

## Análise da interatividade de Biblioteca Virtual Temática em Saúde com usuário leigo Analysis of interactivity between Health Thematic Virtual Library and lay user

Regina Goulart LOURENÇO, Rio de Janeiro, Brasil ([regilourenco@gmail.com](mailto:regilourenco@gmail.com))

Jorge Calmon de Almeida BIOLCHINI, IBICT, Rio de Janeiro, Brasil ([jorge.biolchini@gmail.com](mailto:jorge.biolchini@gmail.com))

### Resumo

Análise da interatividade entre biblioteca virtual e usuário leigo na busca por informação sobre saúde. Observação do comportamento de busca para identificar dificuldades, barreiras e expectativas dos usuários em relação às buscas efetuadas. Identificação de recursos utilizados por bibliotecas virtuais em saúde para conhecer perfis de usuários e estreitar o relacionamento entre as partes. Abordagem sobre utilização de sistemas de recomendação para ampliar o fluxo comunicacional entre bibliotecas virtuais e usuários leigos.

**Palavras-chave:** Biblioteca virtual; Interatividade; Estudos de usuário; Ciência da informação; Promoção da saúde.

### Abstract

Analysis of the interaction between virtual library and lay users in searching for health information. Observation of search behavior to identify difficulties, barriers and expectations of users in relation to the searches performed. Identification of resources used by virtual health libraries to meet user profiles and strengthen the relationship between the parties. Examine the use of recommender systems to increase the communication flow between virtual libraries and lay users.

**Keywords:** Virtual library; Interactivity; Study of users; Information science; Health promotion.

### Introdução

Os benefícios no campo das relações econômicas e sociais propiciados pela Internet são inegáveis no que tange as conquistas de bem estar individual e coletivo. Entretanto, com a proliferação dos recursos tecnológicos, a informação é oferecida exaustivamente e a maior dificuldade passa a ser selecionar, interpretar e definir aquela que melhor atende à necessidade do usuário.

Afinal, qual a validade de uma informação em si mesma? Sua relevância resulta de onde ela é contextualizada, ou seja, de como ela pode ser utilizada na produção de bens, de serviços ou do conhecimento que gera. Assim, reforça-se a importância da usabilidade, interatividade e adequação da linguagem utilizada para a transmissão da informação nos sistemas de informação disponibilizados na *Web*, de forma a propiciar sua compreensão pelo usuário, sobretudo pelo usuário leigo. De acordo com Houaiss, "leigo é aquele que é estranho a ou que revela ignorância ou pouca familiaridade com determinado assunto, profissão, etc.; desconhecedor, inexperiente"<sup>1</sup>.

O foco no usuário leigo, pela investigação realizada por Lourenço<sup>2</sup>, justifica-se pela escassez de fontes de informação em saúde com qualidade voltadas para o cidadão em geral, ao mesmo tempo em que se verifica o grande interesse deste e sua crescente acessibilidade na Internet a diferentes tipos de informação nesta área. Identificar se a fonte consultada é confiável, reconhecer se os conteúdos informacionais podem ser úteis às suas necessidades e compreender a informação disponibilizada, caso ela não esteja em linguagem adequada ao seu nível educacional, são exemplos de dificuldades que o usuário leigo pode enfrentar em suas buscas sobre saúde na Internet. Some-se a estes fatores, a escassez de recursos que possibilite interatividade para permitir a oferta de novas opções de busca, visando agregar valor às informações obtidas. As fontes de informação de qualidade são, primariamente, desenvolvidas para usuário com conhecimento especializado. O potencial informativo de tais fontes não

contempla o usuário leigo. Esta relação de mútuo benefício entre o usuário e a biblioteca, nos remete à teoria da dádiva, sistematizada por Marcel Mauss.

A teoria da dádiva vem sendo resgatada na atualidade como um modelo adequado para se refletir sobre os fundamentos da solidariedade e das alianças nas sociedades contemporâneas. Segundo Mauss<sup>3</sup>, é possível observar em todas as sociedades existentes na história humana a presença constante de um sistema de reciprocidades de caráter interpessoal. Este sistema, que se expande ou se retrai a partir de uma tríplice obrigação coletiva de doação, de recebimento e de devolução de bens simbólicos e materiais, é conhecido como dom ou dádiva.

Pode-se supor então que, na contemporaneidade, a teoria da dádiva pode estar presente na *Web* pelo seu caráter “universalizante”, pela presença de atores coletivos e por apoiar-se no tripé dar-receber-retribuir. A rede disponibiliza informação, que é recebida pelo usuário. Este retribui realizando novas buscas, agregando conhecimento, ou seja, uma relação mais rica. Sob esta perspectiva, pode-se estabelecer uma correspondência entre a teoria da dádiva e o que ocorre na *Web*. Nesse sentido, Mauss pode ser considerado uma referência antropológica rica e atual.

Na perspectiva da teoria da dádiva, sem o valor-confiança nutrido reciprocamente entre o produtor e o consumidor as trocas entram em colapso. Sendo assim, ao disponibilizar informação de qualidade, acessível à compreensão do usuário leigo, neste caso o consumidor, a biblioteca virtual temática em saúde, neste caso o produtor, poderá estabelecer esse **novo** elo “valor-confiança”. Emprega-se, aqui, o novo, considerando que já existe na área da saúde, um elo de valor-confiança entre as bibliotecas virtuais em saúde como o PubMed e a BIREME, por exemplo, e o usuário especializado.

## Objetivo

No sentido de conhecer o potencial de interatividade comunicacional entre biblioteca virtual e usuário leigo foi realizada pesquisa bibliográfica e exploratória. Visou-se, primeiramente, identificar o comportamento, condutas e atitudes mais adotadas pelo usuário na busca por informação sobre saúde. Em seguida, detectar principais problemas e dificuldades encontrados pelo usuário na interação com a biblioteca virtual temática durante o desenvolvimento do processo de busca da informação. E, por último, observar recursos disponibilizados por sistemas de informação para traçar perfil de usuários.

O público-alvo da pesquisa foi constituído por indivíduos que integram a classe socioeconômica denominada como “C”. De acordo com Neri, “a classe C é a imagem mais próxima da média da sociedade brasileira”<sup>4,p.29</sup>. Incrementada pelo crescimento econômico do Brasil e de ações governamentais para a diminuição da desigualdade social, cidadãos que integram esta classe estão tendo maior oportunidade de acesso a computador e Internet, o que lhes propicia obter informação de forma mais ágil. Entretanto, o nível de escolaridade de tais indivíduos, de um modo geral, ainda é baixo. Não possuem conhecimento especializado sobre saúde e não foram submetidos a treinamento relativo à aquisição de competência em informação. Tais aspectos constituem barreiras informacionais para que esses indivíduos tenham discernimento para selecionar fontes que disponibilizem informações confiáveis e para obter compreensão das informações a que possam vir a ter acesso.

Utilizou-se a área da saúde como campo de estudo, considerando ser esta um direito humano fundamental. É um dos campos temáticos mais pesquisados pela população em geral, face à sua importância na vida das pessoas e das coletividades. Presume-se que cidadãos com maior possibilidade de acesso à informação têm mais chances de conhecer meios pelos quais as doenças podem ser evitadas e tratadas, justificando, assim, a pesquisa com o público-alvo com as características descritas anteriormente.

## Método

Visando atingir o objetivo da pesquisa recorreu-se à inter-relação entre a Ciência da Informação ou área do conhecimento que tem como objeto de estudo as propriedades gerais dos processos e sistemas de construção, comunicação e uso da informação<sup>5,p.25</sup> e as Ciências Cognitivas, campo voltado ao estudo “das atividades mentais e da inteligência”<sup>6</sup>. Buscou-se, ainda, fundamentos na Administração e no *Marketing* para conhecer os recursos utilizados nestas duas áreas do

conhecimento no que concerne à interatividade entre oferta de prestação de serviços e utilização de tais serviços pelo usuário.

Foram seguidas etapas que envolveram o levantamento do referencial teórico e pesquisa de campo para observação do comportamento de busca do usuário em uma biblioteca em saúde específica, bem como pesquisa na Internet para identificar bibliotecas virtuais temáticas em saúde e analisar os recursos utilizados por estas para traçar o perfil do usuário.

O referencial teórico para o embasamento da primeira etapa da pesquisa foi obtido pelos métodos de revisão não sistemática e sistemática, sendo este último utilizado para fazer o levantamento da literatura referente ao comportamento de busca de informação sobre saúde pelo usuário leigo.

Utilizada com frequência na área de medicina e suas inúmeras subáreas, o método de revisão sistemática tem sido utilizado em outras áreas do conhecimento. Caracteriza-se por ser um processo que segue passos metodológicos previamente estabelecidos, permitindo que outros profissionais possam reproduzir o mesmo protocolo e sejam capazes de julgar a pertinência do material à pesquisa empreendida<sup>7</sup>. Adotou-se o protocolo de revisão sistemática desenvolvido por Biolchini, et al.<sup>7</sup>, naquilo que fosse pertinente ao assunto da pesquisa. Foram utilizados os recursos de busca disponibilizados pelas bases de dados BIREME, PubMed, SciELO e SCOPUS em função de reconhecida credibilidade das fontes, amplitude do material disponibilizado e permanente atualização, tanto em seus bancos de dados como em suas ferramentas de busca.

Foi realizada pesquisa de campo de natureza qualitativa, acrescida de alguns aspectos de natureza quantitativa. Utilizou-se um conjunto de instrumentos para a coleta de dados que incluiu: a) observação do comportamento do entrevistado durante a realização de busca de informação em uma biblioteca virtual na área da saúde; b) método do Protocolo Verbal (*Think Aloud*) para melhor apreensão dos sentimentos dos participantes durante as buscas na biblioteca virtual em saúde utilizada para teste na pesquisa; e c) entrevista semiestruturada, com perguntas fechadas e abertas, possibilitando ao entrevistado discorrer sobre o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador.

A fonte de informação utilizada para pesquisa, visando avaliar o comportamento do usuário na busca por informação sobre saúde, foi a Biblioteca Virtual em Saúde de Doenças Infecciosas e Parasitárias – BVS DIP. Tal biblioteca é uma das unidades temáticas integrante da rede de Bibliotecas da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). A escolha da BVS DIP levou em consideração os seguintes aspectos: a) ser uma biblioteca vinculada a uma instituição de notória credibilidade; b) adotar um modelo de gestão da informação "baseado na premissa de que o acesso à informação e ao conhecimento científico e técnico são determinantes sociais para o desenvolvimento da saúde"<sup>8,p.9</sup>; c) ter como desafio o estabelecimento de "laços entre a produção de conhecimento e o uso deste conhecimento, reforçando as relações entre ciência e sociedade"<sup>8,p.7</sup>; e d) ter sido objeto de estudos anteriores realizados sobre sua usabilidade<sup>9</sup> e sobre sua efetividade<sup>10</sup> que apontaram aspectos pouco explorados em seu potencial comunicacional, informacional e gerencial.

O público-alvo selecionado para participar da pesquisa incluiu homens e mulheres com idade entre 18 e 55 anos, leigos nos conhecimentos da área da saúde, exercendo atividade profissional, com experiência na realização de pesquisas na Internet.

Foi solicitado aos participantes que realizassem busca sobre dengue na BVS DIP. A escolha do tema levou em consideração o fato da dengue ser uma das mais importantes arboviroses que atinge principalmente os países de clima tropical. No Brasil, a dengue está entre as doenças que concentram grandes esforços e ações por parte da área da saúde pública e que precisa da mobilização das pessoas para que os riscos possam ser minimizados. Assim, é necessário que os indivíduos tenham acesso às informações para poder colaborar nas ações empreendidas pelos órgãos competentes, visando à mitigação de quadro tão danoso à saúde dos cidadãos. O tema escolhido para busca foi único para todos os participantes que foram orientados a escolher e ler um texto resultante da busca empreendida. Tal estratégia visou facilitar a observação sobre o comportamento do usuário durante o processo de busca da informação.

No que concerne à pesquisa empírica foi observado o comportamento do entrevistado durante o processo de realização da busca na BVS DIP, combinada com a técnica do Protocolo Verbal, na modalidade individual, e a entrevista semiestruturada. Frequentemente utilizado nas áreas de Psicologia Cognitiva e Educação, o Protocolo Verbal é um instrumento de coleta de dados

utilizado para reunir informações sobre processos mentais utilizados pelos indivíduos na realização de qualquer tipo de tarefa, mediante a verbalização de seus pensamentos<sup>11</sup>. Segundo Fujita, “[...] à medida que o sujeito realiza uma tarefa, verbaliza como resolve os problemas em relação ao vocabulário, procedimentos, dificuldades e à compreensão das ideias principais do texto”<sup>11,p.52</sup>. Esta exteriorização é gravada e, posteriormente, transcrita de forma literal, permitindo observar comportamentos procedimentais e metacognitivos sobre a atividade realizada.

Após a busca empreendida foi realizada entrevista semiestruturada. Esta tem como característica questionamentos básicos apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam com o assunto da pesquisa, oferecendo vasto campo de interrogativas. De acordo com Triviños<sup>12</sup>, os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. Estes, de forma espontânea, seguindo a linha de seu pensamento e de suas experiências, começam a participar na elaboração do conteúdo da pesquisa, dentro do foco principal colocado pelo investigador-entrevistador.

No roteiro da entrevista semiestruturada visou-se obter o relato detalhado das experiências vividas pelos participantes ao realizarem buscas na BVS DIP. As questões do roteiro incluíram afirmativas com escala de valores para escolha dos entrevistados e questões abertas que possibilitassem aferir e conhecer: a) o nível de contentamento do entrevistado advindo da realização da atividade exercida e se o seu grau de satisfação geraria novas ações e utilização da biblioteca; b) o quanto as informações encontradas e a leitura das mesmas correspondiam aos anseios dos entrevistados em relação às suas expectativas sobre a doença, ou seja, o nível de percepção de quanto o conteúdo obtido com a leitura poderia modificar seu comportamento; c) as ações comportamentais dos indivíduos em função do conhecimento adquirido; d) qual dos aspectos envolvidos na busca de informação na biblioteca mais contribuiu para prover interação entre as partes; e) os fatores que mais facilitaram e os que mais dificultaram a interação entre as partes na percepção do entrevistado; e f) a necessidade de mudanças na biblioteca que contribuísse para melhorar a comunicação entre a biblioteca e o usuário.

Participaram do estudo 22 indivíduos, a quem foram explicados os objetivos da pesquisa e as etapas envolvidas, incluindo solicitação de concordância para que todo o processo fosse gravado. Também foi solicitado aos participantes que falassem em voz alta o que estavam percebendo/sentindo durante a realização da busca e da leitura do texto que selecionassem e lessem.

Visando ao cumprimento da segunda etapa da pesquisa para identificar recursos utilizados por bibliotecas virtuais em saúde para conhecer o perfil do usuário e implementar serviços de modo a estreitar o relacionamento com este, recorreu-se à Internet. Utilizou-se o buscador Google onde aplicou-se, no campo de pesquisa do buscador, a sentença “biblioteca virtual em saúde” e sua correspondente em inglês.

Foram selecionadas interfaces de cinco bibliotecas virtuais temáticas em saúde retornadas da busca, a saber: a) NetWellness Consumer Health Information, mantida por universidades americanas; b) Portal da Dengue, mantido pela Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ; c) Portal da Saúde, do Ministério da Saúde; d) Portal da Dengue, coordenado pela Universidade de São Paulo; e e) *site* da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo sobre prevenção da dengue.

Em seguida, foram analisados recursos das bibliotecas selecionadas para traçar o perfil do usuário.

## **Resultados e Discussão**

Pressupõe-se que a comunicação entre bibliotecas virtuais temáticas em saúde e o usuário leigo objetiva facilitar a geração de conhecimento nos indivíduos e no seu espaço social, fazendo com que ele possa produzir informações, formando assim um ciclo. Esse ciclo reforça a perspectiva da teoria da dádiva proposta por Mauss, que se apóia no tripé dar-receber-retribuir, ao estabelecer capacidade de fluxo informacional e de troca.

Observou-se que, de um modo geral, assuntos relacionados à saúde despertam interesse nos indivíduos, em relação a tópicos diversos.



Os resultados da pesquisa para conhecer o comportamento de busca do usuário leigo efetuada na BVS DIP apontaram dificuldades, barreiras e expectativas em relação às buscas por parte dos usuários.

Os entrevistados não tiveram dificuldades para iniciar a busca. A interface da BVS DIP apresenta, como opções, pesquisa num campo de busca ou num campo de tema, em que são relacionadas as doenças afetas à área de atuação da biblioteca. Entretanto, para surpresa dos participantes, ao iniciar a busca, as informações não eram imediatamente disponibilizadas. A tela retornada apresentava uma relação com opções de bases bibliográficas, organismos internacionais, dentre outras, obrigando o usuário a fazer uma segunda busca. Todos os participantes se mostraram surpresos pelo fato do sistema não disponibilizar, de imediato, a informação solicitada. Todos, sem exceção, tiveram dificuldade para entender tais resultados e, sobretudo, fazer uma escolha dentre as opções oferecidas, uma vez que não são familiarizados com tais requisitos. A nova busca era empreendida sem nenhum critério ou preferência por parte dos entrevistados. Observou-se que os usuários escolheram aleatoriamente uma das opções, sendo que a maioria optava pela primeira informação disponível na tela de resultado. A partir da segunda busca é que retornava a relação com documentos que poderiam ser abertos e lidos. O volume e a complexidade de informações resultantes das pesquisas à Base de Dados Doenças Infecciosas e Parasitárias da BVS DIP, por exemplo, deixaram os participantes sem ação. Todos os entrevistados fizeram comentários não apenas sobre a quantidade de informações recuperadas como também sobre a dificuldade para entendê-las. Constatou-se, na pesquisa, os mesmos fenômenos observados por pesquisadores sobre comportamento de usuários que acessam informação *online*<sup>13-14</sup>.

Embora o grande volume das informações recuperadas e a dificuldade para o entendimento das informações disponibilizadas BVS DIP tenham sido apontadas como ponto negativo pelos entrevistados, vários deles demonstraram interesse em fazer busca sobre outras doenças em função de experiências vivenciadas por si próprios, parentes próximos, amigos de trabalho ou mesmo da comunidade em que vivem. Tal situação corrobora a visão cognitivista de Belkin<sup>15</sup> sobre a necessidade informacional do indivíduo. Para o autor, as interações humanas são mediadas por estados de conhecimento das pessoas sobre si próprias, do meio em que interagem e/ou sobre as situações problemáticas que enfrentam. Da mesma forma, nas situações relatadas pelos participantes da pesquisa puderam ser identificados os elementos apontados por Wilson e Walsh<sup>16</sup> sobre o processo de busca de informação. Estão presentes os aspectos pessoal, emocional, social ou interpessoal e o de meio ambiente.

Os participantes da pesquisa disseram compartilhar com parentes e amigos sempre que têm acesso a uma informação nova sobre alguma doença. Essas afirmações reforçam estudos de González de Gómez<sup>17</sup> sobre um novo conhecimento ser gerado a partir da interação de conhecimentos previamente adquiridos, individual ou coletivamente, pela interação de novas informações.

Os participantes apontaram os seguintes aspectos a serem melhorados na BVS DIP: a) trazer a informação pesquisada imediatamente após a busca empreendida; b) incluir glossário para possibilitar melhor compreensão de termos específicos da linguagem médica; c) incluir corretor ortográfico no campo de pesquisa; d) disponibilizar recursos de acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais; e e) incluir somente textos em português.

Observou-se que a idade e o nível de escolaridade dos indivíduos têm influência no desempenho das tarefas solicitadas. Embora todos os participantes declarassem estar habituados a pesquisar na Internet, verificou-se que, quanto mais novo o indivíduo, mais habilidade em desenvolver a busca. Os mais jovens têm melhor percepção quanto aos passos dados e estão mais afeitos à interface e às telas que vão se sobrepondo durante a busca. Também foram mais rápidos para decidir os caminhos a ser percorridos e para a realização das leituras das telas e dos textos.

Quanto ao nível de compreensão dos textos que os próprios indivíduos selecionavam para leitura, verificou-se, pelas atitudes e relatos dos participantes, que os textos não eram de fácil compreensão.

Não foi observada diferença no comportamento para busca e de entendimento para a realização das tarefas entre os homens e as mulheres. Verificou-se, no entanto, que as mulheres tiveram mais facilidade do que os homens para verbalizar os passos que estavam adotando no decorrer da busca e expressar suas descobertas. Da mesma forma, a atividade profissional do indivíduo não pareceu exercer influência em relação ao seu comportamento de busca.

Constatou-se que as bibliotecas e os serviços que estas disponibilizam despertam um grau de confiabilidade bastante alto junto aos usuários com as características dos integrantes do grupo que participou da pesquisa. Conclui-se, portanto, que informações disponibilizadas em biblioteca têm um fator positivo em relação à sua credibilidade e aceitação. Ressalva-se que ela deve ser adequada ao nível de compreensão do usuário ao qual é destinada a atender.

No que tange à análise das interfaces das cinco bibliotecas virtuais temáticas em saúde selecionadas, a partir de busca realizada na Internet, detalha-se a seguir os recursos utilizados para mapear o perfil do usuário.

A Biblioteca *Net Wellnes Consumer Health Information*<sup>18</sup> disponibiliza, em sua interface, uma pequena pesquisa para saber a opinião do usuário sobre sua página. As questões versam sobre se a página é de fácil leitura, de fácil compreensão e de ajuda e estão relacionadas as opções de sim, não e não ter certeza. Não foi observado nenhum dispositivo para identificar o usuário.

No Portal da Dengue, mantido pela UFRJ<sup>19</sup> é disponibilizada uma enquete na página principal com opções para caracterizar o usuário. Inclui as opções: estudante, professor, profissional da área da saúde ou outros. Na caracterização de estudantes e professores é possível identificar se o estudante ou o professor está enquadrado como universitário ou como nível médio.

No Portal da Saúde, do Ministério da Saúde<sup>20</sup>, são utilizadas abas com opção para a informação ser acessada por Cidadão ou por Profissional e Gestor.

O Portal da Dengue, mantido pela USP<sup>21</sup>, dispõe as informações em tópicos e há um campo para registro do usuário. O Portal é claro em seu objetivo de disponibilizar, numa linguagem acessível ao público em geral, informações atualizadas sobre a dengue.

Na *homepage* da Prefeitura de São Paulo<sup>22</sup>, embora não tenha sido observado um campo para identificar o perfil do usuário, as informações são disponibilizadas em linguagem bastante acessível a usuários de nível educacional mais baixo.

Constatou-se que nenhuma das bibliotecas virtuais analisadas na pesquisa, incluindo a BVS DIP, dispõe de recursos já empregados por empresas que atuam na área de prestação de serviço e de venda de produtos *online*. Não foi verificada a utilização de sistemas de recomendação nas bibliotecas virtuais pesquisadas, como ocorre em *sites* de instituições que atuam na área de comércio eletrônico, por exemplo.

Na visão de Amaral<sup>23</sup>, a troca da informação com usuários não deve ser limitada aos produtos ofertados para satisfazer as necessidades atuais dos usuários, ela deve antecipar futuras necessidades. Para a autora, o

[...] marketing da informação sugere que a tarefa das bibliotecas e demais unidades de informação **não seja apenas satisfazer necessidades de informação momentâneas, mas também inovar com a oferta de produtos e serviços**, capazes de atender aos interesses da clientela no futuro<sup>23</sup> (grifo nosso).

Dentre esses serviços, pode-se citar: guiar o leitor mediante opções do tipo “quem pesquisou isso, também pesquisou aquilo”, como um exemplo de recursos desenvolvidos em sistemas de recomendação, muito utilizados na área de comércio eletrônico. Outra possibilidade é oferecer a opção de disponibilizar informação em uma linguagem mais adequada àquele usuário, com base na identificação de seu perfil de usuário e apresentar opções relativas a como alterar o vocabulário de modo a torná-lo compatível com o leitor que está realizando a busca. Acredita-se que, desta forma, as bibliotecas amplificariam sua capacidade de fluxo informacional e de troca, atuando de forma mais proativa.

## Conclusão

A área da saúde é propícia para que as bibliotecas virtuais ofereçam, além de um sistema de busca, serviços úteis para seus usuários, possibilitando a produção e o compartilhamento de conhecimento. Nesta área, as relações se dão de forma intensa, com impacto significativo na vida das pessoas e envolvem diversos atores. Assim, é preciso conhecer como é feito o fluxo comunicacional entre usuários e as bibliotecas virtuais temáticas em saúde, uma vez que no ambiente virtual os receptores de informação podem ser mais heterogêneos no que tange, por exemplo, à classe socioeconômica, ao nível educacional, ao gênero e à idade. Sendo assim, a teoria da dádiva nos revela que a necessidade de relacionamento entre as pessoas é inerente à

condição humana e que, para permitir que as relações sociais ocorram, os indivíduos se dispõem a doar-se, na intenção de ter em troca alguma sinalização de que foram percebidos e aceitos e, conseqüentemente, retribuir a doação de maneiras diversas, simétricas ou não simétricas, ou seja, transmitindo conhecimento adquirido a outros indivíduos ou buscando novos conhecimentos.

Verificou-se que, apesar de acompanharem o desenvolvimento tecnológico na busca por dinamizar e ofertar melhor serviço a seus usuários, ainda existe uma lacuna nos serviços ofertados nas bibliotecas acessadas remotamente: a inexistência de recursos que guiem o usuário durante suas buscas. Informações relativas à navegação do usuário nos espaços e conteúdos da biblioteca, por exemplo, não são, de modo geral, armazenadas, organizadas e analisadas pelas bibliotecas virtuais com o objetivo de definir perfis de usuários. Desta forma, as bibliotecas virtuais não dispõem de recursos que lhes possibilitem conhecer perfis de comportamento de seus usuários. Conhecendo-se os padrões de comportamento destes, as bibliotecas poderiam desencadear novas ações, além de agregar valor aos serviços oferecidos.

Como já mencionado, na área do comércio eletrônico e de *marketing* eletrônico são utilizados recursos que propiciam maior interação entre usuário e instituição que disponibiliza o serviço. Neste universo identifica-se que os princípios da teoria da dádiva estão presentes, o usuário é mais participativo, as instituições agregam mais informações sobre o usuário, passando a conhecê-lo melhor e oferecer-lhe novas possibilidades de busca e de oferta de produtos. Quanto mais o usuário contribui, mais opções lhe são oferecidas pelo sistema.

A abordagem da temática sobre interatividade entre bibliotecas virtuais em saúde e o usuário leigo é complexa e o presente estudo apontou para alguns dos aspectos existentes. Para democratizar a informação é necessário, além de facilitar o acesso, dar condições aos indivíduos para compreendê-la, ou seja, tornar as bibliotecas virtuais temáticas em saúde mais atraentes e fáceis de utilizar, sobretudo para o usuário leigo.

## Referências bibliográficas

1. Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa [CD-ROM]. Objetiva; 2007.
2. Lourenço RG. Biblioteca virtual temática em saúde: interatividade com usuário leigo [Dissertation]. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação; 2013.
3. Mauss M. Sociologia e antropologia. São Paulo: Cosac & Naify; 2003.
4. Neri MC. A nova classe média: o lado brilhante dos pobres. Rio de Janeiro: FGV/CPS; 2010. Available from: [http://www.cps.fgv.br/ibrecps/ncm2010/NCM\\_Pesquisa\\_FORMATADA.pdf](http://www.cps.fgv.br/ibrecps/ncm2010/NCM_Pesquisa_FORMATADA.pdf).
5. Le Coadic YF. A ciência da informação. 2ª ed. Brasília: Briquet de Lemos; 2004.
6. Thagard P. Cognitive Science. In Zalta EN, editor. The Stanford encyclopedia of philosophy. Fall edition. Stanford: Metaphysics Research Lab; 2011. Available from: <http://plato.stanford.edu/archives/fall2011/entries/cognitive-science/>
7. Biolchini JC, Mian PG, Natali AC, Travassos GH. Systematic review in software engineering. Rio de Janeiro: System Engineering and Computer Science Department-COPPE/UFRJ; 2005.
8. BIREME – Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde. Guia da BVS 2011. 19ª ed. São Paulo: BIREME/OPAS/OMS; 2011 [cited 2012 Apr 23]. Available from: [http://modelo.bvsalud.org/wp-content/uploads/Guia\\_da\\_BVS\\_2011\\_pt.pdf](http://modelo.bvsalud.org/wp-content/uploads/Guia_da_BVS_2011_pt.pdf)
9. Gonçalves RL. A usabilidade da biblioteca virtual de saúde de doenças infecciosas e parasitárias [trabalho de conclusão de curso]. Niterói: Universidade Federal Fluminense; 2008.
10. Freyre EA. Contribuição para a proposição de parâmetros de efetividade para a BVS DIP Brasil [Dissertation]. Niterói: Universidade Federal Fluminense; 2011.
11. Fujita MS. A técnica introspectiva e interativa do protocolo verbal para observação do contexto sociocognitivo da indexação na catalogação de livros em bibliotecas universitárias: aplicação e análise. In Fujita MS, Boccato VR, Rubi MP, Gonçalves MC, editors. A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias. São Paulo: Cultura Acadêmica; 2009. p. 51-80.
12. Triviños AN. Introdução à pesquisa em ciências sociais: pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas; 1987.



13. Longo DR, Schubert SL, Wright BA, LeMaster J, Williams CD, Clore JN. Health information seeking, receipt, and use in diabetes self-management. *Ann Fam Med*. 2010;8(4):334-40. Available from: <http://www.annfammed.org/content/8/4/334.full>
14. O'Grady LA, Witteman H, Wathen CN. The experiential health information processing model supporting collaborative web-based patient education. *BMC Med Inform Decis Mak*. 2008;8(58). Available from: <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/8/58>
15. Belkin NJ. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Can J Inform Sci*. 1980;5:133-43.
16. Wilson T, Walsh C. Information behavior: an inter-disciplinary perspective. Wetherby: British Library Research and Innovation Center; 1996. Available from: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/index.html>
17. González de Gómez MN. Dos estudos sociais da informação aos estudos do social desde o ponto de vista da informação. In: Aquino MA, editor. O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa. Ed. Universitária, 2002.
18. NetWellness Consumer Health Information [homepage]. Cincinnati: University of Cincinnati; 2012 [cited 2012 Apr 4]. Available from: <http://www.netwellness.org/aboutnw/proposal.cfm>
19. Portal da Dengue [homepage]. Rio de Janeiro: Laboratório de Pesquisa em Tecnologias da Informação e da Comunicação/UFRJ [cited 2012 Apr 4]. Available from: [http://www.latec.ufrj.br/portaldadengue/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12&Itemid=40](http://www.latec.ufrj.br/portaldadengue/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=40)
20. Portal da Saúde [homepage]. Brasília: Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde [cited 2012 Apr 4]. Available from: <http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/noticia/5306/162/eliminacao-da-doenca-e-%3Cbr%3Eo-novo-desafio-da-oms.html>
21. Portal da Dengue [homepage]. Ribeirão Preto: Departamento de Química/USP [cited 2012 Apr 4]. Available from: <http://portaldadengue.ffclrp.usp.br/>
22. Dengue: prevenção [homepage]. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, Secretaria Municipal de Saúde; 2012. Available from: [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia\\_em\\_saude/dengue/index.php?p=3885](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/dengue/index.php?p=3885)
23. Amaral SA. Marketing da informação: abordagem inovadora para a gestão de unidades de informação. *Percursos*. 2011;12(2):22-38.

## Notas biográficas

**Regina Goulart LOURENÇO.** Graduação em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (1977). MBA em Gestão de Projetos pela Fundação Getúlio Vargas/RJ (2003). Mestrado em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro (2013). Profissionalmente chefiou o Centro de Documentação da Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA) e da Comissão para Coordenação do Projeto do Sistema de Vigilância da Amazônia (CCSIVAM), ambas do Comando da Aeronáutica. Atualmente é consultora de empresa de implantação de projetos de documentação.

**Jorge Calmon de Almeida BIOLCHINI.** Graduação em Medicina pela Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ (1979). Especialização em Medicina Homeopática pela Escuela Médica Homeopática Argentina (1980) e em Medicina Ortomolecular pelo Centro de Medicina Ortomolecular do Rio de Janeiro (1993). Mestrado em Ciência da Informação pela UFRJ (1998). Doutorado em Ciência da Informação e Informática Médica pela UFRJ e National Center for Biomedical Communications/National Institutes of Health, EUA (2003). Pós-doutorado na COPPE/UFRJ (2004-2007). Revisor da revista *Ciência da Informação*. Pesquisador Adjunto e Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.