



Estudos de comportamento informacional e de práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação

Marta Leandro da Mata^I
<https://orcid.org/0000-0002-8371-4943>

*^IUniversidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil
Professora adjunta do Departamento de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFES. Pós-Doutorado em Ciência da Informação pela UEL. Doutora e Mestre em Ciência da Informação pela Unesp, com período de doutorado sanduíche na Universidade Carlos III de Madrid. Bacharel em Biblioteconomia pela Unesp. Líder do grupo de pesquisa "Competência em Informação e Processos Inter-relacionados".*

<http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/40062>

Este artigo tem como objetivo trazer reflexões sobre como os estudos de comportamento informacional e práticas informacionais podem contribuir na elaboração de ações de competência em informação em ambientes de informação formais, informais e não formais. No que se refere aos procedimentos metodológicos, este estudo caracteriza-se como pesquisa exploratória e bibliográfica, de natureza qualitativa. No que diz respeito à análise dos resultados, fez-se a leitura e a análise dos documentos selecionados, realizando-se a extração e sistematização das possíveis relações entre os conceitos de comportamento informacional, práticas informacionais e competência em informação, os quais culminaram no desdobramento de uma revisão de literatura, contendo uma discussão sobre a temática proposta. Como resultados, observa-se que os estudos de usuários em

suas diversas abordagens oferecem informações essenciais para auxiliar no planejamento, implementação e realização de programas e/ou ações de competência em informação em diversos locais, condizentes com as necessidades, características e peculiaridades dos indivíduos que fazem parte das instituições e de determinados ambientes, considerando-se a educação formal, informal e não formal.

Palavras-chave: *Comportamento Informacional; Práticas Informacionais; Competência em Informação; Processo de ensino-aprendizagem; Educação formal, informal e não formal.*

Studies of informational behavior and informational practices for the development of information literacy

This article aims to bring reflections on how studies of information behavior and informational practices can contribute to the development of information literacy actions in formal, informal and non-formal information environments. With regard to methodological procedures, this study is characterized as exploratory and bibliographic research, of a qualitative nature. With regard to the analysis of the results, the selected documents were read and analyzed, carrying out the extraction and systematization of the possible relationships between the concepts of information behavior, informational practices and information competence, which culminated in the unfolding of a literature review, containing a discussion on the proposed theme. As a result, it is observed that user studies in their various approaches offer essential information to assist in the planning, implementation and realization of information literacy programs and/or actions in different places, consistent with the needs, characteristics and peculiarities of individuals. that are part of institutions and

certain environments, considering formal, informal and non-formal education.

Keywords: *Information Behavior; Informational Practices; Information Literacy; Teaching-learning process; Formal, informal and non-formal education.*

Recebido em 22.02.2022 Aceito em 20.05.2022

1 Introdução

Ao longo de sua trajetória, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação (CI) têm perpassado por paradigmas ligados ao âmbito físico, cognitivo e social (CAPURRO, 2003; ARAÚJO, 2012), alterando seus olhares no que se refere às estruturas e aos acontecimentos sociais e científicos na esfera informacional. A ênfase é voltada para os sujeitos, sendo estes considerados participantes ativos para a construção de ambientes de cultura, educação e informação mais igualitários, que contemplem representativamente variadas populações.

Essas mudanças de paradigmas ocorrem quando é observada uma crise ou uma revolução científica, causando impactos e novas reflexões no que diz respeito aos direcionamentos estabelecidos por determinado campo científico, dando abertura para diferentes concepções ou, mais especificamente, a um novo paradigma (CAPURRO, 2003).

Conforme Nascimento e Mata (2021), a Ciência da Informação (CI) passou por diversas modificações em seu panorama ao longo de seu percurso, tendo seu público-alvo redirecionado à medida que os problemas informacionais, sociais e econômicos vão se reconfigurando. Saracevic (1996) aborda alguns atributos referentes à constituição da CI: 1) interdisciplinaridade; 2) conexão com as tecnologias da informação; e 3) evidente participação ativa da CI no desenvolvimento e evolução da sociedade da informação. Assim, a partir destes paradigmas, evidencia-se a atuação da CI nas esferas políticas, sociais, econômicas e culturais, contribuindo para o seu desenvolvimento diante das problemáticas enfrentadas na contemporaneidade, principalmente no enfoque da informação.

Essa correlação dos paradigmas pode ser estendida para os subcampos convergentes da CI como: a) os estudos de usuários da informação em suas diversas abordagens, e b) a competência em informação, incluindo sua precursora, a educação de usuários. O primeiro, os estudos de usuários, possibilita compreender aspectos relacionados às

necessidades informacionais, à busca e ao uso da informação em diferentes situações e contextos, bem como na esfera das unidades de informação. Para Araújo (2021), cada um destes paradigmas da CI atua como um reflexo nas abordagens de estudos de usuários. A segunda, competência em informação, está associada às ações educacionais que propiciam o desenvolvimento e/ou aprimoramento das habilidades informacionais pelos indivíduos.

Compreende-se que os estudos de usuários, principalmente aqueles com foco no comportamento informacional e nas práticas informacionais, possibilitam o entendimento das necessidades de informação dos indivíduos, bem como o processo de busca da informação e sua influência conforme os contextos em que estão inseridos, levando-se em consideração as suas abordagens teórico-metodológicas. As pesquisas nesta esfera podem subsidiar a criação de ações envolvendo a competência em informação em ambientes formais, informais e não formais, com estratégias condizentes à tomada de decisões, de resolutividade de problemas e de conscientização social voltadas para toda a sociedade civil (NASCIMENTO; MATA, 2021).

A competência em informação abrange princípios ligados aos conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer) e atitudes (saber agir) referentes aos processos informacionais, de forma que os usuários desenvolvam capacidades para buscar fontes de informação em ambientes híbridos (impresso, analógico e digital) ao sentirem necessidade, sanar dúvidas e/ou resolver problemas; avaliar as informações e as fontes no que se refere à sua confiabilidade, veracidade e credibilidade; usar e comunicar a informação em consonância com aspectos éticos e legais (MATA; GERLIN, 2019).

De forma sucinta, observa-se que a Ciência da Informação e suas subáreas: como os *estudos de usuários* com abordagem alternativa e social e a *competência em informação*, centralizam os sujeitos informacionais em suas práticas, teorias e modelos. Ambas as subáreas reiteram as narrativas singulares dos usuários à proporção que privilegiam seus contextos sociais para o suprimento de suas necessidades de informação (NASCIMENTO; MATA, 2021).

A partir desta contextualização, este artigo tem, como objetivo, trazer reflexões sobre como os estudos de comportamento informacional e práticas informacionais podem contribuir na elaboração de ações de competência em informação em ambientes de informação formais, informais e não formais.

Este estudo é de natureza qualitativa e do tipo exploratório, utilizando-se como procedimento uma revisão de literatura correlacionando as temáticas de estudos de usuários - comportamento informacional e práticas informacionais - à educação de usuários e à

competência em informação em diversos ambientes. Inicialmente, realizou-se um levantamento na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) no mês de setembro de 2021, além do uso de artigos e capítulos de livros pré-selecionados em outras fontes, advindos de investigações anteriores, bem como recomendações de fontes informais. Neste sentido, observa-se que em decorrência da recuperação de ínfimos materiais a partir da combinação das palavras-chaves *competência em informação*, *comportamento informacional* e *práticas informacionais* há necessidade de realização de estudos que permitam uma aproximação entre essas temáticas, como a proposta apresentada neste artigo. No que diz respeito à análise dos resultados, fez-se a leitura e a análise dos documentos selecionados, realizando-se a extração e sistematização das possíveis relações entre os conceitos apresentados, os quais culminaram no desdobramento do referencial teórico, contendo uma discussão sobre a temática proposta.

2 Estudos de Comportamento Informacional e Práticas Informacionais

No que tange aos estudos de usuários, estes envolvem investigações acerca do levantamento do uso de fontes de informação em bibliotecas e arquivos, assim como pesquisas com maior nível de complexidade em relação aos sistemas ou ao seu escopo conceitual (PINTO; ARAÚJO, 2019, p. 16), que, por sua vez, abarcam os “[...] processos de demanda, necessidade, busca, uso, produção e disseminação de informações pelas pessoas ligadas ou não às instituições.”

No cenário brasileiro, destaca-se que os estudos de usuários da informação foram inseridos na matriz curricular dos cursos de pós-graduação em Ciência da Informação e, conseqüentemente, da graduação em Biblioteconomia a partir da década de 1970, mais recentemente, nos cursos de Gestão da Informação e Arquivologia. Salienta-se que o elemento motivador para sua inserção nas matrizes curriculares foi o surgimento de pesquisas na área de estudos de usuários da informação no âmbito internacional e nacional.

Os estudos de usuários focam-se na abordagem tradicional, conhecida também como paradigma clássico, refere-se à investigação de como a biblioteca ou centro de informação são utilizados; na alternativa, também chamada de abordagem cognitiva, visa estudar o comportamento informacional de um grupo de indivíduos e; social, que possui ênfase nos processos de uso da informação pelos indivíduos com ênfase nos aspectos sociais que permeiam seu cotidiano, são os estudos denominados de práticas informacionais. Conforme Araújo (2021, p. 25) "os estudos de usuários da informação se desenvolveram congregando diferentes teorias,

modelos, abordagens e métodos, bem como distintos objetos empíricos. Neste sentido, o autor discorre que essas abordagens possuem uma perspectiva de complementaridade, visto que abordam aspectos que não ainda não eram contemplados nas outras teorias (ARAÚJO 2021).

A aplicação de estudos de usuários, em suas diversas abordagens, deve fazer parte do planejamento de ações das organizações viabilizando uma relação efetiva entre os indivíduos e a instituição, auxiliando, inclusive, no processo de comunicação e evitando ruídos na veiculação dos conhecimentos implícitos e explícitos. Desta forma, é possível ter uma compreensão dos anseios dos indivíduos diante das possibilidades de acesso à informação e aos recursos e serviços informacionais (MATA; PACHECO, 2021).

Os estudos de usuários com abordagem tradicional "[...] são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro estão sendo satisfeitas de maneira adequada." (FIGUEIREDO, 1994, p. 7). Estes estudos propiciam identificar as necessidades e satisfação dos usuários, identificar os canais mais acessados pela comunidade, englobando a diferenciação e preferência de canais entre os cientistas por área de conhecimento, verificar os documentos mais requeridos por eles bem como seus hábitos e formas de uso dos mesmos (FIGUEIREDO, 1994).

Normalmente, utiliza-se para a coleta de dados a abordagem quantitativa, com os seguintes instrumentos: questionário, que pode ser aplicado pessoalmente ou por meio de formulários eletrônicos; entrevistas (estruturada e não estruturada); diário (escrito ou gravado); observação direta (pelo investigador ou filmado); por meio do controle da interação do usuário com o sistema computadorizado; análise de tarefas e resolução de problemas; técnica de incidente crítico (FIGUEIREDO, 1994).

No que tange à abordagem alternativa, mais especificamente ao comportamento informacional, este pode ser compreendido, conforme um conceito já clássico, a partir da perspectiva de Wilson (2000, p. 49, tradução nossa) como:

[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo tanto a busca passiva, quanto a busca ativa, além do uso da informação. Assim, tal comportamento inclui a comunicação face-a-face, bem como a recepção passiva de informação, como, por exemplo, assistir a comerciais de TV, sem muita atenção para a informação dada.

As teorias que tentam explicar o comportamento humano, isto é, o reconhecimento de uma necessidade de informação e o uso da informação (como os processos de compreensão e aprendizagem) envolvem elementos cognitivos (WILSON, 2016). Neste sentido, compreendendo-se que essa teoria envolve aspectos mais subjetivos, é necessário o uso de métodos de coleta de dados qualitativos, porquanto oportunizam análises mais aprofundadas, com resultados significativos para o entendimento de determinados grupos acerca dos procedimentos informacionais.

Em meados de 1990, surgem as teorias ligadas à abordagem social, mais especificamente às práticas informacionais, direcionadas ao contexto e levando em consideração os "[...] fatores sociais, econômicos, políticos, culturais envolvidos no comportamento informacional" (ARAÚJO, 2021, p. 25), de modo a anunciar uma nova abordagem teórica. O autor menciona que Savolainen (2007) propõe uma teoria em que vislumbre "[...] o sujeito inserido em relações com outros sujeitos e num contexto sócio-histórico específico".

Essa teoria envolve os ambientes de interação dos sujeitos, que são as pesquisas com abordagem social, pois passou-se a refletir sobre as "[...] relações entre as pessoas em seus respectivos contextos para estudarem os fenômenos informacionais" (PINTO, ARAÚJO, 2019, p. 20), ampliando-se as perspectivas nas correntes teórico-metodológicas que envolvem os estudos de usuários da informação. São discutidas em termos de como as estruturas da sociedade resultam da prática, considerando-se que a vivência do sujeito é mutável no espaço e no tempo, devendo incluir a historicidade na construção e na atuação dos sujeitos informacionais (PINTO; ARAÚJO, 2019, p. 29). Estes estudos fazem uso de metodologias das áreas de Ciências Sociais e de Antropologia (ROCHA; GANDRA; ROCHA, 2017). A seguir, é apresentada uma síntese referente às três abordagens realizadas por Araújo (2021).

Quadro 1: Modelos de estudos de usuários da informação

	Estudos de uso	Comportamento informacional	Práticas informacionais
Modelo teórico	Positivismo e funcionalismo	Behaviorismo e cognitivismo	Etnometodologia e construtivismo
Concepção de usuário de informação	Dados sociodemográficos	Sujeito com lacuna de informação	Indivíduo que atua sobre o social e recebe influência do social
Principais conceitos	Relevância, sistema de informação, demanda, necessidade, requisito	Necessidade, busca, uso, lacuna	Significado, ação, cultura, identidade
Métodos de estudo	Indicadores quantitativos e correlação de variáveis	Análise de linha do tempo e recomposição de tarefas	Identificação de significados e percepção do social e cultural
Metodologia de pesquisa	Quantitativa por meio de questionários	Entrevistas descritivas e categorização	Entrevistas interpretativas e grupos focais
Objetos empíricos mais estudados	Cientistas e agentes governamentais	Ambiente empresarial e laboral	Vida cotidiana, saúde, lazer, cultura

Fonte: Araújo (2021)

Cabe mencionar que dois grandes pesquisadores das temáticas, Tom Wilson e Reijo Savolainen (2009), realizaram um debate disponibilizado na *Information Research* sobre comportamento informacional e práticas informacionais, a fim de trazer certos esclarecimentos, contribuindo com o amadurecimento deste campo de estudos. Os autores enfatizam aspectos correlacionados aos assuntos em questão, contudo, apontam discordâncias na definição exata de tais termos, bem como os aspectos teóricos que embasam o comportamento informacional e as práticas informacionais.

Conforme Grigoletto, Mata e Vechiato (2021, p. 128) "[...] diversas investigações foram realizadas ao longo do tempo, contribuindo para uma construção teórico-metodológica diversificada no que diz respeito aos estudos de usuários da informação. De acordo com Pinto e Araújo (2019, p. 28), esses estudos "[...] demonstram a importância e a complexidade dessa temática por se tratar de fenômenos dinâmicos que surgiram na nossa convivência em comunidade".

3 Competência em Informação

Ao adentrar no campo da competência em informação, torna-se necessário discorrer concisamente acerca de ações educacionais precursoras realizadas no âmbito das bibliotecas, oferecidas como parte de seus serviços. Inicialmente, eram realizadas atividades que recebiam diversas denominações, com algumas distinções entre elas, a saber: orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica, instrução/treinamento sobre o uso da biblioteca, treinamento e/ou instrução de usuários, formação de usuários e educação de usuários.

A educação de usuários pode ser compreendida de uma forma mais ampla entre essas ações realizadas, “[...] como um conjunto de atividades que proporciona ao usuário um novo modelo de comportamento frente ao uso da biblioteca e que revela aptidões para que estes interajam continuamente com o sistema de informação [...]” (SANTIAGO; AZEVEDO NETTO, 2012, p. 247), realizada por meio de programas, contendo os seguintes elementos: finalidades, objetivos, atividades educacionais e avaliação (OTA, 1990).

Tratando-se das questões conceituais e das atividades referentes à educação de usuários e competência em informação, bem como o uso indiscriminado destes termos, torna-se pertinente apresentar uma constatação feita por Mata e Alcará (2016), que analisaram os anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBID), nas edições 2011, 2012 e 2015, e do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), de 2010, 2012 e 2014, visando verificar as práticas educacionais realizadas em bibliotecas universitárias a partir dos trabalhos publicados em ambos os eventos. As autoras constataram que são usadas nomenclaturas variadas para denominar essas ações, em relação à educação de usuários e atividades correlatas, e foram mencionados os seguintes termos: capacitação de usuários, orientação de usuários, treinamento de usuários e pesquisa bibliográfica; no que tange à competência em informação: competências informacionais, letramento informacional, cultura informacional e ALFIN (alfabetização informacional).

No que se refere à classificação das atividades, tanto no CBBID quanto no SNBU foram realizados cursos, incluindo a modalidade a distância e presencial, oficinas, workshop, treinamentos, projetos, sendo um de extensão em ambiente virtual; programas; disciplinas, tutoriais e visitas guiadas. Entretanto, observou-se que existe uma confusão em relação à questão conceitual, à representação e à composição da atividade, pois programas que possuem maior estruturação foram denominados orientação continuada de usuários (MATA; ALCARÁ, 2016).

Referente à competência em informação, surge na literatura da área em 2000 (CAREGNATO, 2000), completando atualmente 22 anos desde sua primeira publicação no cenário brasileiro. Enfatiza-se que a temática tem ganhado, constantemente, notoriedade no âmbito científico e profissional nas áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Gestão da Informação e Arquivologia, bem como em outras áreas.

Neste sentido, Marzal e Saurina (2015) discorrem que a alfabetização em informação é uma especialidade acadêmica nas áreas supramencionadas, contendo os seguintes elementos: seu próprio espaço científico; sua própria justificativa e hipótese, com aspectos ligados à inclusão social e digital e desenvolvimento humano sustentável; seu próprio método, que se fundamenta em métodos científicos visando à implementação de programas educacionais, diversos parâmetros, padrões e modelos voltados para o tema; seus próprios tópicos objetivo de investigação e objetivos, que é a competência em informação, que a título de exemplo é colocada como uma parte prática realizada pelos profissionais bibliotecários na Espanha; e seu próprio campo de aplicação, em instituições educacionais, bibliotecas digitais e Web semântica.

Observa-se que, periodicamente, há encontros entre especialistas da área em diversos países para discutir questões relacionadas ao seu desenvolvimento nas esferas governamental, econômica e social. Nestes eventos, foram elaboradas “declarações” e/ou “manifestos” acerca da competência em informação que, por sua vez, são considerados marcos no que se refere ao assunto, de forma a orientar e promover ações estratégicas em âmbito nacional e internacional, conforme as especificidades vivenciadas na sociedade. Na esfera nacional, foram publicadas a Declaração de Maceió (2011), o Manifesto de Florianópolis (2013) e a Carta de Marília (2014). Para Mata, Grigoletto e Lousada (2020, p. 03), a competência em informação:

Refere-se a processos informacionais, requerendo destrezas para o domínio de atividades instrumentais em diversos âmbitos, ambientes e formatos, bem como de compreensão dos conteúdos informativos visando à construção do pensamento crítico e de conhecimentos para posterior uso em seus contextos pessoais, sociais, sanitários, econômicos e políticos.

A competência em informação visa auxiliar no desenvolvimento do senso crítico dos indivíduos, de forma a empoderá-los para enfrentar e/ou auxiliar na resolução de problemas de níveis básicos e/ou complexos, englobando

[...] a capacidade de pensar criticamente e expressar opiniões fundamentadas sobre qualquer informação encontrada e usada. Ela nos capacita, como cidadãos, a alcançar e expor pontos de vista a

partir da informação e nos engajar plenamente com a sociedade.
(CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION
PROFESSIONALS, 2018, p. 2, tradução nossa).

A competência em informação é implementada nas instituições por meio de programas, projetos, cursos, entre outros, com temáticas correspondentes aos níveis educacionais dos estudantes. Para Campello (2009, p. 82) “[...], a implementação de programas de letramento informacional implica práticas planejadas, fundamentadas em evidências e teorias, constando de atividades sistemáticas ou sequenciais.”

Para a estruturação dessas ações voltadas à competência em informação nas instituições, podem ser consultadas diversas publicações, porquanto podem auxiliar as bibliotecas na implementação de programas desta natureza, levando em consideração as necessidades informacionais e contextuais da instituição, em nível micro e macro, visto que os estados e regiões brasileiras possuem muitas especificidades e características muito singulares. A partir disso, recomenda-se a consulta às seguintes publicações: *As 75 lições aprendidas de programas de competência em informação em universidades da Ibero-América: 2009-2013* (URIBE TIRADO, 2014), *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries* (ACRL, 2011); *Characteristics of Programs of Information Literacy that Illustrate Best Practices: A Guideline* (ACRL, 2019), *Framework for Information Literacy for Higher Education* (ACRL, 2016), *Como orientar a pesquisa escolar: estratégias para o processo de aprendizagem* (KUHLTHAU, 2010), *Biblioteca escolar e aplicação da proposta da competência em informação no ensino fundamental* (MATA; CASARIN, 2008), *Ações de competência em informação voltadas para as bibliotecas escolares da Rede Municipal de Ensino de Vila Velha (ES)* (BARBOSA; MATA; PEREIRA, 2020).

A seguir, serão apresentadas perspectivas em torno das abordagens dos estudos de usuários da informação, como enfoque no comportamento informacional e nas práticas informacionais visando auxiliar na implementação de ações de competência em informação.

5 Inter-relações entre o comportamento informacional, as práticas informacionais e a competência em informação no processo de ensino-aprendizagem

Os estudos de usuários com abordagem tradicional, que é realizado no âmbito das bibliotecas, refere-se aos hábitos, interesses, necessidades e satisfação dos usuários em relação aos produtos, recursos e serviços ali oferecidos. As pesquisas de comportamento informacional e práticas informacionais propiciam aportes *diagnósticos* mais amplos, possibilitando maior compreensão acerca dos procedimentos que envolvem as

necessidades, a busca e o uso da informação em consonância com os contextos em que os indivíduos estão inseridos, observando-se suas perspectivas teórico-metodológicas, de forma a auxiliar no desenvolvimento de ações de competência em informação nas modalidades formais, informais e não formais. Mata e Gerlin (2019, p. 02) discorrem que:

Para o desenvolvimento da competência em informação um aspecto fundamental a ser levado em consideração é o espaço de interação dos indivíduos no que diz respeito às esferas pessoais, profissionais e sociais, de modo que a informação possa ser contextualizada de acordo com a realidade em que este indivíduo opera e experiência para dar sentido à sua ação, contemplando significados e valores relacionados ao meio.

Os estudos de usuários, com abordagem tradicional, propiciam o desenvolvimento de ações de educação de usuários no âmbito das bibliotecas, de modo a auxiliar os usuários na realização dos trabalhos e pesquisas escolares e/ou acadêmicas, isto é, foca-se mais nas atividades que giram em torno dos afazeres da comunidade institucional como ensino, pesquisa e extensão.

O comportamento informacional auxilia no planejamento de programas e/ou ações de competência em informação em instituições diversas, uma vez que podem compreender melhor os processos ligados às necessidades, à busca e ao uso da informação conforme o contexto em que os indivíduos estão inseridos, observando-se as potencialidades e fragilidades em referência aos processos informacionais, de maneira a elaborar conteúdos mais direcionados.

As práticas informacionais propiciam a compreensão dos indivíduos/sujeitos em consonância com os ambientes/contextos socioculturais e suas formas de interação, lembrando-se que os conhecimentos prévios, os acontecimentos recentes e passados influenciam as percepções dos sujeitos perante o mundo. Neste sentido, torna-se possível criar ações de competência em informação visando a agregar conhecimentos para auxiliar no desenvolvimento de habilidades e maior senso crítico visando seu empoderamento para atuação social e política.

Quadro 2: Abordagens no âmbito de estudos de usuários em consonância com ações de competência em informação

Abordagem tradicional	
Estudo de usuários	Ações de Educação de usuários
<p>Visa identificar as necessidades informacionais, verificar a satisfação no que se refere ao uso dos produtos, recursos e serviços oferecidos pelas bibliotecas</p>	<p>Realização de programas de educação de usuários em bibliotecas e/ou sistemas de informação.</p> <p>Prevê o planejamento de um programa contendo finalidades, objetivos, atividades educacionais e avaliação.</p> <p>Conteúdos relacionados a estruturação e forma de organização dos sistemas de informação, bem como para o desenvolvimento de habilidades para uso dos materiais disponibilizados ali.</p> <p>Recomenda-se a execução de atividades de educação de usuários na educação informal.</p>
Abordagem cognitiva	
Estudo de comportamento informacional	Ações de competência em informação
<p>Estudo do comportamento informacional de determinados grupos para identificar interesses, necessidades, bem como as variáveis que influenciam em determinadas ações.</p>	<p>Implementação de programas e/ou ações de competência informacional contendo missão, objetivos do programa e de aprendizagem dos alunos; recursos humanos, recursos físicos e financeiros; avaliação do programa e da aprendizagem dos alunos.</p> <p>Uso de diretrizes e/ou modelos que orientam os bibliotecários em relação ao planejamento dos programas.</p> <p>Currículo integrado com conteúdos de competência informacional.</p> <p>Conteúdos de aprendizagem acerca do complexo sistema de organização de informações em variados tipos de fontes e ambientes (a biblioteca é considerada mais uma das alternativas).</p> <p>Atividades com níveis de dificuldades progressivas, de habilidades cognitivas;</p> <p>Desenvolvimento de habilidades voltadas para aprender a selecionar, buscar, avaliar, compreender, utilizar e comunicar a</p>

	<p>informação.</p> <p>Desenvolvimento de escrita e leitura digital.</p> <p>Segue preceitos visando o aprender a aprender.</p> <p>Visa o empoderamento dos indivíduos para atuar criticamente na sociedade e nos ambientes em que estão inseridos.</p> <p>Sugere-se que as ações de competência em informação ocorram na modalidade da educação formal e informal (MATA; CASARIN; MARZAL, 2016).</p>
Abordagem social	
Estudo de Práticas informacionais	Ações de Competência em informação
<p>Aborda-se os procedimentos informacionais relacionados com os ambientes de interação dos indivíduos, agregando-se rotinas e/ou hábitos referentes à informação, ligados aos processos histórico-sociais.</p>	<p>Desenvolvimento de ações de competência em informação conforme as características da população a ser trabalhada.</p> <p>Desenvolvimento de habilidades voltadas para aprender a selecionar, buscar, avaliar recursos, compreender, utilizar e comunicar a informação.</p> <p>Desenvolver maior senso crítico, visando seu empoderamento para atuação social e política.</p> <p>Visa o empoderamento dos indivíduos para atuar criticamente na sociedade e nos meios em que estão inseridos.</p> <p>Ações em ambientes diversos, preferencialmente, informacionais, direcionados a grupos específicos.</p> <p>Recomenda-se a realização de ações de competência em informação na educação informal e não formal.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

O Quadro 2 mostra como os estudos de usuários, em suas abordagens tradicional, alternativa (comportamento informacional) e social (práticas informacionais), podem oferecer parâmetros em relação aos conhecimentos e condutas referentes aos processos que permeiam o uso da informação pelos indivíduos. Desta forma, também traz uma perspectiva sobre as ações educacionais no âmbito das bibliotecas e

instituições no que tange à educação de usuários e, principalmente, à competência em informação.

Nesta perspectiva, é relevante mencionar as modalidades de educação que podem auxiliar na aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes acerca do universo informacional e seus processos. Destarte, salienta-se a educação formal, informal e não formal perpassam pelo processo de ensino-aprendizado dos indivíduos em distintas épocas e estágios vivenciados pelos indivíduos, sendo que a primeira será adquirida em momentos específicos e as outras modalidades podem ser englobadas neste trajeto (CASCAIS; TERÁN, 2014). Acredita-se que, no âmbito da competência em informação, de modo equivalente ao que acontece no âmbito educacional, a educação formal não dará subsídios suficientes para a construção de conhecimentos referentes aos diversos aspectos que permeiam a vida dos indivíduos no que diz respeito ao universo informacional, assim a educação informal e não formal podem auxiliar neste transcurso ao longo da vida.

Marzal e Saurina (2015) apontam que essas diferentes modalidades de ensino podem ser direcionadas para as ações de competência em informação, discorrendo que as ações educacionais podem ser estruturadas na educação formal, como disciplina transversal no ensino de graduação ou na pós-graduação, inclusive como temática de investigação nas linhas de pesquisa; na educação informal, com programas e/ou cursos de diversos níveis: inicial, médio e avançado; e na educação não formal, cursos online, *e-learning*, *m-learning*, MOOC. Este último pode ser estendido para atividades de competência em informação em Organizações Não Governamental (ONG's), movimentos sociais e políticos, associações de bairro, entre outros, isto é, ligado aos diversos ambientes que possam incluir uma população diversificada.

Os autores complementam que as ações podem ocorrer na modalidade presencial, semipresencial e a distância, com uso de materiais didáticos diversificados e adequados, por exemplo, tutoriais interativos, materiais audiovisuais, objetivos digitais educativos ou objetos de aprendizagem devido às suas propriedades. Recomenda-se o uso de parâmetros, como padrões, *framework* e modelos (MARZAL, SAURINA, 2015). Ressalta-se o grau de dificuldade dos conteúdos ministrados conforme o nível de aprendizagem dos participantes, levando-se em consideração, ainda, a educação formal, informal e não formal. Além disso, apontam-se os conceitos de *readiness* (infraestrutura institucional e física), *usage* (conteúdos) e *impact* (valor social, políticos e econômico, baseado na *Web Index* (WORLD WIDE WEB FOUNDATION, 2012), também mencionados por Marzal e Saurina (2015).

A partir do exposto, pondera-se que os estudos de usuários em suas diversas abordagens oferecem informações essenciais para auxiliar no

planejamento, implementação e realização de programas e/ou ações de competência em informação em diversos locais, condizentes com as necessidades, características e peculiaridades dos indivíduos que fazem parte das instituições e de determinados ambientes.

6 Considerações finais

O presente estudo buscou traçar uma perspectiva de como os estudos de usuários com abordagem tradicional, alternativa (comportamento informacional) e social (práticas informacionais) podem contribuir na elaboração de ações de competência em informação na educação formal, informal e não formal.

As investigações de estudos de usuários em suas diversas abordagens são essenciais como antecessoras às ações de competência em informação, visto que propiciam um diagnóstico das condutas dos indivíduos, considerando-se cada abordagem teórica-metodológica e os grupos de investigação.

A partir do exposto, as ações de competência em informação podem ser mais orientadas aos indivíduos conforme suas necessidades, observando-se os aspectos específicos e globais, as questões socioculturais e suas interações, auxiliando na promoção de uma sociedade mais justa, igualitária e empoderada. Ressalta-se que há uma carência de ações de competência em informação no cenário brasileiro, assim, espera-se que as reflexões propostas neste artigo possam auxiliar no desenvolvimento de ações futuras na educação formal, informal e não formal.

Ainda, diante dos resultados da pesquisa realizada por Mata (2021), em que analisou os anais do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação (Enancib), entre 2015-2019, em que constata que há ínfimas pesquisas relacionadas à populações vulneráveis e competência em informação, sinaliza-se a importância de estudos de práticas informacionais em ambiente/educação informal e não formal para que ocorram ações de competência em informação destinadas a coletivos sociais, com características e interesses em comum, auxiliando em seu empoderamento para atuar criticamente na sociedade.

Além disso, recomenda-se outros estudos com maior aprofundamento das inter-relações entre o comportamento informacional, as práticas informacionais e competência em informação, observando-se as particulares e contribuições teórico-metodológica das temáticas abordadas, bem como seus processos diagnósticos e, posteriormente, as ações de intervenção.

Referências

ARAÚJO, C. A. A. Os estudos em práticas informacionais no âmbito da Ciência da Informação. In: ALVES, E. C. *Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa*. João Pessoa: UFPB, 2021.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação & Sociedade: Estudos.*, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896>. Acesso: 04 dez. 2021.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). *Characteristics of programs of information literacy that illustrate best practices: a guideline*. Chicago: ALA, 2019. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/characteristics>. Acesso em 04 dez. 2021.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). *Framework for information literacy for higher education*. Chicago: ALA, 2016. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em 04 dez. 2021.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). *Guidelines for instruction programs in academic libraries*. Chicago: ALA, 2011. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesinstruction>. Acesso em 04 dez. 2021.

BARBOSA, E. T.; MATA, Marta Leandro da; PEREIRA, G. Ações de competência em informação voltadas para as bibliotecas escolares da Rede Municipal de Ensino de Vila Velha (ES). *Páginas A & B: Arquivos & Bibliotecas*, Porto, v. 13, p. 112-132, 2020.

CAMPELLO, B. *Letramento informacional: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico*. 2009. 203 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais [...]*. Belo Horizonte: ANCIB, 2003.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das universidades no contexto da informação digital em rede. *Revista de Biblioteconomia e Documentação*, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000

CARTA DE MARÍLIA. In: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS. 3., 2014, Marília-SP. *Anais* [...] Marília-SP: UNESP; UNB; IBICT, 2014. Disponível em: https://ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=546. Acesso em: 04 dez. 2021.

CASCAIS, M. G. A; TERÁN, A. F. Educação formal, informal e não formal na educação em ciências. *Ciência em Tela*, Rio de Janeiro, v. 07, n. 02, 2014. Disponível em: <http://www.cienciaemtela.nutes.ufrj.br/artigos/0702enf.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2021.

CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS - CILIP. Cilip definition of information literacy 2018. Traducción al castellano: Sales, Dora (2020). Definición de alfabetización informacional de Cilip, 2018. *Anales de Documentación*, Murcia, v. 23, n. 1, 2018. Disponível em: <https://revistas.um.es/analesdoc/artide/view/373811>. Acesso em: 10 abr. 2021

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). Declaração de Maceió sobre a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011. *Anais* [...]. Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: http://febab.org.br/declaracao_maceio.pdf. Acesso em: 15 dez. 2021.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4554>. Acesso em: 04 dez. 2021.

FIGUEIREDO, N. M. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

GRIGOLETO, M.; MATA, M. L.; VECHIATO, F. L. Abordagens sobre o sujeito informacional e suas inter-relações com a sociedade da informação. In: TANUS, G. F. S. C.; ROCHA, J. A. P.; BERTI, I. C. L. W. *Práticas informacionais em diálogo com as Ciências Sociais e Humanas*. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2021. (Selo Nyota).

KUHLTHAU, C. C. *Como orientar a pesquisa escolar: estratégias para o processo de aprendizagem*. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

MARZAL, M. A.; SAURINA, E. Diagnóstico del estado de la alfabetización en información (ALFIN) en las universidades chilenas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 58-78 2015.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/5RMxrr3v3dzXyx8hBLhvWgs/?lang=es#>.

Acesso em: 04 dez. 2021.

MATA, M. L. Contribuições dos estudos acerca da competência em informação para a ciência da informação: uma análise a partir da produção científica do Enancib entre 2015 a 2019. *Informação e Informação*, Londrina, v. 26, n. 1, p. 232 – 263, jan./mar. 2021.

MATA, M. L.; ALCARÁ, A. R. Análise das práticas educacionais dos bibliotecários em bibliotecas universitárias com enfoque na educação de usuários e na competência em informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2016, Salvador. Anais [...].* Salvador, BA: UFBA, 2016.

MATA, M. L.; CASARIN, H. C. S.; MARZAL, M. Á. La alfabetización informacional como disciplina curricular en la formación de bibliotecarios en España y Brasil. *Anales de Documentación*, Murcia, v. 19, n.2, p. 1-15, 2016. Disponível em:

<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/222171>. Acesso em: 04 dez. 2021.

MATA, M. L.; GRIGOLETO, M. C.; LOUSADA, M. (2020). Dimensões da competência em informação: reflexões frente aos movimentos de infodemia e desinformação na pandemia da Covid-19. *Liinc em Revista*, Brasília, v. 16, n. 2, 2020. Disponível em:

<http://revista.ibict.br/liinc/article/view/5340/5116>. Acesso em: 04 dez. 2021.

MATA, M. L.; PACHECO, C. G. Estudo de usuário da informação: uma investigação sob o prisma dos estudantes de graduação da Universidade Federal do Espírito Santo. *Informação @ Profissões*, Londrina, v. 10, n. 3, p. 85 – 102, set./dez. 2021. Disponível em:

https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/44755/pdf_2. Acesso em: 10 jan. 2022.

MATA, M. L.; SILVA, H. C. Biblioteca escolar e aplicação da proposta da competência em informação no ensino fundamental. *Revista CRB-8 Digital*, São Paulo, v. 1, p. 28-39, 2008. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/9241>. Acesso em: 10 jan. 2022.

MATA, M. L.; GERLIN, M. N. M. Programa para a formação em competência em informação visando uma educação que auxilie no combate à desinformação: enfoque nos critérios de avaliação da informação e de fake news. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 20, 2019, Londrina. *Anais [...]*. Londrina: ANCIB: PPGCI/UDEL, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1143/501>. Acesso em: 04 dez. 2021

NASCIMENTO, M. A. S.; MATA, M. L. O comportamento informacional e a competência em informação: uma abordagem a partir do contexto das pessoas trans e travestis. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 17, n. esp. V Seminário de Competência em Informação, p. 01-19, 2021.

OTA, M. E. C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 58-77, jan./dez., 1990.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? *Ciência da Informação em Revista*, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15-33, set./dez. 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/8037>. Acesso em: 10 mar. 2021.

ROCHA; E. C. F.; GANDRA, T. K.; ROCHA, J. A. P. Práticas informacionais: nova abordagem para os estudos de usuários da informação. *Biblios*, Lima, n. 68, p. 96-109, 2017. Disponível em: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1562-47302017000300007&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 10 mar. 2021.

SANTIAGO, S. M. N.; AZEVEDO NETTO, C. X. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. *Revista ACB*, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 246-268, set. 2012. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/835>. Acesso em: 12 dez. 2021

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em 14 mar. 2021.

SAVOLAINEN, R. Information Behavior and Information Practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, [s.l.], v. 77, n. 2, p. 109-132, abr. 2007.

URIBE TIRADO, A. 75 lições aprendidas de programas de competência em informação em universidades da Ibero-América: 2009-2013. *REBECIN: Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação*, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 4-18, jul./dez. 2014.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Information Science Research*, [s.l.], v. 3, n. 2, 2000.

WILSON, T; SAVOLAINE, R. *The behaviour/practice debate: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Lanham: Scarecrow Press, 2009. Disponível em: <http://informationr.net/ir/14-2/paper403.html>. Acesso em: 09 jul. 2021

WILSON, T. D. A general theory of human information behaviour. **Information Research**, [s.l.], v. 21 n. 4, dec. 2016. Disponível em: <http://www.informationr.net/ir/21-4/isic/isic1601.html>. Acesso em: 08 mar. 2021.

WORLD WIDE WEB FOUNDATION. *WEB INDEX 2012*. Genebra: WORLD WIDE WEB FOUNDATION, 2012. Disponível em: <http://thewebindex.org/wp-content/uploads/2012/10/2012-Web-Index-Key-Findings.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2021.