



Palabra Clave (La Plata), octubre 2017, vol. 7, n° 1, e031. ISSN 1853-9912
Universidad Nacional de La Plata.
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
Departamento de Bibliotecología

Identificação de necessidades de informação de usuários na perspectiva da gestão

Identification of information needs of users from the perspective of management

Emeide Nóbrega Duarte *, Eliane Bezerra Paiva *

* Universidade Federal da Paraíba. Departamento de Ciência da Informação, Brasil |
emeide@hotmail.com, paivaeb@gmail.com

PALAVRAS-CHAVE

Gestão da informação
Necessidade de informação
Usuário da informação

RESUMO

Este artigo discorre sobre a adoção de identificadores de necessidades de informação dos usuários como etapa da gestão da informação. A interdisciplinaridade entre as áreas da administração e da ciência da informação ocorre de maneira ampla e efetiva, pois os vários conceitos, princípios e metodologias utilizados entre ambas se mesclam em uma ligação do tipo integradora com a gestão da informação. A partir disso, pode-se constatar que a informação é um elemento comum para a construção desse *corpus* interdisciplinar e um produto passível de gestão. O artigo caracteriza-se como estudo exploratório, com abordagem qualitativa, do tipo bibliográfico. As análises realizadas nos construtos teóricos permitem ponderar que a identificação das necessidades de informação é adotada não só na gestão, mas também em abordagens sobre estudos de usuários. Conclui-se ser imprescindível adotar procedimentos norteadores para identificar as necessidades informacionais dos indivíduos que compõem o ambiente corporativo como um meio necessário para atingir os objetivos organizacionais.

KEYWORDS

Information management
Information need
Information user

ABSTRACT

The present paper discusses the adoption identifiers of information needs of users as a stage of information management. The interdisciplinarity between the areas of Administration and Information Science occurs in an effective and wide manner, once many concepts, principles and methodologies used by both areas are merged in a link of integrative type with information management. From that, it can be deduced that information is a common element for the construction of this interdisciplinary corpus, as well as it is a product amenable of management. The paper is characterized as an exploratory study with qualitative approach, of bibliographic type. The analysis developed in the theoretical basis enables to ponder that the identification of information needs is adopted not only in management, but also in the approaches about user studies. It is concluded that it is indispensable the adoption of guiding procedures for the identification of the information needs of the individuals who compose the corporate environment as a necessary way to reach the organizational objectives.

Recibido: 30 de mayo de 2017 | Aceptado: 5 de septiembre de 2017 | Publicado: 9 de octubre de 2017

Cita sugerida: Duarte, E. N. y Paiva, E. B. (2017). Identificação de necessidades de informação de usuários na perspectiva da gestão. *Palavra Clave (La Plata)*, 7(1), e031. <https://doi.org/10.24215/18539912e031>



1. Introdução

A relevância e o valor atribuídos à informação e ao conhecimento, na perspectiva do mundo atual, são fatos incontestáveis. É a partir da informação, sem excluir o conhecimento, que se visualiza, com base nas mudanças históricas, uma conquista efetiva de espaços por parte da informação. Tomando como base o ambiente gerencial, que abrange indivíduos, grupos sociais e organizações, este estudo foi pensado e desenvolvido desde uma perspectiva teórica e aborda a informação como um ativo dinâmico e detentor de significados, responsável pela construção de sentidos e a criação de conhecimentos que necessitam ser gerenciados.

A informação, cada vez mais, representa um insumo valorizado por empresas, instituições, governos e a sociedade em geral. A gestão da informação (GI), que tanto é um meio quanto um fim em si mesma, não pode se furtar a acompanhar as transformações sociais advindas das novas caracterizações da sociedade. Deve estar à frente das mudanças, sinalizando para as necessidades emergentes e as novas solicitações por parte de novos agentes sociais (Valls, Souza e Beretta, 2011).

Para Davenport (2004), deve haver, por parte dos gestores, uma atenção cuidadosa quanto ao processamento da informação para gerar melhorias no desempenho dos negócios. Dentre algumas indagações, no foco gerencial, o autor ressalta que as organizações devem questionar se a empresa reutiliza bem a informação sem precisar coletá-la duas vezes e se a informação, utilizada nas decisões executivas, está sendo continuamente atualizada para se garantir que os gestores estejam usando o que há de melhor.

Wilson (2002) define a GI como a aplicação dos princípios da administração para a aquisição, a organização, o controle, a disseminação e o uso da informação, porquanto isso é sobremaneira relevante para operar efetivamente as organizações de todos os tipos. Para o autor, a GI pode ocorrer em diversos tipos de organização com uma diversidade de informações provenientes de diferentes contextos.

GI é um conjunto estruturado de processos que adquire, trata, organiza e dissemina informação e que advém de campos como a ciência da informação e a administração, e cuja função basilar é de racionalizar a informação e disponibilizá-la aos interessados para que seja utilizada por meio da tomada de decisão, do acesso à informação e da criação de conhecimentos (Monteiro, 2015).

Choo (2003, p. 403) sugere que a gestão da informação seja vista como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam necessidades, distribuem e usam a informação; sugere também que se analise o uso da informação organizacional visando à busca e ao uso da informação. Na concepção de Oliveira e Bertucci (2003, p. 76), "o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, do controle, da análise e da consolidação da informação para os usuários".

Na literatura, podem ser encontrados alguns processos vistos como essenciais para a gestão da informação, tal como é apresentado na sistematização dos modelos de McGee e Prusak (1994), Davenport e Prusak (1998), Beal (2004), Valentim (2004), Choo (2006) e

Ponjuán Dante (2011). Os processos que constituem a GI estão intimamente ligados a processos gerenciais internos da organização e são desenvolvidos com base em etapas, como se pode observar nos processos desenvolvidos pelos autores da temática.

Nas propostas desses autores é comum a etapa de identificação das necessidades de informação com variadas formas de redação do conteúdo, como identificar demandas, exigências e outras formas. Os processos desenvolvidos por esses autores também são contextualizados na literatura de ciência da informação e de administração como modelos de GI. Entretanto, apresentam algumas limitações, no sentido de não incluírem os indicadores que possam facilitar ou promover a identificação das necessidades de informação do usuário, como procedimento a ser adotado pelas organizações, independentemente da sua tipologia, da diversidade de informações e dos diferentes contextos.

O estudo das necessidades de informação dos usuários se inclui nos estudos de usuários, um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da biblioteconomia e da ciência da informação, dedica-se a pesquisar sobre a relação do usuário com a informação. Essas questões comungam para o estabelecimento do problema central da pesquisa, que guia todo o desenvolvimento do estudo com esta pergunta: Como identificar as necessidades de informação dos usuários internos nas organizações? Assim, este artigo tem como objetivo geral estudar como encontrar respostas plausíveis sobre os caminhos alternativos para facilitar o alcance do estado de *conhecer* as necessidades informacionais. Para isso, são apresentados fundamentos teóricos que abordam as necessidades de informação nos âmbitos da gestão da informação e nos estudos de usuários, nos campos da administração e na ciência da informação, respectivamente.

2. Necessidades de informação e os modelos de gestão

O excessivo turbilhão de informações e o interesse estratégico por utilizá-las posicionam a informação como um elemento gerador de desafios e incertezas. Devido à intensidade de sua produção e dispersão, pesquisadores de épocas, países e formações diferentes estudaram modos de racionalizar e democratizar o acesso a todo o emaranhado de informações dispersas pelo mundo. As atividades que priorizaram seu acesso e gerenciamento estavam e continuam ligadas nas ações de obter, tratar, interpretar e utilizar a informação da melhor forma, com menos custo e melhor qualidade (Monteiro, 2015).

No que diz respeito à gestão, nos dias atuais, a informação está sendo produzida de maneira acelerada, e para que seja bem tratada e bem disseminada, é preciso que haja uma gestão eficiente e eficaz, com base em um planejamento estratégico elaborado de forma participativa. É nessa perspectiva que são traçados os caminhos percorridos por alguns acontecimentos históricos e iniciativas que possibilitaram o desenvolvimento de uma disciplina, também considerada como técnica, capaz de captar informações e, ao longo de um processo, transformá-las em conhecimento, que é a GI, cuja origem está associada ao desenvolvimento da documentação, uma disciplina surgida no final do século XIX cujo objetivo era de ser uma técnica voltada para organizar a informação científica publicada na época (Monteiro, 2015).

Assim, na década de '80, a GI surgiu de forma sólida como uma disciplina. O mundo conheceu sua prática, quando ela se distanciou um pouco do campo científico para o que seria o seu principal público – as organizações empresariais – onde atuaria como elemento estratégico de desenvolvimento organizacional. Para Tarapanoff (2006), o sentido interdisciplinar dos fenômenos que estão ligados à informação se origina das áreas de Biblioteconomia e Ciência da informação (estudos dos fenômenos ligados a serviços e sistemas de informação), da administração (gerenciamento e controle de sistemas de informação), e da ciência da computação (que envolve o controle, a padronização das informações e o desenvolvimento de ferramentas e sistemas).

Os gestores de informação precisam estar constantemente atentos à utilização de métodos, metodologias, técnicas, ferramentas e procedimentos modernos para gerenciar suas atividades, com o objetivo de facilitar a geração de informações oportunas para a tomada de decisão. A organização gerencia a informação e converte-a em conhecimento, o que irá gerar valor para ela e para seu pessoal. Esse gerenciamento facilita a tomada de decisão por meio de um planejamento estratégico em que todos os envolvidos podem colaborar para o processo de GI (Monteiro, 2015).

Parte-se da conceituação e das tipologias de gestão da informação, Pereira (2003) afirma que:

... a Gestão da informação pode se dar em três situações: a) como teoria: um conjunto de saberes interdisciplinares das áreas de 'administração de Empresas, Ciências da Informação e Tecnologias da Informação', que culmina numa 'formação discursiva' complexa; b) como prática: um conjunto de métodos/metodologias, técnicas e ferramentas voltado para coleta, processamento, difusão e uso das informações de 'relevância e propósito', que sirvam à tomada de decisões de que delas precisem; c) como processo: um recurso estratégico de intervenções governamentais não só nos universo da Ciência e Tecnologia, como também, no universo econômico das nações (p. 304).

Gerenciar a informação significa fazer seu tratamento completo para que seja disseminada e convertida em conhecimento e, assim, sucessivamente, para subsidiar a tomada de decisão. A esse respeito, Burke (2016, p. 19), citando a metáfora de Claude Levy Strauss, esclarece que "é válido pensar a informação como algo cru, e no conhecimento, como algo cozido". Esse tratamento depende de uma equipe motivada para esse trabalho, de forma que possa selecionar, filtrar, analisar e manter sua atualização para que seja mais disseminada a informação para ser usada e compartilhada. Esse não é um trabalho independente, pois requer uma tecnologia e um modelo estruturado em um processo estratégico, para que a informação necessária não se perca nem se disperse, a fim de atender às necessidades informacionais de seus usuários e atingir a competitividade no mercado.

Sabe-se que os processos e os serviços informacionais estão ligados à gestão da informação e é por eles que os métodos são avaliados, considerando, também, as técnicas, os delfos, o monitoramento tecnológico, a pesquisa histórica e os estudos de usuário (Pereira, 2003, pp. 306-307).

Na perspectiva dos estudos de usuários, existe uma diversidade de modelos de gestão da informação cuja maioria segue uma estrutura genérica e em forma de processo que considera algumas etapas como: identificação das necessidades de informação, obtenção e distribuição dessa informação, e utilização da informação. Nesse caso, a atenção se volta para a etapa de identificação de necessidades de informação.

Santos e Valentim (2014) apresentam a sistematização de modelos de gestão da informação com todas as etapas constituintes. Para efeito desta pesquisa, selecionamos a etapa inicial desse ciclo, que se refere à identificação das necessidades de informação dos usuários na perspectiva de autores clássicos e contemporâneos, apresentada no Quadro 1:

Quadro 1. Formas de abordar a identificação das necessidades de informação

McGee e Prusak (1994, p. 108)	Davenport e Prusak (1998, p. 175)	Beal (2004, p. 29)	Valentim (2004, p. 1)	Choo (2003, p. 404)
Identificação de necessidades e requisitos de informação	Determinação das exigências	Identificação de necessidades e requisitos	Identificação de demandas/ necessidades de informação	Identificação das necessidades de informação

Fonte: elaboração própria.

Convém destacar que, apesar de adotarem linguagem diferenciada, nos conteúdos explícitos, esses autores são unânimes em abordar a identificação das necessidades de informação como etapa inicial da gestão da informação nas organizações e como expressão mais adotada pelos gestores e pesquisadores da área de ciência da informação (Souza e Duarte, 2011).

Em *Ecologia da Informação*, Davenport (1998) propõe um modelo de gestão da informação baseado na interação entre os usuários e o ambiente onde vivem. O modelo abordado nessa obra é um dos citados na literatura da ciência da informação e permite às organizações uma utilização flexível e considerável. Por se tratar de um modelo bem genérico e por trabalhar a informação de forma útil em todas as situações vivenciadas em uma organização, pode ser adotado em diversos processos. Segundo Davenport (1998), no processo de gerenciamento da informação a necessidade de informação determina sua obtenção e as demais fases.

Parte-se do pressuposto de que as necessidades reais de obter, organizar, disponibilizar, gerar e produzir serviços informacionais são formas reais de disseminar e utilizar a informação, é necessário, em primeiro lugar, identificar as necessidades informacionais, para que os processos sejam postos em prática de maneira correta e, conseqüentemente, não haja falhas.

Davenport (1998) enuncia que, no processo de gerenciamento da informação, a necessidade de se obter informação determina sua obtenção. Determinar as exigências de informação é um problema difícil, porque requer que inicialmente se saiba como os gestores e os colaboradores percebem seus ambientes informacionais. Para entender devidamente esse assunto é preciso estudá-lo em várias perspectivas: política, psicológica, cultural e estratégica, por meio de avaliação individual e organizacional. Procedimentos são apontados enquanto se deseja definir as exigências de informação.

Desde esse pensamento, certo analista pode perguntar diretamente ao gerente quais os fatores essenciais para o sucesso e que informações são necessárias para monitorar cada um desses fatores, enquanto outro pode empregar meios mais sutis para obter o que desejam saber. Há gerentes que dão atenção a boatos, assim como a informações formais; outros preferem definir o problema e como pode ser equacionado adotando sessões apropriadas, além de procurar definir as exigências de informação colocando os usuários e os fornecedores num ambiente para discutir sobre o assunto com o auxílio de um mediador. Entre outros procedimentos, é aconselhável acompanhar de perto os gerentes para entender as tarefas administrativas e as necessidades informacionais específicas para o desenvolvimento de cada uma delas (Davenport, 1998).

O modelo de GI proposto por McGee e Prusak (1994) é genérico e pode ser facilmente adaptado em diversos tipos de organizações que trabalhem a informação em suas várias nuances. O modelo apresenta seis etapas, iniciando pela de identificação das necessidades e dos requisitos de informação, que se refere à quantidade variada de fontes que devem ser avaliadas, o que demanda um plano sistemático de aquisição de informações previamente selecionadas a ser implementado. A informação, cada vez mais, vem sendo a base para a competição, portanto, os executivos devem identificar claramente o papel que ela irá desempenhar na estratégia competitiva de sua empresa, para aperfeiçoar a capacidade de apreender as mudanças necessárias em suas práticas gerenciais.

No modelo criado por Choo (2003), a gestão da informação é vista como um conjunto de seis processos distintos, mas inter-relacionados, pois se trata de um processo cíclico que deve ser constantemente realimentado por meio de seis etapas que compõem um ciclo, que se inicia com a identificação das necessidades informacionais, e que está relacionada à identificação das necessidades expressas. Aqui se incluem as necessidades não verbalizadas. O modelo de GI proposto por Monteiro e Falsarella (2007) é baseado em gestão de projetos para a aprendizagem organizacional como papel principal no atendimento das demandas da informação para a busca, a obtenção, o tratamento, o armazenamento e a disponibilização para uso. Em linhas gerais, o ciclo da gestão da informação compreende o suporte dos sistemas de informação. Esse modelo foi estruturado baseando-se no entendimento de que a necessidade de informação corresponde à demanda de informação para o gestor da informação na organização.

Outro modelo que retrata bem a GI é a proposta de Souza e Duarte (2011), que considera a produção científica do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), especificamente do grupo de trabalho GT4 de Gestão da Informação e do Conhecimento. As autoras reuniram os trabalhos publicados nesse evento e propuseram

um modelo composto de 15 dimensões agrupadas que indica o caminho percorrido pela informação, desde o momento de sua concepção até o estágio final destinado ao usuário que produz conhecimento nesse GT4. O modelo proposto pelas autoras é flexível e pode dar condições aos usuários de acessarem a informação e utilizá-la da maneira que desejam, considerando suas necessidades, como, por exemplo, desenvolver produtos e serviços e disseminar e compartilhar a informação de seu interesse. Possibilita os meios para identificar, armazenar e recuperar a informação que atendam às necessidades informacionais dos usuários, de forma prática e eficiente, porque delinea o seguinte caminho: a informação segue desde a fonte até o receptor e passa pelas etapas de disseminação das necessidades de informação, busca, coleta, análise, seleção, organização, armazenamento, recuperação, acesso, desenvolvimento de produtos e serviços, distribuição da informação, compartilhamento, disseminação e utilização/uso da informação.

Na pesquisa desenvolvida por Souza e Duarte (2011), o compartilhamento da informação foi descoberto como elemento de real importância potencializado pelo uso da tecnologia, que permite conectar as pessoas aos produtos subjetivos da informação. "Contribui com o aprendizado dentro das organizações, ajuda a otimizar serviços, trazer inovação, além de criar um ambiente mais propício à aprendizagem organizacional" (Souza e Duarte, 2011, p. 130). Foi considerado pelas autoras como etapa da GI e como um elemento inovador na sociedade do conhecimento – que prevalece nas organizações como possibilidade de promover o conhecimento organizacional por meio do compartilhamento de informações geradoras de conhecimento –, e como elemento básico que pode ser adotado em todas as fases da GI, que se inicia com a identificação das necessidades informacionais e culmina com o uso da informação num ciclo permanente.

Nos resultados obtidos a respeito das falas dos atores, por meio da produção científica veiculada no ENANCIB, as autoras captaram alguns conceitos intrínsecos à determinação das necessidades de informação, no âmbito das organizações, que definem o sentimento dos indivíduos, como apresentam Souza e Duarte (2011, p. 80):

Portanto, *necessidade de informação* não é um conceito subjetivo e relativo, o qual existe somente na mente de um indivíduo. Ao contrário, representa um conceito intersubjetivo com significados, valores, objetivos etc.

Identificar as demandas, *necessidades* e o comportamento do usuário são etapas importantes para que a informação encontre valor na sociedade. No entanto, não é uma tarefa simples de se cumprir. A dificuldade começa com o próprio conceito dos termos *necessidade* e *demanda*.

Isso denota que determinar as necessidades de informação é atribuir-lhe a importância que ela assume (o valor atribuído a ela) como ativo principal para a construção do conhecimento dentro das organizações e de forma individual.

Wilson (2000) propõe um modelo do comportamento informacional baseado nas seguintes proposições: as necessidades de informação têm sua gênese nas necessidades básicas do sujeito (fisiológicas, cognitivas e afetivas), logo, não são primárias, mas secundárias, e devido à busca de informação para satisfazer às suas necessidades, o sujeito pode deparar-se com barreiras individuais, pessoais, interpessoais e ambientais.

Beal (2012) assevera que o elemento mais importante de uma organização, como um complexo sistema social, ainda é o indivíduo. Sendo assim, identificar suas necessidades é um passo fundamental para que possam ser desenvolvidos produtos informacionais orientados para cada grupo e suas necessidades. Por essa razão, as organizações devem realizar ações por meio das quais possam conhecer o comportamento informacional dos indivíduos com quem se relacionam ou desejam se relacionar. A promoção e a utilização de estudos sobre o comportamento informacional dos indivíduos por parte das organizações podem contribuir para influenciar, motivar ou determinar as necessidades e os modos de ser, de agir e de pensar desses indivíduos em favor dos objetivos organizacionais.

Valls, Souza e Beretta (2011), ao propor o uso do CRM – gestão de relacionamento com o cliente – como estratégia gerencial abordam sobre a necessidade de informação e as expectativas do cliente. Nesta mesma direção, Le Coadic (2004) explica que a necessidade de informação é evolutiva e extensiva, isto é, muda com o tempo, é dinâmica, e cada nova informação acaba gerando novas necessidades.

Fisk (2010) entende que, na contemporaneidade, as emoções direcionam as atitudes e o comportamento dos clientes, e quanto mais amplas forem as opções e as experiências, mais provocam expectativas, que resultam até em decepção e desapontamentos. O cliente deseja ser surpreendido com serviços que ultrapassem suas necessidades e não satisfaçam somente a necessidade expressa.

Os autores recomendam que a gestão dos serviços de informação deve considerar, entender e captar reais expectativas do cliente, na perspectiva de entendê-las e atendê-las. O gestor se equivoca ao considerar que sabe de que o cliente precisa sem estabelecer canais efetivos para que ele próprio expresse seus anseios e necessidades (Valls, Souza e Beretta, 2011).

Anjos (2017), em sua dissertação de mestrado, propôs indicadores para identificar as necessidades de informação dos atores de uma organização, ao abordar as competências em informação. Entre eles, destaca o constante diálogo com colegas, docentes e especialistas, para definir e articular suas necessidades de informação; a identificação de potenciais de fontes informacionais em variados formatos e níveis de profundidade; a consideração de custos e benefícios em relação à natureza de seus propósitos e a definição de critérios de escolha e tomadas de decisão dentro de um plano predeterminado.

Segundo Tarapanoff (2015), o aspecto mais crucial no processo de inteligência é a identificação de necessidades informacionais. Em complementariedade com este pensamento, Choo (2003) argumenta que tais necessidades nascem de lacunas que precisam ser preenchidas para responder aos problemas, às incertezas e às ambiguidades inerentes à gestão das organizações relacionadas à cultura e às estratégias definidas. Na área de inteligência competitiva, adotam-se diretrizes para identificar e definir necessidades de informação, em nível de tomada de decisão nas empresas, de modo a orientar a interação entre analistas e gestores, tais como: questões ligadas às decisões estratégicas, alertas antecipados, e caracterização dos principais competidores. A intenção é de orientar os analistas para que ajudem no reconhecimento e na representação das

necessidades informacionais por meio da utilização de protocolos específicos.

O fato é que, o excesso ou a falta de informação é um dos grandes problemas ou, até, o maior deles, nessa sociedade que tem na gestão da informação a possibilidade de criar uma estrutura que possibilite a organização, o acesso e a recuperação da informação, de modo eficiente e eficaz, para que possa suprir as necessidades informacionais dos indivíduos que dela necessitam (Souza e Duarte, 2011).

É importante enfatizar, também, o enriquecimento recíproco das áreas de administração e ciência da informação no conceito da GI. O conceito é fundamental para as duas disciplinas, porquanto seu entendimento sobre administração difere na ciência da informação. Na administração, abrange o processo de coleta, armazenamento, tratamento e disseminação da informação no ambiente organizacional. Já na ciência da informação, a gestão da informação abrange os aspectos e as aplicações da informação em geral, pois o ciclo informacional inclui as questões inerentes a partir da identificação das necessidades de informação dos usuários até a etapa de uso da informação (Alves e Duarte, 2015).

Portanto, parafraseando Choo (2003, pp. 27-29), a informação é intrínseca a quase todo o fazer organizacional. O autor compreende que esse tipo de ambiente usa a informação estrategicamente para dar sentido às mudanças do ambiente externo, gerar novos conhecimentos através do aprendizado e tomar decisões. Infere-se que a GI e suas etapas giram em torno de um elemento complexo, subjetivo, dinâmico e essencialmente pessoal, que é a identificação de necessidades informacionais. Assim, com o intuito de colaborar para o alcance do estado de definição dessas necessidades, buscamos ascender caminhos que orientem os indivíduos organizacionais, por meio da abordagem integrada com os estudos de usuários.

3. Necessidades de informação na ótica dos estudos de usuários

É inegável a complexidade para se identificarem as necessidades de informação dos usuários nas organizações, especialmente na atualidade, quando predomina um contexto econômico, político e social de globalização, concorrência acirrada e acelerado desenvolvimento tecnológico.

Os estudos de usuários surgiram nos séculos passados, no exterior, e eram conhecidos como *levantamentos bibliotecários (library surveys)* ou *enquetes sobre leituras (reading surveys)*. No Brasil, esses estudos se originaram em meados do século XX (Cunha, Amaral e Dantas, 2015). Ao longo do tempo, passaram a se desenvolver em diferentes abordagens. Inicialmente, surgiram os estudos de abordagem tradicional, voltados para os sistemas de informação. Esses estudos seguiam a tradição positivista e adotavam métodos de pesquisa, predominantemente quantitativos. Posteriormente, no início dos anos 1980, surgiu a *abordagem alternativa*, caracterizada por estudos centrados no usuário da informação e baseada em métodos e técnicas de coleta de dados mais utilizados nas ciências sociais, como observação, entrevistas, questionários, diários, levantamentos (*surveys*), grupo focal, etc. Os estudos de abordagem alternativa se debruçam nos elementos fundamentais sobre usos e necessidades de informação, especialmente sobre as definições de informação e de necessidade. Na atualidade, emergiu a *abordagem sociocultural*, que percebe os sujeitos informacionais como

"indivíduos contextualmente localizados em determinado espaço e tempo histórico, em que tais contextos assumem feições múltiplas, como, por exemplo, cognitivo, social, cultural, econômico, político, organizacional e afetivo" (Tanus, 2014, p. 156).

Ao fazer uma correlação das abordagens dos estudos de usuários com os três paradigmas da ciência da informação defendidos por Capurro (2003), Tanus (2014) enuncia que, no paradigma físico, a informação é vista como algo tangível, o que conduz à figura do usuário como um sujeito passivo, um mero utilizador dos sistemas de informação; em consonância com esse paradigma, os estudos de usuários desse período são classificados como *estudos de uso (system approach)*, centrados nas unidades de informação, que correspondem à abordagem tradicional. No paradigma cognitivo, a informação desloca-se do mundo externo à volta do usuário para sua mente. Isso corresponde à visão cognitiva do conceito de informação; no paradigma cognitivo, prevalece a abordagem alternativa dos estudos de usuários; no paradigma social, a informação se desloca do usuário e passa a ser vista como uma construção social. Nesse paradigma, prevalecem os estudos de usuários da abordagem sociocultural, que se configuram como estudos das práticas informacionais.

Conforme Crawford (1978), *necessidade de informação* é um conceito muito difícil de ser definido ou medido, porque implica em processos cognitivos que podem operar em níveis variados de consciência. Calva González (2004) propõe, especificamente, o Modelo de Necessidades Informacionais (NEIN), partindo da concepção de que o fenômeno das necessidades de informação do indivíduo é um ciclo formado de três etapas: o surgimento das necessidades, o comportamento do indivíduo para se informar e o uso dessa informação para satisfazer à sua necessidade. Na primeira fase do modelo NEIN, aborda-se o surgimento das necessidades de informação, que ocorre estimulado por fatores internos e externos ao ambiente. Na segunda fase, estuda-se o comportamento do indivíduo para se informar e, na última fase, foca-se em sua satisfação, que pode ocorrer ou não. Neste estudo, concebem-se as necessidades de informação do ponto de vista de Calva González (2004), que as define como:

... la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por los factores externos e internos, razón por la cual siente una insatisfacción, la cual, el sujeto, se ve motivado a satisfacer, por lo tanto lleva al individuo a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción (Calva González, 2004, p. 102).

O autor percebe que, quando uma pessoa tem uma necessidade em qualquer nível (fisiológica, de segurança, de autorrealização etc.), ela é impulsionada ou motivada a apresentar um comportamento particular para buscar a satisfação. No tocante às necessidades de informação, o comportamento informacional corresponde à manifestação, que serve como indicador de que existe uma necessidade. Ele concebe que o comportamento informacional pode ser entendido como manifestação das necessidades de informação do sujeito, originadas da insuficiência de informação e de conhecimento acerca de um fenômeno, objeto ou acontecimento.

A manifestação das necessidades de informação de uma pessoa pode abranger: hábitos, costumes, atitudes, procedimentos, habilidades e modos de agir. Os comportamentos

exibidos pelos sujeitos, em suas buscas por informação, podem se mover em duas direções: a) os recursos informativos (bibliotecas, centros de documentação, centros de informação, hemerotecas, arquivos, colegas, familiares, bases de dados, congressos, seminários, etc.); e b) fontes de informação (monografias (livros, teses, dissertações, etc.); publicações periódicas (revistas, jornais, anuários, etc.); obras de consulta (dicionários, enciclopédias, manuais, etc.); patentes, partituras, mapas, dados numéricos, etc.).

Convém destacar que o comportamento informacional está relacionado ao contexto em que se situa uma pessoa. Para detectar a existência de necessidades de informação de um grupo de usuários (pessoas), elas podem ser observadas por meio de suas manifestações, ou seja, o comportamento que apresentam, como por exemplo: as fontes de informação que usam, os serviços de informação que utilizam, os meios mais utilizados para publicar seus trabalhos, etc. (Calva González, 2004). Compartilham desse pensamento Silva, Ferreira e Borges (2002), quando relatam que "o comportamento do usuário e suas preferências também são determinantes para se compreender a necessidade de informação" (Silva, Ferreira e Borges, 2002, p.132).

Na literatura sobre os estudos de usuários não existe consenso sobre a forma mais indicada para caracterizar as necessidades de informação. Emergem problemas críticos e generalizáveis no campo do estudo das necessidades informacionais, dentre os quais se podem elencar os seguintes: a) falta de uniformidade conceitual nas pesquisas; b) falta de definições e pressupostos claros para focar variáveis e construir questões de pesquisa; e c) falta de metodologias específicas (Silva, Ferreira e Borges, 2002).

Cunha, Amaral e Dantas (2015) percebem que a identificação das necessidades de informação é um processo complexo. Eles apontam que é preciso entender que: a mesma informação é percebida por diferentes usuários de maneiras distintas, mas nem sempre de acordo com o que eles necessitam; uma informação pode servir para diferentes usos; nem sempre uma necessidade pode ser satisfeita de forma particular e em tempo razoável pelo acesso à informação a um grupo de usuários; o fluxo de informação e os canais de comunicação são complexos; as preferências dos indivíduos e os aspectos do seu comportamento devem ser considerados.

Os autores relatam que as necessidades de informação são afetadas por uma gama de fatores como: o alcance das fontes de informação disponíveis, os usos da informação, o *background*, a motivação, a orientação profissional, além de outras características do usuário e os sistemas regulatórios, legais, econômicos, políticos e sociais que circundam o usuário e as consequências do uso da informação.

Calva González (2004) refere que as necessidades de informação nascem do papel que um indivíduo desempenha em sua vida social. O ambiente que rodeia o indivíduo, o lugar em que ele se encontra e o conhecimento desse ambiente podem predizer as necessidades de informação que o indivíduo tem e que chegará a ter. As necessidades de informação que se apresentam num indivíduo têm sua base no fato de que a informação tem um propósito, por isso ele precisa dela. A presença de um propósito para o uso da informação nos leva a concluir que ela é necessária. O autor também concebe que a necessidade de informação de um indivíduo se apresenta quando ele está em grupo,

realizando funções e atividades similares, com o fim de alcançar um objetivo comum, como resolver um problema e, geralmente, quando se encontra em sociedade. Ele recomenda que, para entender bem mais uma necessidade de informação, é conveniente determinar a relação do sujeito com sua atividade no meio onde se localiza e formular a situação problemática pela qual ele está passando – que é o fato de buscar diretamente a informação para satisfazer à sua necessidade. Assim, levar em conta a situação na atividade em que o sujeito se encontra e o que está dando origem a essa necessidade é considerado, em termos gerais, parte do ambiente.

A identificação de necessidades de informação é uma tarefa difícil, como relatam Devadason e Lingam (1997). Eles percebem que nenhum método simples ou ferramenta serve inteiramente para tal identificação e propõem, para a identificação das necessidades informacionais, uma metodologia que inclui as seguintes etapas: a) estudo do/s assunto/s de interesse da organização e do usuário; b) estudo da organização e de seu ambiente; c) estudo do ambiente imediato do/s usuário/s; d) estudo do/s usuário/s; e) entrevista formal; f) identificação e registro das necessidades de informação; e g) análise e refinamento das necessidades de informação identificadas. Os autores relatam que, quando as metodologias propostas não são úteis apenas para identificar as necessidades há um profundo impacto nas maneiras de satisfazer a tais necessidades.

4. Identificação das necessidades de informação

As questões levantadas na construção do artigo foram direcionadas na tentativa de responder ao problema central da pesquisa, que guia todo o desenvolvimento do estudo, a saber, como identificar as necessidades de informação dos usuários internos nas organizações? Para atender ao objetivo geral de estudar a identificação de necessidades de informação, em busca de respostas plausíveis sobre os caminhos alternativos para facilitar o alcance do estado de conhecer as necessidades informacionais, foram feitas buscas na produção científica e leituras, mas sem a pretensão de esgotar a literatura pertinente.

No âmbito da gestão, constatou-se que as organizações gerenciam a informação procurando convertê-la em conhecimento. Isso irá gerar valor para ela e para seu pessoal. Esse gerenciamento facilita a tomada de decisão por meio de um planejamento estratégico em que todos os envolvidos podem colaborar para o processo de gestão da informação. As necessidades nascem de lacunas que precisam ser preenchidas para encontrar respostas para os problemas, as incertezas e as ambiguidades inerentes à gestão – e relacionadas à cultura e às estratégias definidas – das organizações e relacionadas à cultura e às estratégias definidas. Nesse sentido, na organização, as pessoas precisam desempenhar atividades para as quais estão habilitadas e têm competências essenciais para atender aos anseios da organização de forma consciente.

A partir do momento em que o gestor conhece as competências essenciais dos colaboradores, as responsabilidades poderão ser delegadas de forma enriquecedora para a organização e a pessoa envolvida. Ao considerar esse fator, a delegação poderá ocorrer de forma esclarecedora, de natureza justa e compreensível.

O planejamento estratégico participativo, conseqüentemente, dá às pessoas envolvidas a oportunidade de aprenderem sobre como alcançar as fontes de informação disponíveis, usar a informação, o *background*, a motivação, a orientação profissional e outras características que interessam ao usuário, como os sistemas regulatórios, legais, econômicos, políticos e sociais que circundam o usuário; também as conseqüências do uso da informação, assim como as demandas de cada pessoa em relação aos eventos da organização e as suas atribuições. Esse aprendizado favorecerá o entendimento temático de acordo com o desempenho das funções e suas necessidades informacionais inerentes.

As organizações da era do conhecimento ou organizações baseadas em conhecimento caracterizam-se pelo uso intensivo de informações e conhecimentos. As pessoas precisam estar bem informadas, manter o constante diálogo com colegas, docentes e especialistas para definir e articular suas necessidades de informação.

Na área de gestão, as empresas adotam diretrizes para identificar as necessidades de informação para a tomada de decisão, de modo a orientar a interação entre analistas e gestores. A intenção é orientar os analistas para que possam reconhecer e representar as necessidades informacionais com a utilização de protocolos específicos. Para isso, há algumas ações que contribuem para definir a necessidade de informação no ambiente das organizações – desde a perspectiva dos gestores –, quais são: elaborar o planejamento estratégico de forma participativa; mapear as competências essenciais dos colaboradores; delegar responsabilidades de forma equânime, clara e apreendida; definir demandas de informação por conteúdos temáticos em conformidade com os eventos, e promover um ambiente de cultura voltada para o compartilhamento de conhecimentos.

Já desde a ótica do usuário da informação de uma organização, propõem-se reflexões acerca de assuntos de seu interesse e da organização; da organização, de seu ambiente e do ambiente imediato do/s usuário/s em sua unidade de atuação. Além disso, sugere-se que o sujeito apreenda, externalize e compartilhe seu conhecimento sobre a atividade em que se encontra e o que está dando origem a essa necessidade; que identifique e registre as necessidades de informação, e analise e refine as necessidades de informação identificadas considerando a situação que originou o problema.

Em conclusão, ratifica-se a recomendação clássica de que o usuário deve ser a razão das unidades e dos sistemas de informação que compõem as organizações. Para isso, devem-se adotar procedimentos norteadores para identificar as necessidades informacionais dos indivíduos que compõem o ambiente corporativo como um meio necessário para atingir os objetivos organizacionais.

Referencias bibliográficas

Alves, C. A., e Duarte, E. N. (2015). A relação entre a ciência da informação e a ciência da administração. *Transinformação*, 27(1), 37-46.

Anjos, C. L. B. dos. (2017). *Competência em informação e gestão da informação e do conhecimento* (Tese de mestrado em ciência da informação), Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, Brasil.

- Beal, A. (2004). *Gestão estratégica da informação*. São Paulo: Atlas.
- Beal, A. (2012). *Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações*. São Paulo: Atlas.
- Burke, P. (2016). *O que é a história do conhecimento?* Marília: UNESP.
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Capurro, R. (2003) Epistemologia e ciência da informação. Em *V Encontro Nacional de Pesquisa em ciência da informação*, Belo Horizonte, Brasil.
- Choo, C. W. (2003). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac.
- Choo, C. W. (2006). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac.
- Crawford, S. (1978). Information need and uses. *Annual review of information science and technology*, 13, 61-81.
- Cunha, M. B. da, Amaral, S. A. do, e Dantas, E. B. (2015). *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas.
- Davenport, T. H. (1998). *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura.
- Davenport, T. H. (2004). Resgatando o "I" da "TI". Em T. H. Davenport, D. A. Marchand, e T. Dickson, *Dominando a gestão da informação* (pp.15-44). Porto Alegre: Bookman.
- Davenport, T., e Prusak, L. (1998). *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus.
- Devadason, F. J., e Lingam, P. P. (1997). A methodology for the identification of information needs of users. *IFLA Journal*, 23(1). Recuperado de <https://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm>
- Fisk, P. (2010). *O gênio dos clientes*. Porto Alegre: Bookman.
- Le Coadic, Y. F. (2004). *A ciência da informação*. (Trad. M. Y. F. S. F. Gomes). Brasília: Briquet de Lemos.
- Mcgee, J., e Prusak, L. (1994). *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus Elsevier.
- Monteiro, S. A. (2015). *Indicadores de qualidade para avaliação dos processos de gestão da informação* (Tese de mestrado em ciência da informação), Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, Brasil.

Monteiro, N. A., e Falsarella, O. M. (2007). Um modelo de gestão da informação para aprendizagem organizacional em projetos empresariais. *Perspectivas em ciência da informação*, 12(2), 81-97.

Oliveira, M., e Bertucci, M. G. E. S. (2003). A pequena e média empresa e a gestão da informação. *Informação & sociedade: estudos*, 13(2), 65-87. Recuperado de <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/91>

Pereira, E. C. (2003). Metodologias para gestão da informação. *Transinformação*, 15(3), 303-318. Recuperado de <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000020440/b2976cc6e4e8223b8b961757a082cd1e>

Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la información*, 42(2), 11-17. Recuperado de <http://55mmm.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>

Santos, C. D., e Valentim, M. L. P. (2014). As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. *Perspectivas em gestão & conhecimento*, 4(2), 19-33.

Silva, J. F. da, Ferreira, M. A. T., e Borges, M. E. N. (2002). Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. *Ciência da informação*, 31(2), 129-141.

Souza, I. G. C. O., e Duarte, E. N. (2011). Dimensões de um modelo de GI. *Liinc em revista*, 7(1), 152-169.

Tanus, G. F. de. S. C. (2014). Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. *Revista brasileira de biblioteconomia e documentação*, 10(2), 144-173.

Tarapanoff, K. (2006). Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. Em *Inteligência, informação e conhecimento* (pp. 19-35). Brasília: IBICT, UNESCO.

Tarapanoff, K. (2015). *Análise da informação para a tomada de decisão: desafios e soluções*. Curitiba: InterSaberes.

Valentim, M. L. P. (2004). Equipes interdisciplinares na gestão da informação e conhecimento. Em S. G. Baptista e S. P. M. Müller (Orgs.). *Profissional da informação: o espaço de trabalho* (pp.154- 176). Brasília: Thesaurus.

Valls, V. M., Souza, A. M., e Beretta, R. M. A. G. (2011). Fidelização dos clientes de serviços de informação: o uso do CRM como estratégia gerencial. Em V. M. Valls e W. Vergueiro (Org.), *Tendências contemporâneas na gestão da informação* (pp.11-27). São Paulo: Editora Sociologia e Política.

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing science*, 3(2), 49-56.

Wilson, T. D. (2002). Information management. Em J. Feather e P. Sturges (Eds.), *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London: Routledge.