

O comportamento informacional do usuário da justiça: uma análise a partir do modelo de Wilson (2000)

Carlos de Paula Soares Filho Autor (Universidade Federal do Paraná)

Tema: Métricas da justiça, gestão da informação legal e legal design aplicados à administração da justiça

RESUMO

As pesquisas envolvendo o comportamento informacional são iniciadas na década de 1940, e eram denominadas como “estudos de usuários”. Estes estudos eram realizados no campo da biblioteconomia, no contexto das bibliotecas e adotavam métodos exclusivamente quantitativos (Wilson, 2000). Com a evolução do campo, a abordagem focada no usuário da informação e suas subjetividades começam a ser alvo de estudos e ganhar protagonismo a partir da década de 1980, por meio dos trabalhos de Ellis, Dervin, Kuhlthau e Wilson. Os trabalhos possibilitaram avanços no campo ao utilizarem métodos qualitativos e conceitos que permitiam uma perspectiva mais abrangente ao atenderem situações pessoais, sociais, e organizacionais na qual a informação surgia ou era praticada. O termo comportamento informacional é compreendido como as ações que uma pessoa realiza para se engajar ao identificar suas próprias necessidades informativas. Este processo se inicia com o comportamento de busca e engloba o uso e a transferência da informação (Wilson, 1999). Em outras palavras, o comportamento informacional se constitui da necessidade, da busca, uso e compartilhamento da informação pelo indivíduo (Araújo, 2016). Dentro do campo do comportamento informacional, as atividades de buscas são representadas por modelos de comportamento de busca. A maioria desses modelos são criados em formatos de diagramas e possuem o objetivo de descrever a atividade de busca de informações, suas causas, consequências e os relacionamentos entre os estágios do processo de comportamento de busca de informações (Wilson, 1999; Furtado & Alcará, 2015). Para as descobertas deste trabalho é utilizado como ponto de partida os estudos e o modelo de comportamento informacional proposto por Wilson em 1996 em razão de incorporar as contribuições científicas oferecidas por Dervin, Ellis e Kuhlthau. Portanto o modelo do autor introduz fatores que foram ignorados anteriormente na literatura, viabilizando a sua aplicação em pesquisas sociais. Atualmente, o estudo do comportamento do usuário da justiça



se torna cada vez mais necessário para a sociedade em razão da incorporação de tecnologias da informação para melhoria da prestação de serviços judiciais ter caracterizado uma nova cultura, eletrônica e digital no campo do direito (Brasil, 2007, on-line). Nesse sentido, pesquisas como a de Romagnoli e Bartalo (2015), compreendem que a substituição dos suportes físicos pelo meio digital promoveram mudanças no comportamento informacional dos usuários sendo necessária à sua investigação. Assim, em razão do campo de estudo buscar promover a eficiência comunicativa ao considerar aspectos subjetivos que influenciam na aceitação e a compreensão da informação pelos usuários nos ambientes online, evidência-se uma latente conexão com o acesso à justiça e com o exercício da cidadania. Portanto, a análise do comportamento informacional do usuário da justiça é importante para a administração da justiça, pois os esses aspectos podem vir a influenciar a aceitação e a compreensão social dos serviços prestados pelos tribunais de justiça, refletindo diretamente na reputação e na confiança destas organizações, ou seja, em sua legitimidade organizacional. A presente pesquisa tem como objetivo geral descrever o comportamento informacional do usuário da justiça dos tribunais de justiça de forma geral e no contexto da região Sul. O atendimento ao objetivo geral é realizado a partir dos seguintes objetivos específicos: avaliar por meio do modelo de Wilson (2000), os seguintes indicadores: necessidades informacionais; fontes de informação; comportamento de busca; barreiras; e comportamento de uso. Para capturar os critérios é realizada uma análise documental de 4 relatórios anuais datados de 2021 das ouvidorias do CNJ e dos tribunais de justiça da região sul para caracterizar o atual perfil do usuário da justiça; 11 pesquisas acadêmicas envolvendo o tema supramencionado, a qual será sucedida por uma Análise de Conteúdo. Metodologicamente, a Análise de Conteúdo dos documentos descritos seguiu as etapas propostas por Bardin (2016), cujo objetivo é realizar “a manipulação de mensagens a fim de evidenciar indicadores que permitam inferir sobre outra realidade que não a da mensagem” (Lakatos & Marconi, 2021). As pesquisas acadêmicas foram coletadas por meio do site Google Scholar, na data de 11/10/2022, momento no qual foi utilizado o termo “COMPORTAMENTO INFORMACIONAL AND JUSTIÇA” e encontrado 839 resultados. Dos resultados apenas 11 apresentaram relação com o objetivo proposto. O uso do bofeador “AND” se deu na intenção de restringir o escopo dos resultados da pesquisa no contexto dos tribunais. Ao total foram analisados 15 documentos, com a aplicação de recorte temporal de



2010 a 2022 e no contexto do sistema de justiça brasileiro. Considerou-se na Análise de Conteúdo descrever o comportamento do usuário da justiça de forma geral, utilizando o sistema de justiça de forma integral, ou seja, os dados de alguns documentos são decorrentes de tribunais e sistemas de informação diversos. Tal estratégia foi empregada em face do baixo retorno quantitativo de documentos, tornando-se necessário ampliar o escopo dos tribunais para a descrever com maior precisão o comportamento informacional do usuário da justiça. Portanto, as categorias pré-estabelecidas do comportamento informacional são analisadas de forma geral, com exceção dos relatórios previamente selecionados. Como contribuições espera-se que a Análise de Conteúdo permita conhecer o perfil do usuário da justiça: como se dividem; suas características subjetivas; os fatores que influenciam as suas necessidades informacionais; as fontes de informação consultadas; o comportamento de busca e uso da informação; bem como e as barreiras durante o processo de busca, possibilitando a melhoria do ambiente digital com base em questões subjetivas dos usuários da justiça.

Palavras-Chave: Comportamento Informacional; Legitimidade Organizacional; Judiciário; Organizações da Justiça, Tribunais de Justiça.

