

# Estudos de usuário da informação: Conceitos, modelos e aplicações

*Information user studies: Concepts, models, and applications*

**Francisco Carlos Paletta**

**Universidade de São Paulo, Brasil**  
[fcpaletta@usp.br](mailto:fcpaletta@usp.br)

## Resumo

**Introdução:** o estudo apresenta análise dos principais conceitos associados ao modelo e aplicações de Estudos de Usuário da Informação. **Diagnóstico e Metodologia:** abordagem de investigação qualitativa baseada em revisão sistemática da literatura com foco em oferecer subsídios para análise dos modelos de estudo de usuário da informação. **Coleta e Análise de Dados:** coleta de dados na base BRAPCI com vista na identificação e análise dos modelos e aplicações de estudos de usuário da informação. **Conclusão:** contribui para com o desenvolvimento de metodologia que visa dar subsídio ao profissional bibliotecário na implantação de estudos de usuário da informação. A partir dos resultados do estudo do usuário é possível identificar potenciais inovações com foco no desenvolvimento de serviços de valor agregado ao usuário na era digital.

**Palavras-chave:** Estudos de Usuário da Informação. Biblioteca. Inovação. Empreendedorismo. Serviços de Informação. Planejamento da Biblioteca. Profissional Bibliotecário.

## Abstract

**Introduction:** the research presents an analysis of the main issues associated with the development and application of Information User Studies. **Diagnosis and Methodology:** the research approach was a qualitative method of information collection focused on offering subsidies for the analysis of the services offered by the library to the information user. **Data Collection and Analysis:** collecting data from the BRAPCI database to identify and analyze the models and applications of information user studies. **Conclusion:** contributes to the development of a methodology that aims to support librarians in the implementation of information user studies. From the results of the user study, it is possible to identify potential innovations focused on the development of value-added services to the user in the digital age,

**Keywords:** Information User Studies. Library. Innovation. Entrepreneurship. Information Services. Library Planning. Librarian professional.

## 1. INTRODUÇÃO

Na era digital, a Biblioteca deve atuar como agente de transformação social ocupando papel central na relação da humanidade com o mundo escrito, promovendo ação cultural, inclusão digital e democratização do conhecimento. Podemos afirmar que três pilares sustentam a razão de existir da Biblioteca moderna:

- ❖ seu Acervo: o conceito de pertinência e relevância agregado ao usuário da informação está intrinsecamente relacionado ao valor do acervo da Biblioteca ao usuário e comunidade de usuários que a Biblioteca deve servir;
- ❖ o “Usuário da Informação”: não existe Biblioteca sem “usuário da informação”
- ❖ o “Bibliotecário” – agente empreendedor, dedicado à gestão, organização, desenvolvimento de serviços, e inovação na Biblioteca.

Em “A Biblioteca – uma história mundial”, Campbell e Pryce (2016) afirmam que a biblioteca vai muito além do “simples espaço para guardar livros”, mas símbolos ativos de cultura e civilização.

No processo da evolução humana, a Biblioteca sempre ocupou papel central na preservação do patrimônio histórico e cultural. Um enorme “quebra-cabeça” nos leva ao estudo das Bibliotecas desde suas origens na Antiguidade até a queda do Império Romano com destaque para a Biblioteca de Ebla, Ninive, Pergamo e Alexandria (MEDEIROS, 2019).

A Biblioteca do Futuro deve estar centrada no usuário “*user logic with the User in the center*”, onde o foco deve estar nos “processos do usuário” principalmente aqueles relacionados com os “modelos de busca, acesso, recuperação e apropriação da informação”. A Biblioteca deve refletir as necessidades do usuário em termos de espaço, infraestrutura, acesso ao acervo e treinamento. A Biblioteca precisa entender como o usuário estuda e/ou trabalha com a informação. A Biblioteca precisa garantir autonomia ao usuário no acesso aos serviços oferecidos. A Biblioteca deve estar atenta ao modelo de recuperação da informação utilizado pelo usuário seja ele físico ou via Web.

Os desafios da Biblioteca do Futuro devem estar orientados na sua “reinvenção” como dispositivo informacional: ter agilidade operacional e essencialmente contribuir para demandas de aprendizagem e pesquisa do usuário. Neste contexto, quatro áreas merecem atenção: Os Serviços da Biblioteca, o Acervo da Biblioteca, a Organização da Biblioteca (valores, cultura, liderança, staff e estrutura), as instalações e recursos computacionais oferecidos pela Biblioteca.

## 2. METODOLOGIA E COLETA DE DADOS

Diagnóstico e Metodologia: a abordagem de investigação utiliza método qualitativo de coleta de dados e revisão sistemática da literatura, com foco em oferecer subsídios para análise dos modelos aplicáveis de estudos de usuário da informação.

Coleta e Análise de Dados: coleta de dados em base de dados da Ciência da Informação. Neste estudo definiu-se a “Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação: BRAPCI”.

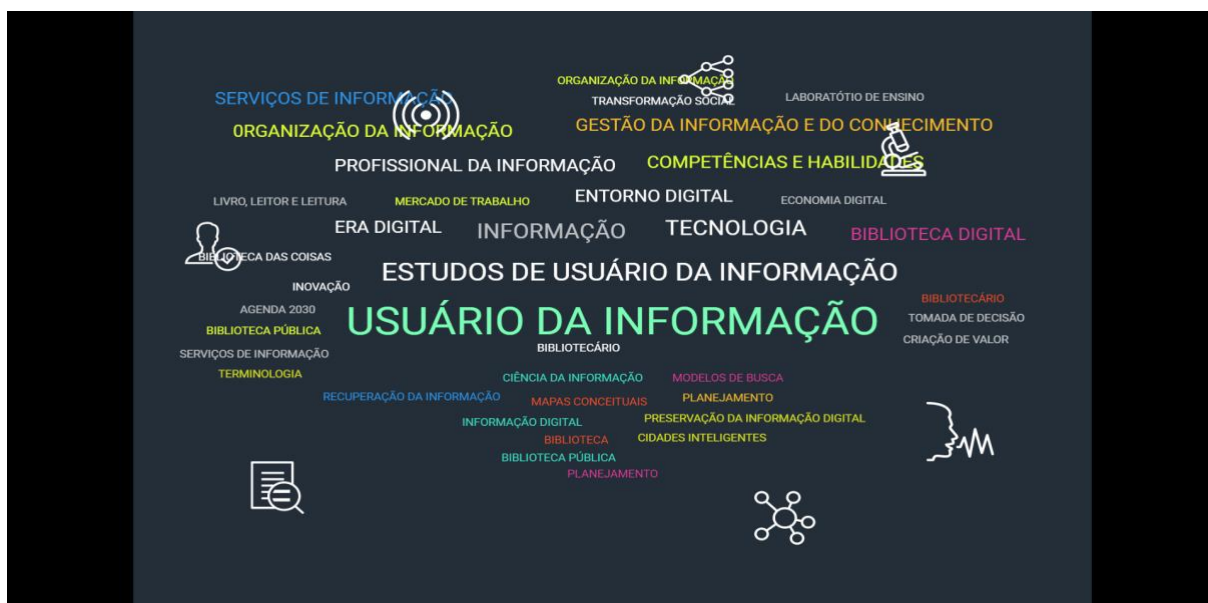
Para os objetivos desta pesquisa, duas amostras foram definidas para a coleta de dados:

- 19 artigos com resultados de projeto de pesquisa, apoio FAPESP, com pertinência ao tema em estudo
- 12 artigos da base de dados selecionados pelo critério de relevância e pertinência ao tema de estudo.

Para a primeira amostra o período selecionado foi 2013 a 2023, período de vigência do projeto de pesquisa, e para a segunda amostra o período selecionado foram os últimos 5 anos em função da necessidade de entendimento dos desafios atuais da biblioteca e as expectativas do usuário da informação e no desenvolvimento de serviços alinhados com as demandas da era digital.

Objetivos: identificar as relações do Usuário com a biblioteca bem como suas expectativas com relação aos serviços informacionais e o fazer bibliotecário. A análise da amostra gerou a “nuvem de palavras” apresentada na Figura 01e 02, cuja discussão será apresentada no corpus do estudo.

**Figura 01 – Nuvem de palavras das amostras analisadas Tabela 01**



Fonte: autor

Software: Venngage – Plataforma de representação visual

<https://www.venngage.com>

Base de Dados: BRAPCI

Termo de Busca: Autor - Francisco Carlos Paletta

Delimitação da Busca: 2013 – 2023 (últimos 10 anos)

Ordenar por: Mais novos

Resultados: 46

Textos Selecionados: 19 (critério: relação direta com tema do estudo)

**Tabela 01 – Corpus do Estudo**

ARTIGO	Tema Central
<p>FERMANN, A. C.; PALETTA, F. C. Futuro do trabalho para o bibliotecário frente aos desafios da economia digital. , v. 18, n. 3, p. 1-27, 2022.</p> <p>Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/212277">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/212277</a>.</p>	<p>Bibliotecário</p> <p>Mercado de Trabalho</p> <p>Economia Digital</p>
<p>FONSECA, D. L. S.; PALETTA, F. C. A inovação em serviços de informação e a biblioteca das coisas. Bibliotecas. Anales de Investigación (Cuba), v. 18, 2022.</p> <p>Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/193735">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/193735</a>.</p>	<p>Inovação</p> <p>Serviços de Informação</p> <p>Biblioteca das Coisas</p> <p>Usuário da Informação</p>
<p>PALETTA, F. C.; LAGO, J. J. C. Plataformização e o uso da informação para a criação de estímulos de consumo. e-Ciencias de la Información (Costa Rica), v. 12, 2022.</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.15517/eci.v12i1.48095">10.15517/eci.v12i1.48095</a></p>	<p>Informação</p> <p>Criação de Valor</p> <p>Tomada de Decisão</p> <p>Usuário da Informação</p>
<p>PEREIRA, A. P.; FERNANDES, O. B. R.; GASPARINI, Z. A.; PALETTA, F. C. Biblioteca pública como dispositivo de transformação social e a agenda 2030. Brazilian Journal of Information Science, v. 15, 2021.</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.36311/1981-1640.2021.v15.e02127">10.36311/1981-1640.2021.v15.e02127</a></p>	<p>Biblioteca Pública</p> <p>Dispositivo de Transformação Social</p> <p>Agenda 2030</p>
<p>MAIMONE, G. D.; OLIVEIRA, N. B.; SILVA, N. G.; PALETTA, F. C. Livro, leitor e leitura: agentes de transformação social. Informação@Profissões, v. 10, n. 1, p. 1-18, 2021</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.5433/2317-4390.2021v10n1p1">10.5433/2317-4390.2021v10n1p1</a></p>	<p>Livro, Leitor e Leitura</p> <p>Transformação Social</p> <p>Usuário da Informação</p>
<p>PALETTA, F. C. Desafios na gestão da informação na era digital no contexto da ciência da informação. Informação &amp; Sociedade: Estudos, v. 30, n. 4, p. 1-11, 2020.</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57795">10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57795</a></p>	<p>Gestão da Informação</p> <p>Era Digital</p> <p>Transformação Digital</p>

<p>PALETTA, F. C.; SILVA, A. M. Tecnologia e Organização da Informação VI TOI 2020: base para a criação de laboratório de ensino. Prisma.com (Portugal), n. 44, p. 145-159, 2020.</p> <p>Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/210083">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/210083</a></p>	<p>Tecnologia</p> <p>Organização da Informação</p> <p>Laboratório de Ensino</p> <p>Estudos de Usuário</p>
<p>PALETTA, F. C.; MOREIRO-GONZÁLEZ, J. A. A informação e o entorno digital: competências e habilidades do profissional da informação. Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, v. 13 No 1, n. 1, p. 327-338, 2020.</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.26512/rici.v13.n1.2020.29558">10.26512/rici.v13.n1.2020.29558</a></p>	<p>Informação</p> <p>Entorno Digital</p> <p>Profissional da Informação</p> <p>Competências e Habilidades</p>
<p>PALETTA, F. C.; MOREIRO-GONZÁLEZ, J. A. O reflexo da transformação digital nas atividades e conhecimentos requeridos nos concursos públicos para profissionais da informação no brasil. Informação &amp; Sociedade: Estudos, v. 30, n. 2, 2020.</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n2.52154">10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n2.52154</a></p>	<p>Transformação Digital</p> <p>Competências e Habilidades</p> <p>Profissional da Informação</p> <p>Bibliotecário</p>
<p>VIDAL, A. L. F.; PALETTA, F. C. A atuação da terminologia para o desenvolvimento dos sistemas de organização do conhecimento no contexto da ciência da informação. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia, v. 15, n. 4, p. 1-20, 2020.</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2020v15n4.57062">10.22478/ufpb.1981-0695.2020v15n4.57062</a></p>	<p>Organização da Informação</p> <p>Terminologia</p> <p>Ciência da Informação</p> <p>Usuário da Informação</p>
<p>PALETTA, F. C.; MOREIRO-GONZÁLEZ, J. A. Modelos de busca, acesso, recuperação e apropriação da informação na web de dados. Informação &amp; Informação, v. 24, n. 2, p. 182-210, 2019.</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.5433/1981-8920.2019v24n2p182">10.5433/1981-8920.2019v24n2p182</a></p>	<p>Estudos de Usuário da Informação</p> <p>Modelos de Busca</p> <p>Recuperação da Informação</p> <p>Usuário da Informação</p>
<p>PALETTA, F. C. Gestão da informação e conhecimento na era digital: competência informacional e mapas conceituais. Prisma.com (Portugal), n. 38, p. 126-140, 2019.</p>	<p>Gestão da informação e conhecimento</p> <p>Era Digital</p>

Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/112228">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/112228</a>	Competência Informacional Mapas Conceituais
PALETTA, F. C.; RAMOS, L. M. O. Preservação da informação digital: acesso às gerações futuras. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia, v. 13, n. 2, 2018.  DOI: <a href="https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2018v13n2.41854">10.22478/ufpb.1981-0695.2018v13n2.41854</a>	Preservação da Informação Digital Informação Digital Biblioteca Digital
PALETTA, F. C.; PRADO, A. C. R. A biblioteca digital sob a perspectiva do usuário da informação. Biblionline, v. 12, n. 3, p. 238-248, 2016. Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16158">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16158</a>	Biblioteca Digital Usuário da Informação Dado, informação e conhecimento
PALETTA, F. C.; LIMA, C.; SILVA, M. G.; AUGUSTO, M.; MARTINS, V. Estudos de usuário e o planejamento dos serviços de informação em biblioteca. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 21, n. 1, p. 145-155, 2016.  Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/65380">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/65380</a>	Estudo de Usuário Serviços de Informação Planejamento
PALETTA, F. C.; PELISSARO, B. Estudo de usuários e modelos de busca da informação. Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, v. 13, n. 1, p. 120-137, 2015.  DOI: <a href="https://doi.org/10.20396/rdbci.v13i1.1584">10.20396/rdbci.v13i1.1584</a>	Tecnologias Profissionais da informação Gestão da informação e conhecimento Estudos de Usuário
PALETTA, F. C.; VASCONCELOS, P. O.; GONÇALVES, Y. S. A biblioteca no contexto das cidades inteligentes. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia, v. 10, n. 2, 2015.  Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/26689">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/26689</a>	Biblioteca Cidades Inteligentes Usuário da Informação
PALETTA, F. C.; SILVA, J. A.; AUGUSTO, M. S.; SILVA, Y. C. P. Gestão da qualidade em bibliotecas públicas. Ciência da Informação em Revista, v. 2, n. 2, p. 17-28, 2015.  Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36374">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36374</a>	Biblioteca Pública Gestão de Qualidade Usuário da Informação

PALETTA, F. C.; CHAPARIN, S. J. D. A.; KUSUMOTO, C. Y.; SOUZA, A. Planejamento de serviços de informação em biblioteca escolar: uma proposta prática. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia, v. 9, n. 1, 2014.  Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/29620">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/29620</a>	Biblioteca Escolar  Serviços de Informação  Planejamento
---	--

Base de Dados: BRAPCI

Termo de Busca: Estudos de usuário da Informação

Delimitação da Busca: 2018 – 2023 (últimos 5 anos)

Ordenar por: Relevância

Resultados: 175

Textos Relacionados: 10 + 2 (fora delimitação) - (critério: relação direta com tema do estudo)

**Tabela 02 – Corpus do Estudo**

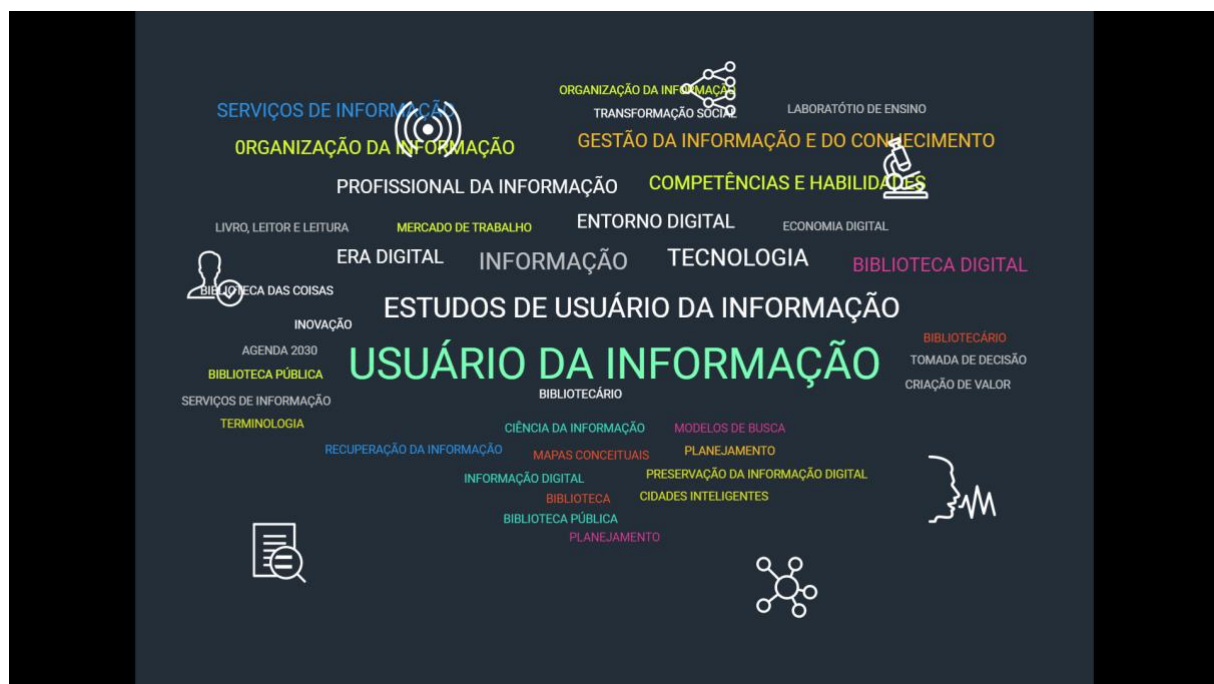
ARTIGO	Tema Central
LIMA, G. N. B. O.; CAMPOS, M. L. A. Sistema de armazenamento e recuperação da informação: uma análise do impacto das variáveis e medidas visando à organização e recuperação de informação centrado no usuário. Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, v. 20, n. 2022, 2011  DOI: <a href="https://doi.org/10.20396/rdbci.v20i00.8667925">10.20396/rdbci.v20i00.8667925</a>	Recuperação da Informação  Pertinência e Relevância  Estudo de Usuário
SANTOS, M. P.; SOARES, J. R. L. A prática da competência em informação a partir da vivência do usuário na biblioteca escolar: uma discussão sobre o mercado de trabalho. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 27, n. 1, p. 1-14, 2022. Disponível: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/194903">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/194903</a>	Biblioteconomia  Competência em Informação  Biblioteca Escolar  Estudo de Usuário
GUIMARÃES, L. J. B. L. S.; ROCHA, E. C. F. Práticas informacionais e design thinking: abordando usuários 3.0 na ciência da	Usuário da Informação  Design Thinking

informação. Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, v. 19, 2021. DOI: <a href="https://doi.org/10.20396/rdbci.v19i00.8666871">10.20396/rdbci.v19i00.8666871</a>	Web 3.0
LIMA, L. A. R.; VECHIATO, F. L. Framework para investigação do usuário em projetos de arquitetura da informação. Em Questão, v. 27, n. 2, p. 213-239, 2021. DOI: <a href="https://doi.org/10.19132/1808-5245272.213-239">10.19132/1808-5245272.213-239</a>	Estudos de Usuário Arquitetura da Informação
LELIS, H. R.; SILVA, H. J.; COELHO, F. C.; SANTANA, F. P.; LEMOS JUNIOR, E. P. As necessidades do usuário da informação e as habilidades e competências do moderno profissional da informação. Revista Conhecimento em Ação, v. 6, n. 1, p. 101-121, 2021. DOI: <a href="https://doi.org/10.47681/rca.v6i1.41554">10.47681/rca.v6i1.41554</a>	Ciência da Informação Biblioteconomia Profissional Ciência da informação Usuário da Informação
BAPTISTA, M. M.; GONÇALVES, M. Estudo do usuário nas bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. Ponto de Acesso, v. 13, n. 1, p. 30-46, 2019. DOI: <a href="https://doi.org/10.9771/rpa.v13i1.24500">10.9771/rpa.v13i1.24500</a>	Estudos de usuário Biblioteconomia Serviços de Informação
CUNHA, I.; CÂNDIDO, A. C. Perfil dos serviços de informação das bibliotecas universitárias da grande Florianópolis. Biblionline, v. 13, n. 4, p. 49-62, 2017.  DOI: <a href="https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2017v13n4.37518">10.22478/ufpb.1809-4775.2017v13n4.37518</a>	Serviços de Informação Biblioteca Universitária
ARAÚJO, C. A. V. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. Informação em Pauta, v. 4, n. Especial, 2019. DOI: <a href="https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41209.121-135">10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41209.121-135</a>	Ciência da Informação Biblioteconomia Estudos de Usuário
TARTAROTTI, R. C. D.; DAL'EVEDOVE, P. R.; FUJITA, M. S. L. Biblioteconomia de dados em repositórios de pesquisa: perspectivas para a atuação bibliotecária. Informação & Informação, v. 24, n. 3, p. 207-226, 2019.	Ciência da informação Biblioteconomia de Dados Atuação Bibliotecária

DOI: <a href="https://doi.org/10.5433/1981-8920.2019v24n3p207">10.5433/1981-8920.2019v24n3p207</a>	
“FUJITA, M. S. L.; AGUSTÍN-LACRUZ, M. D. C.; TERRA, A. L. S. Perfil e formação do profissional em bibliotecas escolares no brasil, espanha e portugal. Informação & Sociedade: Estudos, v. 28, n. 2, 2018. DOI: <a href="https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2018v28n2.38703">10.22478/ufpb.1809-4783.2018v28n2.38703</a> ”	Ciência da Informação Biblioteconomia Bibliotecário Atuação e Perfil Profissional
Freire, I. M. (2011). REFLEXÕES SOBRE UMA ÉTICA DA INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE EM REDE. Ponto de Acesso, 4(3), 113–133. Recuperado de <a href="https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4518">https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4518</a>	Ética da Informação Sociedade em Rede Usuário da Informação
“Figueiredo, N. M. de. (1983). Aspectos especiais de estudos de usuários. <i>Ciência Da Informação</i> , 12(2). Disponível em: <a href="https://doi.org/10.18225/ci.inf.v12i2.184">https://doi.org/10.18225/ci.inf.v12i2.184</a> “	Estudos de Usuários: Conceitos Necessidades x Demandas

Base de Dados: BRAPCI

**Figura 02 – Nuvem de palavras das amostras analisadas Tabela 02**



Fonte: autor

Software: Venngage – Plataforma de representação visual

<https://www.venngage.com>

### 3. DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO: CONCEITOS

O fenômeno do Big Data cria ambientes informacionais que demandam por recursos computacionais com elevada capacidade de processamento em organizar os dados transformando-os em informação, conhecimento e inteligência estratégica para tomada de decisão.

**Figura 02 – Pirâmide de Decisão**



Fonte: @Fpaletta - Projeto de Pesquisa autor

Dado é a Informação não tratada e que não apresenta relevância, ou seja, dado é a matéria prima da informação. Dado não conduz ao entendimento da situação, precisa ser organizado e tratado representando significado (TAKEUCHI, 2018).

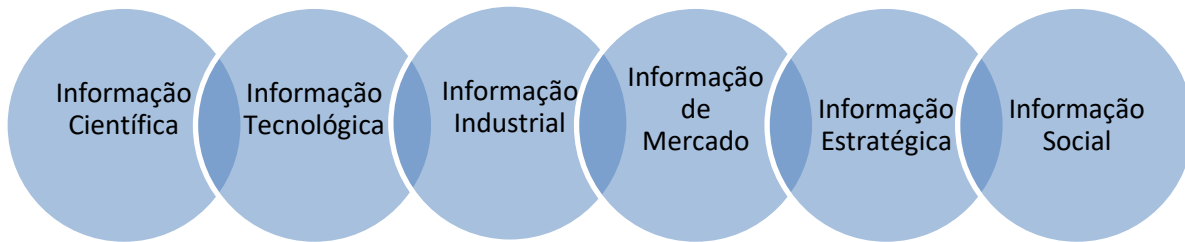
**Figura 03 – Conceito de Informação**



Fonte: @Fpaletta - Projeto de Pesquisa autor. Adaptado de (Capurro, Hjørland, 2007) e (Takeuchi, 2008).

Apresentamos na Figura 04 das dimensões do estudo de informação que compõem as áreas de pesquisa deste trabalho:

**Figura 04 - Dimensões de Estudo da Informação**



Fonte: @Fpaletta - Projeto de Pesquisa do Autor

Dados uma vez organizados transformam-se em Informação que quando devidamente analisadas produzem Conhecimento – portanto, é preciso considerar a importância do desenvolvimento de competências e habilidades nas áreas de mineração e análise de dados bem como organização da informação. Nas organizações, a Gestão do Conhecimento transforma-se em Inteligência Estratégica para tomada de decisão e criar vantagem competitiva. (adaptado de Davenport, 1998).

**Figura 05 -Conhecimento Tácito e Conhecimento Explícito**



Fonte: @Fpaletta - Projeto de Pesquisa do Autor

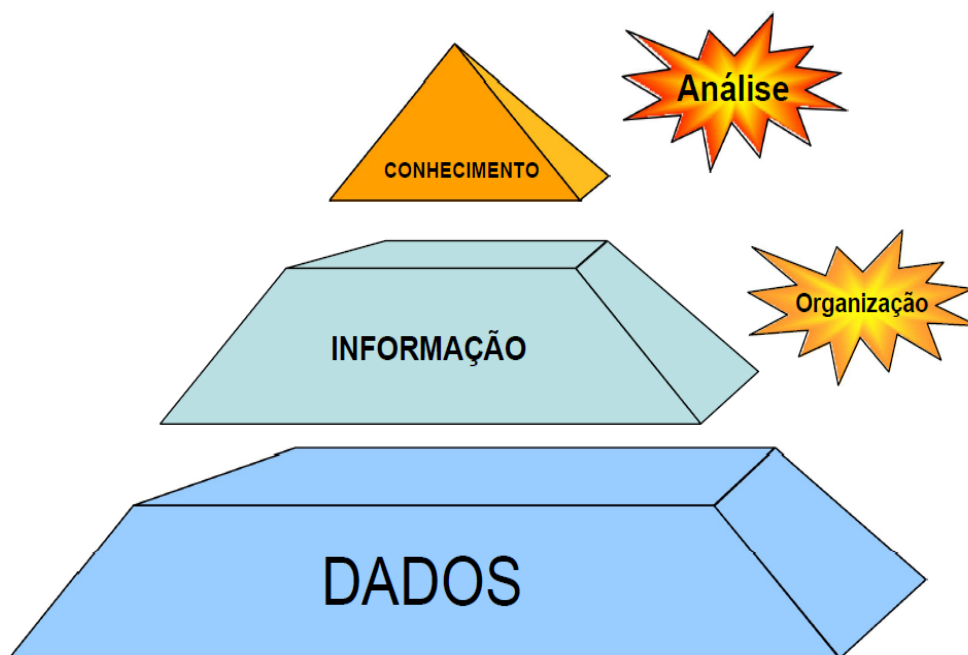
Os temas ligados à informação estão distribuídos em várias áreas da atividade científica. A Ciência da Informação, portanto, caracteriza-se como atividade interdisciplinar associada à princípios e práticas da criação, organização e distribuição da informação, bem como o estudo dos fluxos da informação desde sua criação até sua utilização, e sua transmissão ao receptor, por meio de uma variedade de canais. (SARACEVIC, 1996).

[...] Informação pode ser definida como estruturas simbolicamente significantes, codificadas de forma socialmente decodificável e registradas (para garantir permanência no tempo e portabilidade no espaço) e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio. Estas estruturas significantes são estocadas em função de um uso futuro, causando a institucionalização da informação. (Smit; Barreto, 2002).

Informação segundo Machlup (1983), apresenta conceito interdisciplinar presente em diferentes disciplinas e relacionado a fenômenos dentro de contextos específicos, noção relacionada a medida de organização física, padrão de comunicação, significado de uma forma linguística, conteúdo de um estado cognitivo informação como fenômeno humano.

Informação pode ser definida como um conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos), socialmente contextualizadas e passíveis de serem registradas em um suporte material qualquer e, portanto, comunicada de forma assíncrona e multidirecionada (SILVA, RIBEIRO, 2008).

**Figura 06: Dado, Informação e Conhecimento – Fluxo Organizacional**



Fonte: autor

**Dados** são elementos brutos, sem significado, desvinculados da realidade. São “observações sobre um determinado estado”

**Informações** são dados com significado dotados de relevância e propósito. Pressupõe contextualização.

**Conhecimento** é resultado da informação processada pelos indivíduos. O valor agregado à informação depende dos conhecimentos anteriores desses indivíduos.

De acordo com Davemport (1998), a definição de Informação traz implícita a materialização do potencial usuário e de sua capacidade de conferir significado, Figura 06. Incorpora a concepção de algo com potencial para gerar conhecimento, mas cuja competência só poderá ser avaliada por meio de seu uso, no futuro. Pressupõe o compartilhamento de uma linguagem entre fonte e receptor, a existência de suporte material para possibilitar a socialização, atribuir funcionalidade à informação e intencionalidade na manutenção de estoques de informação, relativiza a noção de tempo/espaço e insere a noção de contexto/uso além de localizar a origem e o destino da informação fora das unidades ou serviços de informação.

## 4. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS: CONCEITOS

Este capítulo está elaborado a partir de várias fontes consultadas e apresentadas em destaque nas referências deste trabalho. Portanto, este capítulo utiliza o “estado-da-arte” da revisão sistemática da literatura em Metodologia de Pesquisa com potencial aplicação em Estudos de Usuário da Informação.

Os modelos de investigação utilizados nos estudos de usuários empregam métodos quantitativos e qualitativos tais como a observação, entrevistas, questionários, grupos de foco, técnica do incidente crítico, método Delphi.

Após a definição do problema de pesquisa, define-se o plano de investigação, onde a coleta de dados e análise de informações devem ser racionais. Em geral, existem três tipos de estudos cujas finalidades são diferentes:

- ❖ estudos exploratórios
- ❖ estudos descritivos
- ❖ estudos experimentais

O Usuário na Ciência da Informação pode ser definido como pessoa ou organização que necessita e/ou demanda informação especializada de um serviço ou centro de informação.

- Usuários Potenciais: aqueles que necessitam de informação, independente da conversão ou não desta necessidade em consulta a uma fonte ou serviço de informação.
- Usuários Reais: aqueles que demandam informação a uma fonte ou serviço de informação

O planejamento da implantação de um processo de estudos de Usuário da Informação tem em sua metodologia apresentar revisão da literatura com foco nos conceitos de informação na Ciência da Informação e a sua relação com Usuário. Na Tabela 03 apresentamos as etapas que podem ser consideradas quando da definição de projeto de estudos de usuário da informação seja em Biblioteca Escolar, Biblioteca Infantil, Biblioteca Pública, Biblioteca Comunitária, Biblioteca Especializada, Biblioteca Temática, Biblioteca Universitária, Biblioteca de Centro de Pesquisa, ou Unidade de informação no Setor Produtivo.

**Tabela 03 – Roteiro e Etapas do Planejamento do Estudo de Usuário da Informação**

<b>Planejamento da implantação de um processo de Estudos de Usuário da Informação</b>
Avaliar a competência informacional do usuário nos modelos de busca e apropriação da informação
Definir métodos e procedimentos de Estudo de Usuários: Métodos Qualitativos e/ou Métodos Quantitativos
Panorama sobre Estudos de Usuários: Objetivos, Tipologia e Orientações Metodológicas
Identificar relação entre necessidades, desejo, demanda e uso da informação.
Estabelecer necessidade de Estudo de Comunidades de Usuário: Público em Geral, Escolar, Universitário, empresarial, especializado
Definir Usuários e Contexto Institucional
Adotar o Usuário como figura central na concepção de produtos e serviços de informação no âmbito da Ciência da Informação
Identificar o Usuário real e o Usuário potencial
Estabelecer perspectiva do estudo: Perspectiva do Sistema e Perspectiva do Usuário
Mapear o Ciclo do Conhecimento, o uso da Informação e a criação de significados
Analisar o Conceito de Mediação e o de Apropriação da Informação
Avaliar Dimensões Cognitivas, Emocionais e Situacionais do Uso da Informação
O Processo de Busca e Recuperação da Informação, a Motivação para Busca

Projeto Experimental e Pesquisa de Campo: Coleta de Dados
Análise de Resultados
Recomendações e Conclusões

Fonte: autor

### **Estudo Exploratório**

Segundo Trivinos (2008), partindo de uma hipótese, o pesquisador aprofunda seus conhecimentos a partir de realidade específica e então aprofunda a análise para uma pesquisa descritiva ou experimental. Esse tipo de estudo utiliza vários instrumentos de coleta de dados como entrevista, questionário, técnica da observação e revisão de literatura; seguindo o rigor característico de um trabalho científico.

### **Estudo Descritivo**

Tem como foco, conhecer a comunidade e exige do pesquisador muitas informações sobre o que se deseja pesquisar. O estudo descritivo pretende descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade. (TRIVINOS, 2008).

### **Estudo Experimental**

Neste tipo de estudo, se modifica frente à realidade deliberadamente, a fim de observar e interpretar as mudanças que ocorrem em determinado fenômeno. Trabalha com variáveis que atuam sobre outras variáveis. (TRIVINOS, 2008).

### **Conhecimento Científico**

Uma das principais características do Conhecimento Científico é a sistematização, pois consiste num saber ordenado, ou seja, formado a partir de um conjunto de ideias que são formadoras de uma teoria. Entre outras características inerentes ao conhecimento científico, destaca-se o fato de ser: racional, objetivo, analítico, comunicável, acumulativo, explicativo, entre outros fatores relacionados à investigação metódica.

O Método Científico é constituído de um conjunto de processos ou técnicas que formam os passos do caminho a percorrer na busca da verdade. Toda investigação nasce da observação cuidadosa de fatos que necessitam de uma maior explicação. Essa é imaginada através da hipótese. Em seguida, procura-se verificar a veracidade da solução sugerida [...] o método é um conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do pesquisador (MARCONI, LAKATOS, 2021).

A Pesquisa Científica objetiva fundamentalmente contribuir para a evolução do conhecimento humano em todos os setores, sendo sistematicamente planejada e executada segundo rigorosos critérios de

processamento das informações. Quanto à forma de abordagem, a pesquisa pode ser qualitativa ou quantitativa.

### **Pesquisa Qualitativa**

Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e objeto de estudo em questão necessitando um trabalho mais intensivo de campo. Neste caso, as questões são estudadas no ambiente em que eles se apresentam sem qualquer manipulação intencional do pesquisador.

Surgiu a partir da necessidade de investigações que não podem ser quantificadas. A fonte direta dos dados é o ambiente natural e o pesquisador é o instrumento chave; a pesquisa é descritiva; os pesquisadores estão mais preocupados com o processo do que com os resultados e produtos e tendem a analisar os dados de forma indutiva. (TRIVINOS, 2008). O significado é a preocupação essencial; é importante lembrar que a pesquisa qualitativa não segue sequência rígida durante seu desenvolvimento e que as hipóteses iniciais podem ser alteradas conforme vão sendo feitas verificações e surgindo novas informações.

### **Pesquisa Quantitativa**

Este tipo de abordagem está relacionado ao emprego de recursos e técnicas estatísticas que visem quantificar os dados coletados.

A pesquisa Quantitativa ou Quantitativa-Descritiva emprega artifícios quantitativos tendo por objetivo a coleta sistemática de dados sobre populações, programas ou amostras de populações e programas. Utilizam várias técnicas, como entrevistas, questionários, formulários e empregam procedimentos de amostragem. (MARCONI, LAKATOS, 2021).

### **Pesquisas Orientadas à Tarefas**

Concentram-se em determinados comportamentos e atividades que constituem o processo de busca da informação. (CHOO, 2003). Procura identificar:

- as fontes de informação interna e externa que são selecionadas e utilizadas por grupos;
- examinar modos formais ou informais pelos quais a informação é partilhada ou comunicada em profissões ou organizações;
- analisar percepções e atitudes em relação à informação, à busca e às fontes para determinar padrões e preferências de uso das informações

### **Pesquisa Integrativa**

Abrange todo o processo de busca e uso da informação. Tem por objetivos:

- entender a situação ou contexto que levou ao reconhecimento da necessidade de informação
- examinar as atividades de busca e armazenamento da informação
- analisar como a informação é utilizada para resolver problemas, tomar decisões e criar significado

- avaliar resultados de uso da informação, impactos, benefícios e contribuição para a noção de eficiência ou desempenho

### **Tipos de Pesquisa<sup>1</sup>**

Os principais tipos de pesquisas são: básica ou fundamental; aplicada; bibliográfica; histórica; de ciência da vida; descritiva; social; experimental; tecnológica ou aplicada; individual; mono e interdisciplinar.

- Pesquisa Bibliográfica
- Pesquisa de Campo
- Pesquisa Experimental
- Pesquisa Documental
- Estudo de Caso

Os métodos mais conhecidos nesses estudos são os questionários e as entrevistas que geralmente são usados em conjunto com a técnica de observação (DIAS, PIRES, 2010).

### **Técnica de Observação**

Permite observar o fenômeno estudado em tempo real. De acordo com Patton (1987) citado por Gonzalez Teruel (2005), os métodos de investigação devem permitir observar:

- O ambiente e seu entorno;
- O meio humano e social, grupos, organização, conduta e interações entre as pessoas
- A linguagem dos indivíduos, que revela suas experiências e pontos de vista;
- A comunicação não verbal;
- Os documentos que circulam entre os sujeitos;
- O que não ocorre, mas está previsto para ocorrer de acordo com o ponto de vista do observador.

### **Questionário**

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Estudos apontam que os questionários alcançam 25% de devolução. Importante que se faça um pré-teste a fim de se verificar a fidedignidade, validade e operatividade do instrumento. O questionário pode ter perguntas abertas, fechadas, de múltipla escolha, de estimação ou

---

<sup>1</sup> DIAS, Maria Matilde K; PIRES, Daniela. Usos e Usuários da Informação. São Carlos: Edufscar, 2010. 48 p. ISBN 9788576000228. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usuarios-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>

avaliação - na qual se possibilita haver um julgamento em escala de intensidade.” (MARCONI. LAKATOS, 2010), (DIAS, PIRES, 2010).

- Vantagens: economia de tempo e pessoal; alcance simultâneo de maior número de pessoas e área geográfica; respostas mais rápidas e precisas; as pessoas têm mais tempo e se sentem mais livres e seguras pelo anonimato; impessoalidade do instrumento e menor risco de distorção pelo pesquisador.
- Desvantagens: Pequeno número de questionários que voltam e grande número de perguntas sem respostas; o informante pode ter dificuldade em responder e não há como ajudá-lo; prazo para devolução; nem sempre é o escolhido que responde e não se conhece as circunstâncias em que ocorre o preenchimento; exige universo homogêneo.

### **Entrevista**

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social podendo ser:

- Padronizada ou Estruturada: onde é seguido um roteiro pré-estabelecido
- Não-Estruturada: uma conversa informal com perguntas abertas
- Focalizada: há um roteiro, porém o entrevistador faz as perguntas que desejar
- Entrevista clínica: estuda as motivações, sentimentos e conduta das pessoas
- Entrevista não dirigida: o entrevistador oferece total liberdade ao entrevistado para se expressar sobre determinado assunto
- Painel: repete-se as perguntas de tempos em tempos às mesmas pessoas de forma diversa para estudar a evolução das opiniões.

A Entrevista deve ser bem planejada e preparada, com conhecimento prévio do universo do entrevistado, devendo-se garantir ao mesmo sigilo de suas confidências e identidade. As respostas devem atender requisitos de validade, relevância, especificidade, clareza, profundidade e extensão. (MARCONI. LAKATOS, 2010), (DIAS, PIRES, 2010).

- Vantagens: pode ser utilizada com qualquer tipo de indivíduo; o entrevistador pode repetir, esclarecer ou reformular perguntas; as reações do entrevistado podem ser observadas; permite a obtenção de informações relevantes que não estejam em fontes documentais; permite esclarecimento de discordâncias no ato da entrevista; permite quantificação estatística.
- Limitações: dificuldade de expressão e comunicação entre as partes; incompreensão do significado das perguntas pelo entrevistado; possibilidade do entrevistado ser influenciado pelo entrevistador; disposição do entrevistado e receio de que a sua identidade seja revelada; ocupa tempo e é difícil de ser realizada.

### **Técnica do Incidente Crítico**

Incidente crítico é qualquer atividade humana observável e rica em detalhes que permita inferir futuros padrões de conduta. Essa técnica se baseia na formulação à um conjunto de usuários, de questões relativas a uma última ou mais significativa ocasião em que tenham necessitado de informações adicionais para o desempenho de suas atividades. (GONZALEZ TERUEL, 2005, p. 145)

### **Grupo de Foco**

Esta técnica é uma entrevista qualitativa realizada simultaneamente a um pequeno grupo selecionado de pessoas com interesses similares. A entrevista é dirigida por um moderador que deve ajudar o grupo a debater e centrar-se no tema escolhido. (GONZALEZ TERUEL, 2005, p. 145)

### **Técnica Delphi**

Técnica que visa buscar níveis de acordo entre um determinado grupo a respeito de questões de interesse para a pesquisa. O objetivo é estabelecer mecanismo estruturado de comunicação e discussão entre um grupo de especialistas, cuja opinião pode ajudar a resolver problemas de pesquisa. Destaca-se a importância do papel do moderador. A técnica engloba as seguintes etapas:

- Moderador elabora questionário piloto com perguntas para iniciar a discussão
- Validação do questionário pelos participantes
- Envio aos participantes
- Análise de respostas e comentários/grau de concordância em relação aos conteúdos
- Número de rodadas, de acordo com os níveis de consenso obtidos
- As respostas são enviadas diretamente ao moderador de forma individual e anônima

## **5. ESTUDOS DE USUÁRIOS: OBJETIVOS, TIPOLOGIAS ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS**

As necessidades e os usos da informação devem ser examinados em contextos específicos do usuário - profissional, organizacional, social. As necessidades variam de acordo com a profissão, grupo social, origem demográfica e os requisitos específicos da tarefa que o usuário está realizando. (DERVIN; NILAN, 1986). Os usuários obtêm informações de fontes formais ou informais variadas, inclusive contatos pessoais. Inúmeros critérios podem influenciar a seleção e o uso das fontes - acessibilidade, credibilidade, qualidade e temporalidade.

### **Estudo de Usuários: Paradigma Orientado ao Sistema x Paradigma Orientado ao Usuário**

**Perspectiva do Sistema:** examina como a informação flui no sistema e focaliza o usuário em contato com o sistema. O usuário é visto como sujeito passivo e a preocupação é com o desenvolvimento de instrumentos e serviços que possibilitem simplificar o acesso e fomentar o compartilhamento de informações. A pesquisa observa o que acontece no ambiente externo ao indivíduo (serviços, práticas, instrumentos)

**Perspectiva do Usuário:** atribui ao usuário um papel ativo no processo de busca da informação. A informação é uma construção subjetiva criada na mente do usuário a partir de processo interpretativo em que o usuário lhe atribui significado. Uma informação objetiva pode receber diversos significados subjetivos de diferentes sujeitos. A pesquisa examina as preferências e necessidades cognitivas e psicológicas do indivíduo e como elas afetam a busca de informação.

**Tabela 04**

	ORIENTADO AO SISTEMA	ORIENTADO AO USUÁRIO
Conceito de Informação e Necessidade de Informação	Objetiva: é uma mercadoria; reflete correspondência com a realidade; transmite o mesmo significado para o usuário	Subjetiva: Não transmite significado constante; os usuários a interpretam e lhe dão sentido conforme sua imagem ou modelo do mundo
Processo de Busca	Parcial: visão pontual da experiência; a observação focaliza o momento em que o usuário entra em interação com o sistema de informação	Geral: visão holística da experiência; são estudados os fatores que interferem na interação do usuário com o sistema de informação e as consequências de tal interação.
Contexto	Transituacional: parte do pressuposto que usuários com características similares utilizarão a informação de maneira similar e tomarão decisões similares. A conduta do usuário seria similar em situações distintas.	Situacional: parte do pressuposto que usuários são indivíduos que operam com interesses distintos em diferentes momentos e suas condutas são regidas por variáveis que são específicas para cada indivíduo ou problema de informação.

Fonte: (Dervin y Nilan, 1986)

## Objetivos e Procedimentos de Estudo de Usuários

**Tabela 05**

	Paradigma Orientado ao Sistema	Paradigma Orientado ao Usuário
<b>Objetivo do Estudo</b>	Descrever <b>padrões de comportamento</b> perante a informação para obter resultados que possam ser extrapolados para outros usuários com características similares	<b>Compreender o usuário em seu contexto</b> e suas ações em situações específicas e definidas
<b>Procedimentos Metodológicos</b>	<b>Quantitativos.</b> Busca determinar características gerais de uma população baseando-se na observação de muitos casos individuais	<b>Qualitativos.</b> Pretende compreender, o mais profundamente possível, um fenômeno ou uma situação determinada.

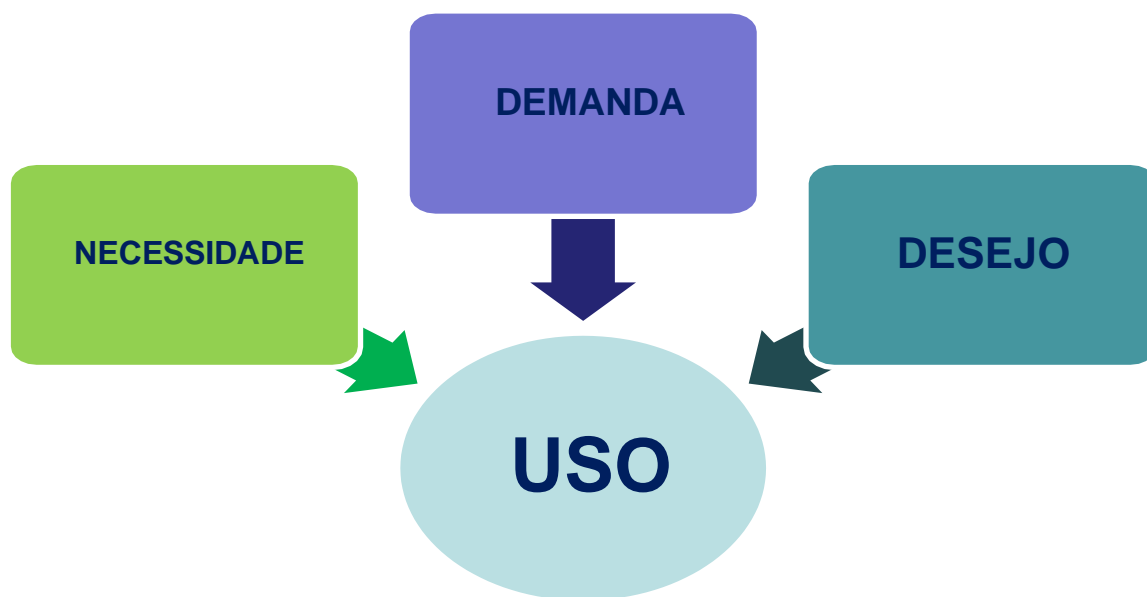
Fonte: (Dervin y Nilan, 1986)

## Necessidade, Desejo e Demanda por Informação

O usuário poderá demandar informação que objetivamente não necessita, mas que percebe como necessária e o contrário também ocorre, pois o usuário poderá não demandar informação necessária, mas que não é percebida como tal. (WILSON, 1997).

O usuário poderá ou não transformar a necessidade percebida em demanda para um sistema de informação, em função de algumas variáveis como: desconhecimento de fontes; despreparo para uso de fontes; experiências negativas; barreiras linguísticas, entre outros.

**Figura 07 – Necessidade, Desejo e Demanda por Informação**



Fonte: autor - CBD0244

**Necessidade de Informação:** experiências do indivíduo com a busca de informação, implica processos cognitivos que operam a partir de diferentes níveis de consciência:

- Visceral: necessidade de informação relacionada a sensação de insatisfação, não expressa em termos linguísticos. Situação passível de alteração em termos de forma e conteúdo conforme obtém mais informação e se torna mais concreta.
- Consciente: descrição mental consciente de uma área de indecisão mal definida. Situação ambígua e confusa que poderá ser mais bem definida em consultas e conversas com outras pessoas.
- Formalizada: declaração formal da necessidade e expressa por pergunta racional e qualificada de acordo com a fonte. Poderá ser reformulada em função da fonte.
- Adaptada: questão reelaborada de forma a ser compreendida ou processada pelo sistema de informação.

**Desejo de Informação:** conceito mais subjetivo que a necessidade de informação. Considera a percepção do próprio usuário em relação às suas carências de informação:

- aquilo que o indivíduo desejaria ter ou aquela informação que o usuário pensa que necessita (Line, 1971).
- a forma como o usuário expressa sua vontade de satisfazer uma necessidade. Seriam as necessidades de informação reconhecidas pelo próprio usuário (Sanz Casado, 1994).
- em uma situação ideal, desejo e necessidade deveriam ser iguais, mas diversos obstáculos determinam que nem tudo que se necessita se transforma em desejo e nem todo desejo é uma necessidade (Nicholas, 1996).

**Demanda de Informação:** aquilo que o indivíduo solicita ao sistema – a solicitação formalizada e adaptada ao sistema que é percebida como necessária para o usuário (Line, 1974)

### Uso da Informação, Relevância e Contexto

O usuário da informação faz escolhas entre as mensagens que recebe quando percebe uma relação significativa entre o conteúdo da mensagem e a tarefa ou problema que tem em mãos: relação com a relevância para o esclarecimento ou solução do problema (Taylor, 1968)

#### Relevância:

- Subjetiva (julgamento humano);
- Cognitiva (conhecimento e percepção do indivíduo);
- Situacional (problemas particulares do usuário);
- Multidimensional (influenciada por vários fatores);
- Dinâmica (altera ao longo do tempo);
- Mensurável (em momentos definidos)

#### Uso da Informação:

- Esclarecimento: para criar um contexto ou dar significado a uma situação (respostas a perguntas)
- Compreensão do problema: utilizada de maneira mais específica
- Instrumental: para resposta do que e como fazer
- Factual: para descrever a realidade e determinar os fatos
- Confirmativa: para verificação, envolve busca de segunda opinião
- Projetiva: previsões, estimativas, probabilidades
- Motivacional: iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo em ações em curso
- Pessoal ou política: criar relacionamentos, promover melhorias de status, reputação ou satisfação pessoal

#### Contexto da Informação:

- As necessidades de informação são motivadas pelo contexto em que se insere o usuário. O ambiente condiciona o processo de busca, mas é necessário definir as variáveis a serem observadas no contexto

- Contexto: conjunto de situações passadas, presentes e futuras que pode abarcar diferentes situações.
- Situações: ações, atividades ou condutas que ocorrem através do tempo.

## 6. O PROCESSO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO

O Processo de Busca da Informação está associado ao comportamento do usuário quando interage com os sistemas de informação seja sob o paradigma bibliográfico: certeza e ordem ou sob o paradigma do usuário: incerteza ou desordem.

Como interações em nível físico, podemos destacar o ato de marcar textos para ressaltar relevância e pertinência, bem como comparar novas informações com conhecimentos anteriores. (MIRANDA, 2006).

A Mediação é um espaço de interação entre as áreas de produção e recepção, de maneira a propiciar condições para novas interações. Mediação em Serviços de Informação cria oportunidades para que os usuários tenham condições de apropriar-se dos conteúdos informacionais. A experiência da aprendizagem mediada pode ser entendida por:

- a mediação da intencionalidade/reciprocidade: ocorre partilha consciente entre mediado e mediador, baseada na vivência e no vínculo entre as pessoas;
- a mediação do significado: ocorre a contextualização e construção de sentidos;
- a mediação da transcendência: provoca uma relação entre o conhecimento que se adquiriu e suas projeções e significados para situações futuras.

O usuário é motivado por um estresse onde há carência de informação gerada por incerteza ou frustração. Nesta situação o usuário evita ou enfrenta o problema; nesse último caso, será levado ao processo de busca da informação. Tal processo será permeado por barreiras tanto das características das fontes (acessibilidade, credibilidade), bem como psicológicas, demográficas e ambientais. Wilson (1997) apud González Teruel (2005).

A procura pela busca da informação é vista como um processo de formação de sentido – construtivista. Considera atividades de domínio:

- Físico: ações executadas
- Afetivo: sentimentos experimentados
- Cognitivo: ideias relacionadas ao processo e conteúdo

Os diversos motivos que levam o usuário ao processo de busca de informação podem ser verificados quando analisamos o estado anômalo de conhecimento, ou seja, a lacuna de informação percebida pelo pesquisador – usuário, e que precisa ser preenchida. (Belkin; Oddy; Brooks, 1982).

Há consenso entre cientistas da pesquisa cognitivista de que as pessoas constroem uma visão do mundo de forma ativa e constante, assimilando e construindo novas informações de acordo com suas experiências.

Teoria descrita por Dervin em 1983, ***Sense Making*** é um conjunto de suposições, perspectiva teórica, enfoque metodológico, conjunto de métodos de investigação e prática desenhada para dar sentido a uma realidade caótica.

O Ciclo do Conhecimento está associado ao fluxo que liga 3 processos relativos ao uso da informação:

- a criação de significado
- a construção do conhecimento
- a tomada de decisão

### **As Etapas Sense Making:**

- Identificar e dar significado aos sinais do ambiente que permitem orientar o processo de construção do conhecimento
- Novos conhecimentos levam à potencial inovação
- Decisões são tomadas com base na seleção de elementos importantes para a organização.

Apropriação e atribuição de significados da informação considera os elementos do processo de transferência de informação, ampliando sua aplicação para o momento em que o usuário passa a apreender a informação, não apenas quando a informação é transmitida. Traz consigo além da aquisição de conhecimento, valores culturais e sociais que o indivíduo leva para o seu aprendizado ao longo da vida, sua bagagem cultural e capacidade de síntese e organização cognitiva. (CARVALHO, 2010).

Os usuários passam por diversos estados cognitivos e afetivos durante os estágios de pesquisa, onde vão mudando seus julgamentos, relevância pertinência e sua motivação para a pesquisa, Kuhlthau (2008), designou o Processo de Busca como ISP – ***Information Search Process***:

### **Objetos de Pesquisa:**

- Seleção de assuntos
- Definição do foco
- Procedimentos para coleta de informação
- Trabalho de pesquisa
- Frequência de uso da Biblioteca
- Papel dos mediadores

**Tabela 06**

<b>Estágios do Processo de Busca de Informação</b>	<b>Sentimentos Comuns a Cada Estágio</b>	<b>Idéias Comuns a Cada Estágio</b>	<b>Ações Comuns a Cada Estágio</b>	<b>Tarefas Apropriadas de Acordo com o modelo de Kuhlthau</b>
1. Iniciação	Incerteza	Vaga	Procurando Informação Complementar	Reconhecimento
2. Seleção	Otimismo	Confiança	Procurando Informação Relevante	Identificar
3. Exploração	Confusão	Frustração Duvida	Procurando Informação Focalizada	Investigar
4. Formulação	Precisão	Precisas	Procurando Informação Confiável Procurando Informação de Valor	Formular
5. Coleta	Confiança	Aumento de Interesse	Procurando Informação Significado	Reunir
6. Apresentação	Alívio Satisfação ou Desapontamento	Mais Clara ou Focalizada		Completar

Fonte: Processo de Busca como ISP – Information Search Process Kuhlthau (2008)

## 7. ESTUDOS DE USUÁRIOS E DE COMUNIDADES E SUAS CARACTERÍSTICAS

Os primeiros estudos de usuário da informação buscavam estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas, mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários (ARAUJO, 2008).

O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca. A expressão estudos de comunidades precede a expressão estudos de usuários. (FIGUEIREDO, 1994).

De acordo com Dias e Pires (2004), o termo comunidade é utilizado quando se quer referir ao público que frequenta ou poderia frequentar a biblioteca [...]. Sendo a Biblioteca: pública, escolar, universitária, temática, comunitária, ou especializada, consideramos todos os potenciais usuários que poderão utilizá-la.

O estudo de comunidades de usuários tem como escopo conhecer os entornos do ambiente em que se encontra o serviço de informação e as características de seus usuários. Podem ser analisados os usuários de modo geral - público potencial, ou os usuários participantes em determinados serviços ou atividades - público real. (SILVA, 1989)

O estudo da comunidade pressupõe análise e coordenação de aspectos econômicos, sociais e outros inter-relacionados a um grupo selecionado. Tal análise não terá valor, se não considerar as características peculiares da comunidade e de cada um de seus elementos (DIAS; PIRES, 2004).

### **Etapas de um estudo de comunidades:**

- Identificar os usuários e os usos da informação
- Descrever a população-alvo e o ambiente
- Identificar as necessidades dessa população
- Avaliar as necessidades
- Descrever, comunicar e implementar as soluções

Para cada tipo de estudo de comunidade: por exemplo de uma biblioteca pública ou uma universitária, haverá um conjunto de dados a levantar ou metodologia específica dependendo da população a ser analisada.

## 8. ESTUDOS DE USO DA INFORMAÇÃO

Podemos definir o uso da informação, como o emprego dos dados obtidos para a compreensão de lacunas existentes. (FERREIRA, 1995). De acordo com o uso da informação, a criação de significado é orientada por crenças ou ações. (Choo,2003).

[...] Para Taylor (1968), o ambiente de uso da informação (geográfico, organizacional, social, intelectual, cultural) é definido como um conjunto de elementos que afeta o fluxo e o uso das mensagens, define entidades ou comunidades e determina o critério pelo qual o valor da informação será julgado em um dado contexto [...]

Diversos fatores emocionais como incerteza, stress, medo e insegurança podem interferir na busca de informações. Fatores afetivos também são sentimentos vivenciados pelos usuários no processo de busca da informação. Por exemplo: segurança, incerteza, dúvida.

### Dimensões Cognitivas, Emocionais e Situacionais do Uso da Informação

- Cognitivas em Dervin, Choo e Kuhlthau; abordagem de criação de significado;
- Emocionais em Kuhlthau;
- Situacionais em Taylor, ligadas a situações de resolução de problemas e redução de ambiguidades

Kuhlthau (1991; 1993) caracteriza o “princípio da incerteza” para considerar a gama de indeterminação nas associações mentais que caracteriza o pensamento humano.

De acordo com Wilson (1996; 1999) esse processo é sistêmico, envolvendo diversos fatores ambientais e emocionais. Por exemplo: o medo de cometer erros ou infringir regulamentos.

Em seu modelo de busca da informação, o Information Search Process, Kuhlthau (1998) descreve os sentimentos vividos pelos usuários durante o processo de busca da informação, partindo da ambiguidade de pensamentos no começo da pesquisa até a especificidade no final. Esses sentimentos seguem a sequência de incerteza, otimismo, confusão e frustração, clareza, senso de direção, confiança e satisfação ou desapontamento.

Decisões podem ser tomadas com base em informações incompletas ou em crenças, preconceitos, fé ou ideologia. O que significa que a necessidade nem sempre pode resultar em busca de informação. Informação pode satisfazer além das necessidades cognitivas, também as afetivas como por exemplo de segurança, realização ou reconhecimento (Wilson, 2006). Alguns fatores situacionais ou ambientais influem na performance da busca da informação:

- a economia e seus estratos, o que determina os recursos, ou seja, determinando ambientes ricos ou pobres em informação e a escolha dos canais de comunicação.
- o sistema político que determinará informações de acesso público ou privado.
- a localidade física, que determina a relevância e pertinência do tema em determinada região, exemplo clima na Amazônia, energia na Europa.

Fatores que influem no comportamento dos Usuários em Bibliotecas Universitárias: falta de treinamento no uso das ferramentas de busca e ambiente adequado para pesquisa.

### **Modelos e Classes de Usos da Informação**

O resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do usuário ou de sua capacidade em buscar, acessar, recuperar e se apropriar da informação.

O uso da informação envolve: a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.

Se uma informação vai ser selecionada ou ignorada depende em larga medida de sua relevância para o esclarecimento da questão ou solução do problema. (CHOO, 2003).

O uso da informação está associado a fatores como:

- Esclarecimento
- Compreensão do Problema
- Instrumental
- Factual
- Confirmativa
- Projetiva
- Motivacional
- Pessoal ou Política

A relevância é considerada um bom indicador do uso da informação, e a relação entre relevância e uso pode ser explorada tanto da perspectiva do sistema quanto da perspectiva do usuário.

## **9. CONCLUSÕES**

Desenvolver e implementar Estudos de Usuário da Informação deve estar na agenda de toda Biblioteca: Infantil, Escolar, Pública, Universitária, Temática, Comunitárias, Especializada, Obras Raras, Prisional. Compete ao Bibliotecário utilizar os recursos disponíveis no processo metodológico de estudos de usuário que permita à Biblioteca identificar os conceitos de relevância e pertinência estabelecidos pelo usuário e comunidade de usuários da informação. Os Estudos de Usuário permitem a Biblioteca inovar nos seus serviços e concentrar esforços em oferecer uma experiência que faça sentido ao Usuário da Informação. Uma poderosa ferramenta de gestão e tomada de decisão.

## Referências Bibliográficas

---

- Araújo, C. A. V. (2010). Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010. DOI: [10.5433/1981-8920.2010v15n2p23](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2010v15n2p23)
- Azevedo, A. R. (2011). Inclusão digital e competência informacional: proposta de abordagem metodológica para estudo de usuários da informação digital. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, v. 1, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/67580>.
- Baptista, S.G. & CUNHA, M.B. (2007). Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.12, n.2, p. 168-184, maio/ago.2007. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/905>.
- Baptista, M. M., & Gonçalves, M. S. (2018). Estudo do Usuário nas Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. *Bibliotecas Universitárias: Pesquisas, Experiências E Perspectivas*, 4(2), 32–48. Recuperado de <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3108>
- Bogdan, Robert, C. & Biklen, S, K. (2006). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories Methods*.
- Campanher; Daneluz; Piva; Souza; Gonçalves & Silveira. (2021). Estudos de usuários em tempos de pandemia por Covid-19. *Biblionline* v. 17 n. 2 (2021). Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/60064>
- Campebel, P.; Pryce, T. (2016). *A Biblioteca: Uma História Mundial..* Edições Sesc São Paulo.
- Choo, Chun Wei. (2003). Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: *A organização do conhecimento*:. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, p. 63-120.
- Choo, Chun Wei. (2003). A Administração da ambiguidade – as organizações como comunidades criadoras de significados. In: *A organização do conhecimento*. São Paulo: Senac. p. 121-178,
- Cunha, Murilo Bastos da; Amaral, Sueli Angelica do & Dantas, Edmundo Brandão. (2014). *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas.
- Dantas, Niomar Christina de Farias & Carvalho, Luciana Moreira. (2017). Necessidades de informação de gestores públicos: o caso de um Centro Acadêmico Universitário. *Informação em Pauta*, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 160-180, out. 2017. Disponível em: [http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/28418/1/2017\\_art\\_ncfantaslmcarvalho.pdf](http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/28418/1/2017_art_ncfantaslmcarvalho.pdf)
- Demo, Pedro. (1992). *Metodologia científica em Ciências Sociais*. São Paulo: Atlas.
- Dias, Maria Matilde K & Pires, Daniela. (2010). *Usos e Usuários da Informação*. São Carlos: Edufscar. 48 p. ISBN 9788576000228. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usuarios-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>

- Dervin, Brenda & Nilan, Michael. (1986). Information needs and uses. In: Williams, Martha E. (ed). *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, p. 03-33. Disponível em: [http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin\\_nilan.pdf](http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin_nilan.pdf)
- Ellet, William. (2007). *Manual de Estudo de Caso*. São Paulo: Bookman. 269 p.
- Ferreira, S. M. S. P. (1996). Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 2, 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660> .
- Figueiredo, Nice Menezes de. (1994). *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>
- Foskett, D.J. et al. (1980). *A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica*. Rio de Janeiro: Calunga, p. 11-30. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>
- González Teruel, Aurora. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos e perspectivas actuales*. Gijón: Trea.
- Kremer, J. M. ( 1980). A técnica do incidente crítico. *Rev. Bib. UFMG*, v.9, n.2, p.165-176, set.1980, Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36364/28451>
- Kremer, Jeannete M. (1984). Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG*, v. 13, n.2, p. 234-259, set. 1984. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36475/28534>
- Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process: seeking from the user`s perspective. *Journal of The American Society for Information Science*, v.42, n.5, 1991. Disponível em: [https://ils.unc.edu/courses/2014\\_fall/inls151\\_003/Readings/Kuhlthau\\_Inside\\_Search\\_Process\\_1991.pdf](https://ils.unc.edu/courses/2014_fall/inls151_003/Readings/Kuhlthau_Inside_Search_Process_1991.pdf)
- Kuhlthau, C. (1988). Developing a Model of the Library Search Process: cognitive and affective aspects. *Reference Quarterly*, v. 28, n. 2, p. 232-242, 1988. Disponível em: [https://www.jstor.org/stable/25828262?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/25828262?seq=1#metadata_info_tab_contents)
- Lancaster, Frederick Wilfrid. (1996). *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos.
- Leitão, Bárbara Júlia Menezello. (2005). *Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária*. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciência.
- Lessard-Hébert, Michelle; Goyette, Gabriel & Boutin, Gérald. (2012). *Investigação Qualitativa: fundamentos e práticas*. Lisboa: Instituto Piaget, 184 p.
- Lima, Ademir Benedito Alves de. (1994) *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa- CNPSo ; Brasília: Embrapa/SPI.
- Marconi, Marina de Andrade & Lakatos, Eva Maria. (2021). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 9.ed. São Paulo: Atlas.

- Martucci, Elisabeth Márcia. (1997). A abordagem sense-making para estudo de usuário. Porto Alegre: *Documentos ABEED*, v. 3. Disponível em: [https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Documentos\\_ABEED\\_3.pdf](https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Documentos_ABEED_3.pdf)
- Medeiros, A. L. (2019). As bibliotecas na antiguidade. *Memória e Informação*, v. 3 n. 2, n. 2, p. 69-85, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/127434>.
- Miranda, Silvânia. (2006 ). Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ciência da Informação*, v. 35, n. 3, p. 99- 114, set./dez. 2006 Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/SWCTzhjB8dLZpNwfhYKKq9f/?format=pdf&lang=pt>
- Monfasani, Rosa & Curzel, Marcela. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Nascimento, Maria De Jesus & Sommer, Caroline. (2006). Usuário da informação: estudo aplicado a um grupo de jornalistas. *Informação & Sociedade: Estudos*. João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 141-155, jul./dez. 2006.
- Presser, Nadi Helena & Fukahori, Mitsuo André Viera. (2012) Necessidades de informação: uma análise sociocognitiva na gestão acadêmica no contexto da regulação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 17, n. 35, p. 27-46, set./dez. 2012.
- Silva, Ana Pricila Celedônio da; Costa, Maria De Fátima Oliveira & Cavalcante, Lídia Eugenia. (2017). Necessidades informacionais de idosos em bibliotecas comunitárias: estudo realizado em uma biblioteca no município de Fortaleza, Ceará. *Informação em Pauta*, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 29-46, out. 2017.
- Patton, M. Q. (1987). *Qualitative evaluation methods*. Beverly Hills: Sage.
- Pinheiro, Lena. (1982). *Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia*. Rio de Janeiro: LTC.
- Taylor, R.S. (1968). Question negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, v. 29, n. 3, 1968. Disponível em <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/12027/13473>
- Sá, R. M. M.; Veloso, H. V. & Silveira, J. P. B. (2016). Reflexões sobre o funcionamento e qualidade dos serviços oferecidos por uma biblioteca Universitária do interior paulista: Um estudo de Caso. *Biblionline*. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/32251>
- Silva, Armando Malheiro da & Ribeiro, Fernanda. (2008). *Das ciências documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. 2. ed. Porto: Edições Afrontamento. 174 p. ISBN 9789723606225.
- Trivinos, Augusto N. S. (2008). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Wilson, T.D. On user studies and information needs. *Journal of documentation*, v. 62, n. 6, 658-670, 2006. Disponível em: <http://newdoc.nccu.edu.tw/teasyllabus/1072155818001/R3%2060%20YEARS%20OF%20THE%20BEST%20IN%20INFORMATION%20RESEARCH.pdf>

Wilson, T. D. (1997). Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information process & management*. Elmsford, v.33, n.4, p. 551-572, 1997.

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*. V.37, n.1, p.3-15, mar. 1981. Disponível em:<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457397000289>