criticaram, dizendo que por causa da participação e de postagens não tão bem-temperadas, o grupo se torna irritante e menos produtivo, porque infelizmente nem todas as pessoas seguem as recomendações dos moderadores.

Questionamos o grau de satisfação em perguntar ao grupo sobre a confiabilidade no grupo a ponto de perguntar, e ter certeza de que ele teria uma resposta, sentindo-se plenamente satisfeito. Não houve respostas negativas em relação ao grau de satisfação. Bauman (2003, p. 8) ilustra essa situação dizendo que

Quando passamos por tempos difíceis e necessidades sérias, as pessoas não pedirão fiança antes de decidirem se nos ajudarão; eles não vão perguntar como e quando vamos pagar, mas sim o que precisamos. E eles raramente dirão que não é seu dever ajudar ou recusar seu apoio apenas porque não existe um contrato entre nós que os obrigue a fazê-lo, ou porque paramos de ler nas entrelinhas. (BAUMAN, 2003, p.8).

O que já era esperado dessa confiança entre o grupo, mesmo sabendo que nem sempre quando é respondido, a resposta é pertinente ou útil. Costa (2016, p.92) explica que:

Se ele for bem sucedido, ele faz uso das informações e pode estar satisfeito ou não, ou transferir informações para outras pessoas. No uso de informações, a transferência ou troca de informações pode ocorrer com outras pessoas. O usuário tem a opção de retomar as novas pesquisas. Quando satisfeita, pode retornar ao ciclo, de acordo com as novas necessidades.

Tentando ver o lado não tão positivo do grupo, a fim de verificar a insatisfação do usuário, perguntamos o que os participantes fazem quando não têm suas dúvidas resolvidas. De uma unanimidade (67,5%), a resposta foi que, quando isso acontece, eles saem em busca de solução em outro local fora do grupo. Outros, em menor número (22,5%) já insistem em desistir. A

menor porcentagem de respostas (7,5%) disse que desistiu de procurar. A questão abriu para marcar a opção de resposta "outros", esperando que os respondentes nos dissessem quais outras formas eles usavam. Mas eles não terminaram suas respostas, infelizmente. A porcentagem que marcou o item "outro" foi de 2,5%. Com base em Costa e Ramalho (2010), podemos concluir que os participantes não se sentiram completamente frustrados, motivando um novo ciclo de busca de informações, provocando novas necessidades informacionais.

Com a intenção de entender a utilidade do grupo em termos de adicionar conhecimento proveniente de informações recém-descobertas, perguntamos com que frequência essa situação (para trazer algo desconhecido, mas que acaba se tornando útil) acontece. Felizmente, 60% dos entrevistados dizem que muitas vezes absorvem novas informações dessa maneira. O que é uma coisa boa, uma vez que atualmente temos uma enorme rede conectada através da Internet e isso pode levar a informações errôneas sem tratamento adequado ou fontes não confiáveis.

Embora a confiabilidade seja realmente grande no grupo, não podemos deixar de procurar as fontes das respostas. Além disso, não faça desserviço divulgando informações erradas ou desatualizadas que possam causar um grande inconveniente em vez de trazer ajuda ou benefício a quem as solicitar. A grande maioria dos participantes tenta seguir essa linha "correta", mas devemos estar atentos àqueles que não têm esse mesmo compromisso com a sociedade.

5 Considerações Finais

O tema abordado investigou a necessidade de informação e satisfação do usuário dentro do contexto das comunidades virtuais, especificamente do grupo Acaq do Facebook, constituindo este o objetivo geral deste estudo.

A discussão sobre o papel do grupo ACAQ (terceiro objetivo específico) é fomentada pela importância social que atualmente carrega, sendo um importante aliado na resolução de dúvidas para problemas mais complicados de serem resolvidos, devido à cooperação de seus membros. A intenção deste trabalho foi mostrar e incentivar a discussão sobre a cooperação no ambiente de rede, no sentido de exercer uma função social, essencial para as pessoas inseridas na Sociedade de Informação e Comunicação. Esta pesquisa utilizou as variadas contribuições teóricas e práticas, que envolvem principalmente informações, conhecimento e ambientes virtuais.

O aplicativo trouxe mais insights sobre o cenário virtual e sobre a troca contínua de informações dentro das comunidades coletivas e sociais do ciberespaço, apresentando dados sobre a interação entre os membros, nível de participação, reações e significado que os participantes dão à Comunidade Virtual ACAQ.

Hoje, as redes sociais ampliam a relevância da troca de informações, compartilhamento e colaboração. Essas discussões até nos trazem de volta ao bibliotecário. Tentar ser um mediador de informação em uma área multidisciplinar que necessita de um papel construtivo, de uma gestão, organização e disseminação, a fim de proporcionar uma maior interação das informações da comunidade de usuários. O que configura um espaço intersubjetivo no compartilhamento de informações.

Espera-se que esta pesquisa estimule a inovação do conhecimento nesta área, da mesma forma que pode levantar na comunidade bibliotecária a necessidade de estudar mais este tipo de usuário virtual e de usar as redes sociais como uma unidade de informação real. Nessa perspectiva, entendemos que a pesquisa pode contribuir para o desenvolvimento da área de Ciência da Informação com estudos sobre relações, interação e fluxo de informação em redes sociais, enfocando as atividades do bibliotecário nessas atividades e em comunidades virtuais.

Conclui-se que os conceitos apresentados revelam que, atualmente, não se pode falar em comunicação e tecnologia sem falar ativamente nas redes sociais. O propósito dessas redes, que é reunir um grupo de pessoas interconectadas por um ou mais fatores em comum, é mantido pela combinação de atores e suas conexões. Estas são as principais fórmulas para que haja interação entre todos esses elementos no ciberespaço.

Portanto, a importância das trocas informacionais no processo de comunicação nos dias atuais é clara. Entendemos que, em sua origem, as redes foram pensadas como uma forma de entretenimento e promoveram um maior contato entre as pessoas para suavizar as distâncias geográficas. É claro que essa interação não deixou de existir, mas elas (as redes sociais) também

são usadas ainda mais seriamente hoje, pois sabe-se que a facilidade de comunicação pode influenciar muitos aspectos da vida das pessoas.

Assim, concluímos que a fundação de redes sociais é: combinar sistemas de informação humanos e eletrônicos dentro de um espaço virtual para construir um ambiente de troca de informações que permita maior interação entre os indivíduos e para novas pesquisas em ambientes virtuais a serem propostos.

Referências

- BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- CARDOSO, Maria de Lourdes; RAMALHO, Francisca Arruda. Buscas de informação para satisfação de necessidades: um estudo com professores do curso de biblioteconomia - CCSA/UFPB. **Biblionline**, v. 2, n. 1, 2006.
- COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Enc. Bibli.** R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf. Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010.
- COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de biblioteconomia brasileiros**. 2014. 237 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília - SP, 2014.
- COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem no Brasil**. Fortaleza, CE: Edições UFC, 2016.
- DUARTE, Vânia Maria do Nascimento. **Pesquisa quantitativa e qualitativa**. 9 mar. 2012. Disponível em: <<http://monografias.brasile scola.uol.com.br/regras-abnt/pesquisa-quantitativa-qualitativa.htm>>. Acesso em: 25 set. 2016.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem do Sense-Making**. Porto Alegre: ABEED, 2002.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- LE COADIC, Yves-Francois, **A ciência da informacii**. Brasilia: Briquet de Lemos Livros, 1996.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2014.
- MENZEL, Herbert. Information needs and uses in Science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.1, p. 41-69, 1966.
- OLIVER, Michael. Understanding Disability: From Theory to Practice. **The Journal Of Sociology & Social Welfare**, New York, v. 23, n. 3. 1996.
- RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.
- RIBEIRO, Fernanda. **O papel mediador da ciência da informação na construção da sociedade em rede**. 2009, p. 21-38. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiropapemediadorCI000108385.pdf> Acesso em: 29 maio 2012.
- SANTOS JÚNIOR, Durval Lucas dos; MANTOVANI, Daielly Melina Nassif. **Comunicação nas redes sociais: um estudo com usuários das comunidades do Orkut**. Análise, Porto Alegre, v. 21, n. 1, p. 30-41, jan./jun. 2010.
- SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em ciência da informação. Porto, Portugal, **Prisma.com**, n. 9, p. 68-104, 2009. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2057/3098> Acesso em: 30 dez. 2019.
- SOUSA, Ana Jéssica Siqueira. **Comunidade virtual e fluxo informacional: uma análise da Comunidade Biblioteconomia UFC**. 2014. 54 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza-CE, 2014.

Artigo submetido em: 04/08/2019.
Aceito em: 31/12/2019.

UFCA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Mestrado Profissional em Biblioteconomia



Este periódico é uma publicação do [Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia](#) da [Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade semestral.