

CONTRIBUIÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIO PARA A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UM OLHAR SOBRE OS MODELOS TEÓRICOS DE DERVIN, SAVOLAINEN E WILSON

CONTRIBUTIONS OF USER STUDIES FOR INFORMATION MEDIATION: A LOOK AT THE THEORETICAL MODELS OF DERVIN, SAVOLAINEN AND WILSON

Felipe Alves de Lima Braga^a
Maria de Fátima Oliveira Costa^b
Jefferson Veras Nunes^c

RESUMO

Introdução: Aborda as contribuições dos estudos de usuários para a mediação da informação, analisando os modelos teóricos de comportamento e busca de informação de Dervin, Savolainen e Wilson. Parte da hipótese de que a mediação está presente na dinâmica dos estudos de usuários por tratarem de fenômenos das esferas social e cultural. **Objetivo:** verificar quais as contribuições desses estudos para a mediação da informação tendo como base os modelos teóricos de Dervin, Savolainen e Wilson. **Metodologia:** Elege como metodologia a pesquisa exploratória, por meio da qual empreende levantamento bibliográfico sobre os três modelos citados. **Resultados:** Os modelos teóricos de Dervin, Savolainen e Wilson trazem em sua estrutura e dinâmica aspectos do processo de mediação da informação. **Conclusões:** Com base na análise dos modelos teóricos, conclui que os estudos de usuários contribuem para a mediação da informação através das possibilidades de compreensão dos sujeitos em seus contextos sociais, na identificação das lacunas informacionais e das barreiras que influem no êxito ou fracasso da busca e uso da informação, além de possibilitar um maior conhecimento sobre como os sujeitos se percebem e reconhecem suas necessidades informacionais.

^a Mestrando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (PPGCI-UFC). E-mail: felipfalb@gmail.com

^b Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Professora do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC). E-mail: fatima12oliveiracosta@gmail.com

^c Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Professor do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC). E-mail: jefferson.veras@yahoo.com.br

Descritores: Mediação da Informação. Estudos de Usuários. Modelo de Dervin. Modelo de Savolainen. Modelo de Wilson.

1 INTRODUÇÃO

As relações entre o fenômeno informação e os indivíduos geram uma dinâmica social e cultural que colocam em movimento o cotidiano das civilizações. A materialização dessa dinâmica é o que podemos chamar de sociedade da informação. Como o próprio nome sugere, essa coletividade avança e se desenvolve graças ao capital informacional que possui e produz, ou seja, ela faz parte de um complexo processo cíclico de produção, tratamento, mediação, disseminação e assimilação de informações e conhecimentos que sustenta modos de viver, produzir e se relacionar.

Ambientada no complexo cenário da cultura e seus fenômenos, como a globalização e a evolução das tecnologias da informação e comunicação (TIC), esta sociedade é a todo instante influenciada e moldada pelas necessidades, desejos e demandas informacionais dos sujeitos que a constituem. Nesse ambiente de trocas, tecnologias e mídias diversas, a mediação também se faz presente nas relações dos sujeitos com esses cenários e no processo de construção de suas realidades.

Nesse contexto, os estudos de usuários da informação surgem como forma de contribuir e entender melhor as nuances que permeiam a mediação da informação. Tais estudos adentram em questões relativas aos usos que os indivíduos empreendem da informação, assim como seus comportamentos de busca e disseminação informacional, em diferentes modelos teóricos, abordagens e perspectivas.

Assim, partindo da premissa de que os estudos de usuários da informação podem contribuir com a mediação da informação, questionamos: Quais as contribuições dos estudos de usuários para a mediação da informação? Para tanto, elegemos como objetivo: verificar quais as contribuições desses estudos para a mediação da informação tendo como base os modelos teóricos de Dervin, Savolainen e Wilson.

O Trabalho justifica-se por contribuir com investigações que afunilam o entendimento sobre os modelos teóricos de estudos de usuários da informação e suas relações com outros campos de estudos da Ciência da Informação, como a mediação e seus processos. Além disso, evidencia a necessidade de trabalhar essas questões à luz do contexto da sociedade da informação.

Os percursos metodológicos adotados estão ancorados na pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa. Fizemos uso da pesquisa bibliográfica para a coleta de dados e realizamos uma análise dos modelos teóricos de Dervin, Wilson e Savolainen para extrairmos as possíveis contribuições desses modelos ao campo da mediação da informação.

Seguindo esse percurso de pesquisa adentraremos a seguir no universo histórico e conceitual dos estudos de usuários para compreendermos suas origens e fundamentos.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Em um contexto interdisciplinar, característico da própria ciência da informação, os estudos de usuários surgem como uma forma de estreitar laços entre as unidades de informação, como bibliotecas, arquivos e museus, e os indivíduos. Seu enfoque permite abordar, dentre inúmeras questões, a informação na qualidade de fenômeno sociocultural, onde está diretamente ligada a processos de produção de significados em uma perspectiva individual e coletiva, onde as necessidades informacionais dos sujeitos, assim como seu comportamento diante do processo de busca e assimilação da informação são estudadas de modo integrado e “ecológico”.

Os estudos de usuário da informação entrelaçam necessidades de informação, hábitos de busca e uso da informação com o fluxo da informação científica e tecnológica, com as tecnologias da informação, e com dados e informações que suprem as carências informacionais de especialistas e do cidadão comum (NASCIMENTO, 2011, p. 46).

Nos estudos de usuários da informação podem ser consideradas, além de necessidades e hábitos, relações emocionais, cognitivas, tecnológicas e do meio ambiente, estendendo-se para os aspectos de busca informacional no

contexto do cotidiano e das informações utilitárias. Segundo Figueiredo (1994, p. 7), os estudos de usuários são definidos como:

[...] 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 de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

A definição de Figueiredo nos propõe uma proposição prática para solucionar ou anteceder uma demanda ou necessidade informacional, chamando atenção para o papel primordial no planejamento dos serviços de uma unidade de informação e dos processos de mediação desenvolvidos nessas unidades.

Outra definição pertinente destaca as questões da mediação, uma vez que é possível perceber as etapas do processo mediativo em uma unidade de informação nos conceitos de estudos de usuários. Segundo Wilson-Davis (1977, p. 68) os estudos de usuários são: “[...] estudos de quem demanda (ou necessita ou recebe) o que de alguém e para que.” O que evidencia a mediação nas relações entre o sujeito, a informação, o contexto, o profissional e a unidade de informação.

Há ainda uma definição mais tradicional onde os aspectos quantitativos na elaboração de estatísticas quanto ao uso das informações prevalece como podemos ver, segundo Sanz Casado (1994, p. 31), ao definir os estudos de usuários da informação como um conjunto de estudos que abordam qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos – principalmente os estatísticos – ao consumo da informação.

Em meio a essa variedade de definições é preciso deixar claro alguns conceitos que diferenciem necessidade, desejo e demanda. Segundo Dantas (2006, p. 36), “[...] as necessidades são qualificadas e os desejos são caracterizados.” Ou seja, temos muitas necessidades – as fisiológicas, básicas (comer, respirar etc), de informação. Quando as adjetivamos, como, por exemplo, comer salmão canadense ou tomar um vinho francês, estamos na esfera do desejo. No que tange à demanda, podemos afirmar que ela se refere

à materialização das necessidades e desejos em forma de um pedido ou solicitação para um profissional da informação.

Desse modo, é necessário, também, delimitar as diferentes abordagens dos estudos de usuários, a saber: a Abordagem Tradicional, a Abordagem Alternativa e a Abordagem Social.

A abordagem Tradicional está intimamente ligada ao contexto dos primeiros estudos sobre informação no período que compreende o fim da segunda guerra mundial, onde a preocupação com as estatísticas de uso da informação nas unidades e sistemas de informação prevaleciam, não sendo o sujeito o foco desses estudos, mas, sim o uso e o suporte informacional. Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 81-82),

A abordagem tradicional direcionava o foco para o produto, o serviço ou o sistema de informação, que eram avaliados praticamente desconsiderando aquele a quem se destinavam, fosse o usuário individual ou coletivo. Nessa abordagem, a preocupação estava em quanto e como um produto, serviço ou sistema de informação era usado, quais as dificuldades e a satisfação com o seu uso.

Podemos relacionar essa abordagem com o primeiro paradigma de Capurro, o físico. “Em essência esse paradigma postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor” (CAPURRO, 2003, p. 17). O produto, os meios evidenciam-se como o foco dessa abordagem.

Com o desenvolvimento da área surge a abordagem alternativa. Os primeiros estudos de usuários com esse viés começam a aparecer por volta da década de 1980, tendo o indivíduo como foco central, em uma perspectiva cognitivista. Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 83),

A abordagem alternativa se caracterizou por estudos centrados no usuário da informação, com base nos métodos e técnicas de coleta de dados mais utilizados nas pesquisas das ciências sociais, tais como: a observação, entrevistas, questionários, diários, levantamento de opiniões, levantamentos (*surveys*), análise da tarefa, grupo focal, entre outros.

Os métodos usados nessas pesquisas evidenciam o deslocamento do foco da esfera do uso e produto de informação para o sujeito, ressaltando seus modos de buscar e usar as informações de que necessita. Essa abordagem se relaciona com o paradigma cognitivo de Capurro (2003). Tal paradigma reflete

uma visão do indivíduo como ser cognoscente que procura preencher suas lacunas ou necessidades informacionais.

Por último temos a Abordagem social/sociocultural/interacionista, que estabelece relações com o paradigma social, caracterizado por Capurro (2003, p. 20), como “[...] uma integração da perspectiva individualista e isolacionista do paradigma cognitivo dentro de um contexto social no qual diferentes comunidades desenvolvem seus critérios de seleção e relevância.”

Tal abordagem emerge na década de 1990, ganhando destaque no início do século XXI. Segundo Araújo (2010, p. 24), a abordagem social/interacionista surge:

[...] não mais como feedback para a medição da eficácia dos sistemas de ou seres cognoscentes isolados, mas como constantes interações com outros seres, seres produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas: profissionais, étnicas, religiosas, sexuais, políticas, econômicos etc. O conceito de intersubjetividade, isto é, de sujeitos em interação, torna-se central, portanto para o campo de estudos de usuários da informação.

Diante de tal contexto histórico conceitual, podemos ver que os estudos de usuários acompanham parte das transformações sociais e culturais, tanto em uma perspectiva global, como local. É possível acompanhar em suas três abordagens o desenvolvimento da própria Ciência da Informação e de seus pressupostos epistemológicos. Suas contribuições se evidenciam ao proporcionarem para o indivíduo ou organizações possibilidades de criação de produtos e serviços com finalidades de desenvolvimento social, cultural, econômico e humano.

3 OS MODELOS TEÓRICOS DE DERVIN, WILSON E SAVOLAINEN

Tendo em vista a multiplicidade de abordagens dos estudos de usuários – apontados como Tradicional, Alternativa e Sociocultural ou Interacionista –, cabe analisar aqui os seus respectivos modelos teóricos para podermos identificar suas contribuições para a mediação da informação.

De início, para uma melhor compreensão, é preciso entender o que seria um modelo teórico de estudos de usuários. Para tanto, recorreremos à definição do que seria um modelo segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 88):

[...] os modelos são abstrações que possibilitam melhor compreensão da realidade. Eles podem ser representados por diagramas com conceitos que mostram as relações entre eles. São instrumentos úteis em inúmeras áreas de investigação, notadamente na administração, na economia, na psicologia e na sociologia.

Representando a faceta de uma realidade complexa, os modelos teóricos são o reflexo das singularidades de uma determinada comunidade. Nesse sentido, cabe compreender que um modelo teórico não se aplica a todas as realidades, não representando, portanto, uma solução finita e universal. Tal característica serve como norteadora para profissionais ou pesquisadores utilizarem apenas o modelo que melhor se adequa ao ambiente no qual sua unidade de informação está inserida ou à realidade que ambicionam estudar. Assim, seguindo a proposta inicial, analisaremos os modelos de Dervin, Savolainen e Wilson.

3.1 O Modelo Sense-Making de Dervin

Criado em 1983 por Brenda Dervin, o modelo sense-making representa uma das primeiras iniciativas de estudos de usuários da linha de abordagem alternativa. Dervin foi uma pioneira nos estudos dessa abordagem, sendo referência mundial. Segundo Araújo, Pereira e Fernandes (2009, p. 60), Brenda Dervin iniciou sua produção científica com estudos voltados para a Comunicação Social, e somente na década de 1970 ela se aproxima da Ciência da Informação, ao propor sua metodologia *sense-making*.

O modelo *sense-making* foi desenvolvido com o propósito de auxiliar em estudos sobre o comportamento dos usuários no processo de busca por informação tomando como ponto de partida as lacunas informacionais dos próprios indivíduos. Segundo Dervin (1983 *apud* ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009, p. 60-61) destaca, a metodologia *sense-making* possui dois sentidos:

Sense making refere-se ao objeto de estudo, ao processo empírico por meio do qual os usuários de informação atribuem sentido às situações em que se encontram (às lacunas cognitivas, às necessidades de informação sentidas, ao engajamento no processo de busca da informação) e, também, às informações que encontram, que utilizam e das quais se

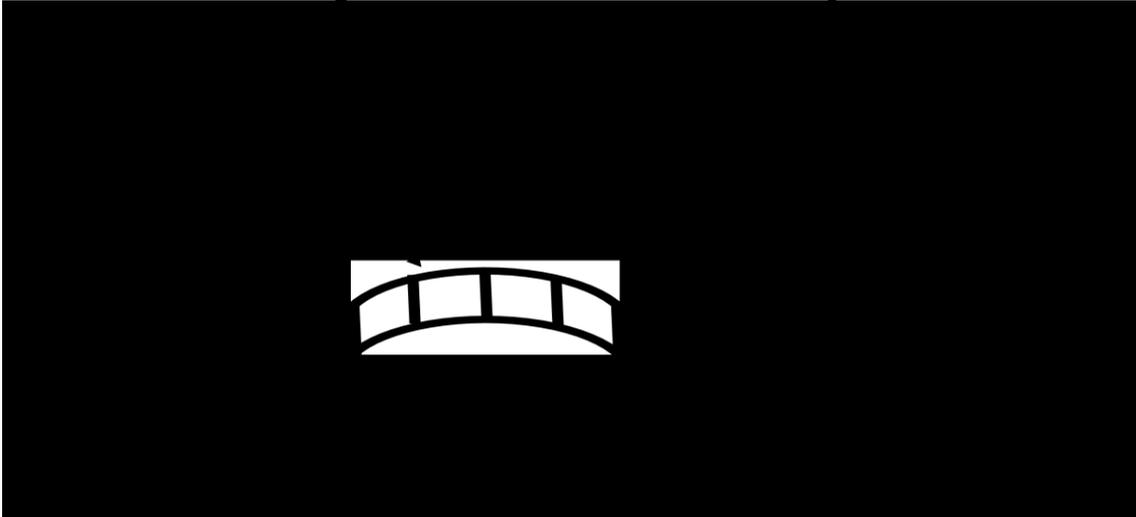
apropriam. Mas *sense making* também se refere à forma de estudar o comportamento informacional dos usuários, isto é, ao tipo de metodologia preparada para analisar os processos pelos quais os usuários atribuem sentido às situações em que se encontram e às informações que utilizam. Essa metodologia relaciona-se diretamente com o estabelecimento de categorias ou tipos ideais de situações, de parada de situações, de busca de informação e de uso da informação no contexto das discontinuidades do real encontradas pelos usuários no contexto de suas vivências e atuações.

Os dois sentidos se complementam, uma vez que convergem a um mesmo ponto, qual seja, as lacunas informacionais dos usuários em um contexto de busca, ora sendo vista como um processo natural humano de buscar informação, e ora como metodologia para investigar esse processo de busca. Nas palavras de Dervin (1983):

O termo "Sense-Making" é um rótulo para um conjunto coerente de conceitos e métodos usados em um esforço programático, agora de oito anos, para estudar como as pessoas constroem o sentido de seus mundos e, em particular, como elas traçam suas necessidades informacionais e dos usos de informação no processo de construção de sentido. Uma vez que a tomada de sentido é central para todas as situações (sejam intrapessoais, interpessoais, de massa, interculturais, societárias ou internacionais). A abordagem Sense-Making é vista como tendo ampla aplicabilidade. (Tradução Nossa).

De forma integrada e baseada em entrevistas com os usuários, a metodologia *sense-making* tem como foco o entendimento do usuário na perspectiva de sua lacuna informacional mediante o contexto, preocupando-se como ele constrói e confere sentido ao mundo. É uma metodologia inclusiva, no sentido de que ela adentra na realidade e no espaço do usuário para poder entendê-lo. Além disso, vale salientar que ela parte do entendimento do indivíduo, ser cognoscente, e não de uma coletividade. Assim, defende que cada caso é particular e único, tendo como diferença o meio onde se insere o usuário. Portanto, levando em consideração e partindo de análises individuais almeja propor um protótipo para a comunidade de usuários locais. A seguir, temos uma ilustração acerca do modelo *sense-making*.

Figura 1 - Metáfora do *Sense-Making*



Fonte: Adaptado de Dervin (1992)

A imagem resume a metodologia proposta. Nela, podemos visualizar o tripé conceitual em que o modelo se estrutura, que são: a situação problema que evidencia a necessidade de informação, a lacuna cognitiva ou informacional e por resultado o uso da informação obtida através de estratégias usadas para solucionar a lacuna. Em outras palavras, a imagem pode ser decomposta, tomando como base Cavalcanti (2008, p. 24):

- A situação na qual o indivíduo se encontra representa sua história, as suas experiências anteriores, a visão de mundo obtido de conhecimentos passados;
- A lacuna significa a necessidade sentida por ele e quais atitudes ele vai tomar para transpô-la, essas atitudes é o que representa o sense-making;
- A ponte simula a estratégia utilizada, é a nessa etapa que o indivíduo mostra seu estado cognitivo por meio de seus valores, de sua opinião, de seus sentimentos, conseguindo obter a informação útil fazendo uso da mesma e prosseguindo no seu objetivo.

Em linhas gerais, a metodologia de Dervin tem como premissas principais:

- A existência de *gaps* (vazios) no indivíduo é permeada por este estar inserido em uma realidade de constantes mudanças;
- A informação é considerada como um produto da observação humana sendo assim, a informação assume um papel subjetivo;
- Busca e uso da informação é tido como uma atividade construtiva feita pelo indivíduo;

- Foca como o indivíduo aplica as informações interna e externa, para a construção de sua própria realidade, ou seja, a criação do seu conhecimento;
- A estrutura do Sense-Making focaliza o contexto no qual o indivíduo está inserido ao buscar a informação;
- A observação do indivíduo é fundamental, pois, observa o usuário compreendendo sua realidade universal (CAVALCANTI, 2008, p. 20-21).

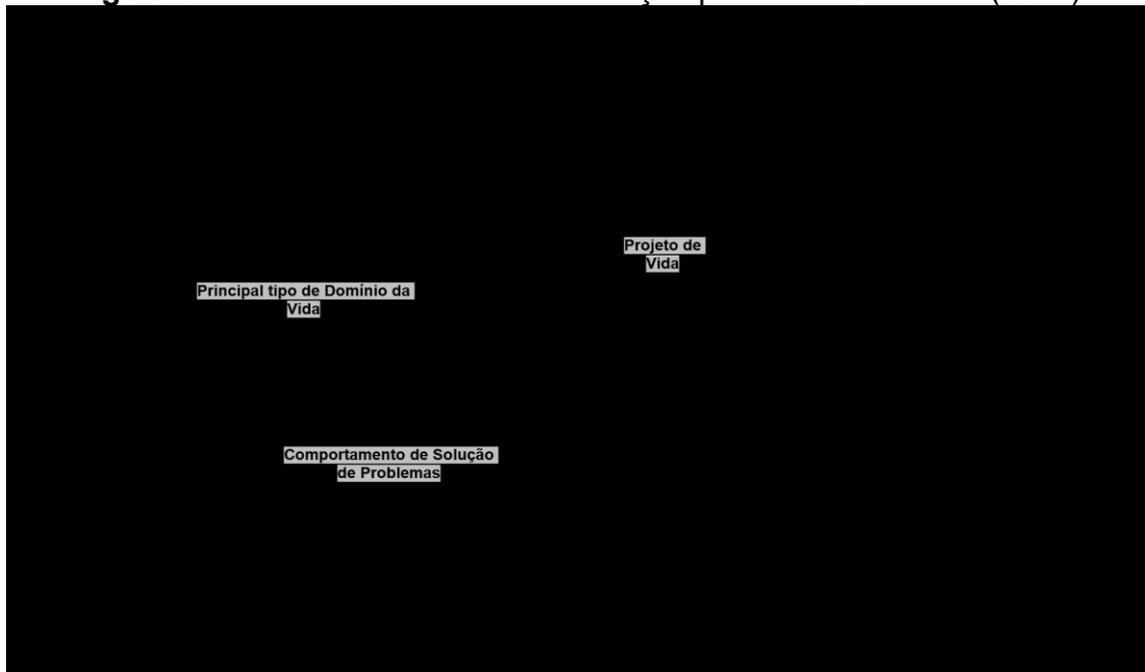
A construção de sentido perpassa pelo espaço no qual os indivíduos estão inseridos e pelos processos de busca informacional. Partindo de necessidades ou lacunas informacionais reconhece que os indivíduos desenvolvem novas formas de buscar e usar as informações que adquirem. Nesse processo, permite um mergulho na própria dinâmica do fenômeno informação, ressaltando suas formas de mediação individual e coletiva. A metodologia *sense-making* vai ao encontro dessa dinâmica, que é, ao mesmo tempo, informacional e humana, e de forma sensível elabora estratégias para facilitar a busca e acesso à informação de maneira integrada.

Dando continuidade abordaremos o modelo de Busca de informação para a vida cotidiana (ELIS), elaborado por Savolainen.

3.2 O Modelo de Busca de Informação para Vida Cotidiana (ELIS)

O modelo de busca de informação proposto por Savolainen em 1995, direciona-se às abordagens sociais dos estudos de usuários. O seu maior diferencial é o foco conferido na busca de informação cotidiana pelos indivíduos, tendo impacto na inserção de preocupações pertinentes à dinâmica sociocultural dos sujeitos nos estudos desenvolvidos no campo informacional.

Figura 2 - Modelo de Busca de Informação para Vida Cotidiana (ELIS)



Fonte: Adaptado de Case (2007).

A esfera da vida é a que estrutura todo o modelo proposto por Savolainen (1995). As questões do meio sociocultural e a forte influência dos interesses pessoais e cotidianos se destacam na busca de informação. Em resumo, essa estrutura representa a busca de informação para a vida diária. Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 111):

Esse modelo de procura por informação na vida diária (ELIS) enfatiza o papel dos fatores sociais e culturais que afetam a preferência e o uso das fontes de informação. Nesse aspecto, a abordagem sociológica do modelo supera os outros, ao incorporar conceitos tais como: capital social e cognitivo, além de considerar como fator econômico a saúde do indivíduo. Então, os estudos empíricos têm considerado como a classe socioeconômica afeta a média de consumo por pessoa. Isso significa também que em longo prazo da vida humana, Savolainen, em última instância, está preocupado com o que chama de controle da vida, mantendo as coisas em ordem. São as formas como nós identificamos projetos, orçamentos e nosso tempo em ordem, fazendo sentido nas nossas vidas. Neste último fator o modelo é bastante diferente dos outros modelos, porque pode ser aplicado a uma série de ações em esquemas de tempo mais limitados, como por exemplo, no tópico particular de uma pesquisa, ou no trabalho de um projeto especial.

O tempo e seu uso é uma categoria visceral na proposta de Savolainen (1995). Uma vez que a otimização do tempo para dedicar-se a atividades relacionadas a melhoria da qualidade de vida é uma constante. O modelo se preocupa com o “sujeito comum, o homem ordinário” e suas artes de fazer e refazer o seu cotidiano através dos usos que faz da informação que dispõe. Esse sujeito assemelha-se aquele descrito por Certeau (2013) em sua obra *Invenção do Cotidiano*.

Savolainen (1995) traz alguns conceitos básicos como o de modo de vida que é baseada na teoria do *habitus* de Pierre Bourdieu (1998). Nessa teoria, o *habitus* configura-se como um sistema sociocultural de pensamento, normas e avaliações internalizado pelo indivíduo (SAVOLAINEN, 1995). Ainda segundo Savolainen, o modo de vida se relacionado ao *habitus*, podendo ser definido como:

[...] o conceito de modo de vida é introduzido para descrever a manifestação prática do hábitus. O modo de vida, juntamente com o conceito relacionado de domínio da vida, é o contexto básico no qual os problemas de busca de informação, que não seja para o trabalho, serão revistos. (SAVOLAINEN, 1995, p. 262, tradução nossa).

Entendendo o modo de vida como a materialização do *habitus*, o domínio da vida é o embate entre a ordenação cognitiva do mundo e suas relações de afeto, fato esse que propicia e impulsiona à busca de informação. Savolainen (1995) aborda as questões socioculturais e psicológicas do indivíduo. Além disso, dentro do conceito de modo de vida está o da ordem das coisas, uma ordenação cognitiva, no qual os sujeitos ordenam seu mundo. Segundo Savolainen (2005, p. 144, tradução nossa):

“Coisas” referem-se a várias atividades que ocupam lugar no mundo cotidiano, incluindo não apenas trabalho, mas também as tarefas de reprodução necessárias como atividades domésticas e atividades voluntárias (hobbies); “ordem” refere-se às preferências dadas a essas atividades. Correspondentemente, as pessoas possuem uma “ordem cognitiva” indicando suas percepções de como as coisas são quando estão “normais”.

A seguir, podemos visualizar a categorização do autor, no âmbito da esfera do domínio da vida, em quatro tipos ideais de domínios que influem na busca de informação.

Quadro 1 - Domínios da Vida

TIPOS IDEAIS DE DOMÍNIO DA VIDA	
DOMÍNIO	CARACTERIZAÇÃO
Otimista - Cognitivo	[...] é caracterizado por uma forte dependência de resultados positivos para resolução de problemas. O indivíduo acredita que quase qualquer problema pode ser resolvido por se concentrar em uma análise detalhada, resultando na seleção dos instrumentos mais eficazes que contribuem para a solução ideal do problema. Como os problemas são principalmente concebidos como cognitivos, a busca sistemática de informações por diferentes fontes e canais é indispensável. (SAVOLAINEN, 1995, p. 265, tradução nossa).
Cognitivo - Pessimista	[...] difere do anterior, na medida em que os objetivos da resolução de problemas são definidos de forma menos ambiciosa: a possibilidade de que o problema não possa ser resolvido de forma ideal é aceita. Apesar disso, o indivíduo pode ser igualmente sistemático na resolução de problemas e na busca de informação que lhe serve. (SAVOLAINEN, 1995, p. 265, tradução nossa).
Defensivo - Afetivo	[...] baseia-se em visões otimistas sobre a solubilidade do problema; na resolução de problemas e no domínio de fatores afetivos na busca de informação. Isso se manifesta no fato de que o indivíduo pode evitar situações que impliquem um risco de fracasso ou de cair facilmente em pensamentos ilusórios, em vez de considerações realistas. Este estilo de domínio da vida é, em parte, problemático, porque nem sempre é claro, como esse tipo pode ser localizado na dimensão do otimismo versus pessimismo, o grau de otimismo e pessimismo pode variar de situação para situação. No entanto, o humor otimista é predominante, porque o indivíduo tem uma concepção positiva de suas habilidades cognitivas, apesar de algumas falhas em situações semelhantes de resolução de problemas. (SAVOLAINEN, 1995, p. 265-266, tradução nossa).
Pessimista - Afetivo	[...] pode ser cristalizado na expressão “desamparo aprendido”. Não se confia em suas habilidades para resolver problemas da vida cotidiana, mas adota uma estratégia para evitar esforços sistemáticos para melhorar sua situação. Aproveitar o dia-a-dia e buscar prazeres instantâneos são características desse tipo ideal de domínio da vida, A busca sistemática de informações não desempenha papel vital aqui, porque as reações emocionais e uma “miopia” dominam o comportamento de resolução de problemas. (SAVOLAINEN, 1995, p. 266, tradução nossa).

Fonte: Adaptado de Savolainen (1995)

Os tipos ideais de domínios da vida acabam por criar uma tipologia de sujeitos e de seus comportamentos de busca informacional. A busca de informação para a vida diária perpassa pela busca por canais e fontes formais e informais de informação, variando conforme o nível de instrução das pessoas, classe social, situação emocional, saúde e forma de interação social.

Traçando simultaneidades com o modelo de Dervin, as lacunas informacionais são substituídas por problemas diários. Esses problemas podem ser interpretados como ameaças, oportunidades, desafios *etc.*, e são

percebidos a partir do contexto sociocultural e afetivo dos sujeitos em sua própria realidade cotidiana. Nas palavras de Savolainen (1995), o modelo ELIS pode ser entendido como:

As formas pelas quais o indivíduo monitora eventos diários e busca informações para resolver problemas específicos são determinadas por valores, atitudes e interesses característicos de seu modo de vida. ELIS recebe seu significado através desses valores, atitudes e interesses. Na maioria dos casos, a relevância de diferentes fontes de informação e canais é avaliada com base na sua familiaridade e eficácia em situações de uso da informação. Como diferentes fontes de informação e canais são percebidas como familiares ou desconhecidas no contexto do modo de vida, seu uso torna-se natural ou mesmo alto-evidente em determinadas situações problemáticas. Não é de admirar que o ELIS pareça ser muitas vezes dirigido por suposições não refletidas sobre a disponibilidade de certos canais e fontes e a facilidade de seus usos.

O modelo ELIS também se entrelaça ao fazer da mediação. Ao adentrar nas questões cotidianas e da iniciativa de busca dos indivíduos, a mediação surge no modo de se relacionar com a informação cotidiana, ambientada no cenário cultural e nas trocas dos sujeitos. Desse modo, dando continuidade, analisaremos, por fim, o modelo revisado de Wilson, de 1996.

3.3 O Modelo Geral Revisado de Comportamento Informacional de Wilson

Uma das contribuições de Wilson para a Ciência da Informação foi a criação do modelo de comportamento informacional que carrega o seu nome. A primeira versão desse modelo foi apresentada em 1981 e sofreu algumas alterações até a publicação de sua versão revisada e atualizada, em 1996. Portanto, é sobre esse modelo, também chamado de WILSON-WALSH – pois contou com a contribuição da assistente de Wilson, Christina Walsh –, que iremos tratar nesta seção.

O modelo revisado traz características interdisciplinares. Segundo Wilson e Walsh (1996), os campos que abrangem sua pesquisa são:

[...] o estudo da personalidade em psicologia; os estudos de comportamentos do consumidor; a investigação sobre inovação; estudos de comunicação em saúde; a tomada de decisão organizacional; e os requisitos de informação no design de sistemas informacionais. (WILSON; WALSH, 1996, tradução nossa).

A proposta de Wilson segue a mesma linha de abordagem vista no modelo anterior, uma vez que insere o sujeito que busca informação em um contexto social, com barreiras diversas que o levam a ter êxito, ou não, na sua busca por informação. Vale salientar que essa busca é movida por uma situação de *stress* ou enfrentamento de um problema que acontece no contexto de vida do usuário.

Em linhas gerais podemos entender stress como uma experiência categorizada pela pessoa como de desconforto físico ou cognitivo. No que se refere ao enfrentamento, esse advém de uma situação estressante e se configura no embate através de comportamentos e ações que objetivam controlar a dada situação de stress.

Ambos os conceitos nos lembram as chamadas lacunas informacionais do modelo de Dervin. Mas não são somente estas as semelhanças, pois no que se refere às barreiras que se apresentam no momento da busca, podemos também perceber similaridades com os estágios de busca de informação de outro modelo, o qual foi elaborado por Kuhlthau^{d*}. Por último, notamos a contribuição do modelo Ellis^{e**} na fase do comportamento de procura por informação. Essas contribuições não são coincidências, pois segundo Tabosa (2016, p. 85):

O autor **[WILSON]** afirma que seu modelo de 1996 faz uma fusão dos modelos de Dervin (1983). Ellis (1989) e Kuhlthau (1991), no entanto, não parece explícito onde as categorias de Ellis e as contribuições de Dervin e Kuhlthau estariam ali presentes, sendo necessário um esforço imaginativo maior para tentar “visualizá-las”.

Abaixo temos a ilustração do modelo de Wilson (1996):

^{d*} O modelo de Kuhlthau, também conhecido como Processo de Busca de Informação (ISP), foi apresentado em 1991. De aporte construtivista, considera o estado emocional e as atitudes dos usuários nos vários estágios da busca.

^{e**} Proposto por David Ellis em 1989, o modelo comportamental de busca por informação deriva de seus estudos de abordagem behaviorista, voltado aos sistemas de recuperação de informação. O modelo traça as etapas da busca por informação categorizando os comportamentos dos sujeitos em: Início – Encadeamento – Rastreamento – Diferenciação – Monitoração – Extração – Verificação – Finalização.

Figura 3 - Modelo Geral Revisado de Comportamento Informacional de Wilson (1996)



Fonte: Adaptado de Wilson e Walsh (1996)

Ao observarmos a estrutura do modelo, vale salientar os mecanismos de ativação pautados em duas teorias: a do risco ou recompensa e a da aprendizagem social. A primeira é relacionada ao custo financeiro, que para o contexto de busca de informação se associa ao risco financeiro aplicado para buscar a informação necessária ou até o risco físico ou psicológico empreendido. Já no tocante a segunda teoria Bandura (1977, p. 199) a associa a auto-eficácia, definindo-a como:

Uma expectativa de resultado é definida como a estimativa de uma pessoa de que determinado comportamento conduzirá a determinados resultados. Uma expectativa de eficácia é a convicção de que se pode executar com êxito o comportamento necessário para produzir os resultados. As expectativas de resultados e eficácia são diferenciadas, porque os indivíduos podem acreditar que um determinado curso de ação produzirá determinado resultado, mas se eles tiverem sérias dúvidas sobre se podem realizar as atividades necessárias tais informações não influenciam seu comportamento.

De maneira geral, podemos perceber que o modelo se caracteriza como um sistema que é retroalimentado, pois sua estrutura é contínua, perpetuando o processo de busca, onde o contexto inicial pode se repetir ou ser novo.

Em síntese, o que Wilson nos apresenta é uma estrutura interdisciplinar e abrangente, com forte herança da abordagem social advinda da mudança de paradigmas ocorrida na Ciência da Informação nesse período. Os argumentos como as barreiras demográficas, psicológicas, interpessoais, das fontes de informação *etc.*, evidenciam o que pode provocar o sucesso ou fracasso da busca, assim como o posicionamento assumido pelo usuário durante a busca. A mediação mais uma vez aparece em cada etapa do modelo de Wilson. Ela se evidencia nas trocas com o meio, a relação dos sujeitos com as barreiras e no acesso e retroalimentação dessa estrutura de busca e aquisição informacional que é contínua. A seguir, abordamos o que seria essa mediação e como ela se apresenta.

4 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Seguindo uma perspectiva sociocultural – onde os contextos são parte fundamental na ação mediadora –, de trocas informacionais e imersão nas complexas teias comunicativas e geradoras de sentidos que nos envolvem, a mediação se faz presente como uma força geradora que carrega potencial capacidade de formulação de conhecimento e viabiliza o ato de busca e acesso à informação.

Falar de mediação é tratar de trocas nos mais amplos sentidos. Seu conceito perpassa desde a esfera jurídica, econômica, e política, até a científica e tecnológica. Contudo, é no ambiente social e cultural que ela mostra de forma mais complexa suas faces, traduzindo-se como conceito plural.

Não é de nosso interesse realizar uma análise fenomenológica do conceito em questão, mas abordar definições de mediação que vão ao encontro aos estudos de usuários da informação. Nesse sentido, um conceito bastante pertinente no âmbito cultural criado por Jean Caune (2012, p. 89) leva em conta o fenômeno, a dinâmica e o funcionamento da cultura como componentes elementares da mediação:

O fenômeno cultural não pode ser compreendido senão por meio desse movimento circular no qual se conjugam uma **manifestação** concreta que vale como expressão, uma **sociedade** que se manifesta de forma simbólica e um **indivíduo** que se expressa. É efetivamente pelo fenômeno

expressivo que o indivíduo constrói sua identidade no campo cultural. A manifestação toma sentido somente por meio de certo número de circunstâncias que constituem o contexto cultural no qual ela se desenvolve. Pela manifestação vivenciada pelo indivíduo, uma sociedade se expressa simbolicamente.

É na composição da tríade **indivíduo – manifestação – sociedade** (mundo), que a mediação se faz presente. Nas relações de geração de sentido, no próprio funcionamento da cultura é que o ato mediativo se estabelece. Desse modo, vale destacar as definições que Caune (2012, p. 89) tece acerca desses três conceitos: por manifestação, o autor se refere à “expressão ou enunciação considerada um fato perceptível”; o indivíduo como aquele responsável pela enunciação; e a sociedade, ou o mundo, como espaço no qual a enunciação ganha um sentido.

Ainda segundo Caune (2012, p. 89), a tríade, citada acima, reforça a ideia que: “em sua relação com a cultura, o indivíduo não existe fora das manifestações expressivas que o exprimem; e o indivíduo singular, caracterizado por sua enunciação, é relativo a um conceito cultural.” Em outras palavras, o que autor nos lembra é que a cultura como mediação não existe sem um sujeito, uma ação e um contexto. Sendo o indivíduo e a cultura interdependentes um precisa do outro para existir e ser compreendido. Mas, por que nos remetemos a essas relações nesse momento? É justamente porque os modelos de estudos de usuários apresentados anteriormente pautam-se na relação do indivíduo com seu meio, sua cultura. Por tal fato podemos perceber a mediação como elemento indispensável à operacionalização de tais modelos.

Ao recapitularmos as premissas básicas do modelo *Sense-Making* de Dervin podemos observar as nuances da ação mediadora. Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 102):

1. A realidade não é completa, ela é permeada de descontinuidades, chamadas de lacunas ou gaps.
2. A informação é um produto da observação humana.
3. Toda informação tem um componente subjetivo.
4. A busca e o uso da informação são atividades construtivas.
5. A informação fornece somente uma descrição parcial da realidade.

Traçando semelhanças entre os estudos de usuários e a ação mediadora identificamos a preocupação comum entre ambos no tocante ao entendimento das etapas de produção de sentido e construção de conhecimentos realizada pelos sujeitos. O modelo de Dervin mostra de forma explícita essa preocupação, uma vez que vai investigar, a partir de um contexto específico como o sujeito que possui uma lacuna informacional procura solucionar essa necessidade, ou seja, como esse indivíduo produz sentido (gera um conhecimento, uma solução para o seu déficit informacional). É nessa relação entre o sujeito, seu contexto, lacuna de informação e nas ações que ele exerce e inventa no intento de encontrar a solução para seu problema, que a mediação age. É justamente no ponto de encontro, nos vértices dessas ações, que notamos, ou melhor, sentimos o ato mediador, pois falar de mediação é sempre deslocar-se para uma esfera do invisível, abstrato e imaterial.

Por que a mediação não é de todo perceptível? Porque por mais que tentamos colocar o crédito em um terceiro ator, comumente em nossa área atribuído ao profissional da informação ou um sistema de busca, esses se limitam apenas ao proporcionar formas de interação. Funcionam metaforicamente como bússolas, ao apontar um possível caminho. Uma vez que a mediação está relacionada a produção de sentido ela só se realiza na esfera cognitiva de cada sujeito, no momento do “insight” informacional, da chamada eureka.

Vale salientar que de modo algum queremos diminuir o papel desempenhado pelo profissional da informação, pois ele é uma peça fundamental no processo de mediação e sem ele a mediação também pode não causar o efeito esperado. O que é preciso entender é que o papel do profissional é limitado, sua contribuição está na interação, e não pode diminuir o complexo ato da mediação, que vai ao encontro da produção de sentido pelo sujeito.

Portanto, no que se refere ao modelo de Dervin, a mediação está nas relações dos sujeitos ao usar as informações que dispõem para construir novos conhecimentos, entender e modificar suas realidades e empreender novas maneiras de encontrar informações que não possuem. É na dinâmica da

produção de sentido, que está relacionada com o próprio movimento da informação no meio sociocultural, que é imbuído de simbolismo e subjetividade, que a própria mediação se efetiva e pode ser visualizada nas etapas de seu modelo teórico, desde a lacuna informacional até a solução encontrada para o problema inicial.

Do mesmo modo, os modelos de Savolainen e o Wilson estão inseridos na dinâmica mediadora. Como observamos anteriormente, o modelo de Savolainen se diferencia dos demais por estar ancorado na teoria do habitus de Bourdieu e ainda abordar os chamados capitais sociais, cógicos e materiais, valores e atitudes e a situação de vida dos sujeitos, sendo perceptível a abrangência da esfera social e cotidiana humana em seu modelo.

Diante da completude e complexidade do modelo de busca de informação para a vida cotidiana (ELIS), as características mediadoras se evidenciam novamente nas relações entre as realidades que se tocam para construir a esfera da vida cotidiana, ou seja, é na produção do cotidiano através da busca e uso das informações, na produção de sentido pelos indivíduos que ocorre a mediação.

Ao entendermos como as pessoas ordenam suas realidades e mantem essa ordem, que é determinada pelos: seus sonhos, projetos pessoais, trabalho, hobbies, comportamentos, contextos, sentimentos, características biológicas, escolhas e na forma com apreendem as informações que as rodeia, que o processo de mediação é decomposto, e os chamados mediadores (profissionais da informação), podem auxiliar funcionando como promotores de interação no processo individual (no sentido cognitivo) de cada sujeito ao produzir sentido.

Nessa perspectiva, a característica que mais se evidencia para nós no modelo ELIS, é a possibilidade de entender os contextos (social, individual e cultural) onde os indivíduos estão inseridos e que a própria mediação está nessas relações e será fruto dessa complexidade.

Assim como os modelos de Dervin e Savolainen, o modelo de Wilson também nos possibilita visualizar o processo de produção de sentido de forma sistêmica. Ao visualizarmos sua proposta, ela se assemelha a um sistema de

informação retroalimentado aos moldes dos sistemas tecnológicos de unidades de informação.

Mesmo parecendo mecanicista a proposta de Wilson é pertinente, pois somente sua forma de apresentação aparenta ser mecanicista. Ele estrutura o comportamento de busca de informação levando em conta as interações provenientes do contexto, a condição emocional e situacional da pessoa, e os modos e atitudes tomados no momento da busca. O autor em questão é influenciado pelos modelos de Dervin e de Savolainen. Os gaps são a situação problema que Wilson e os mecanismos de ativação de seu modelo são espelhados nas estruturas de formulação dos contextos socioculturais do modelo ELIS.

Esquemático de forma retroalimentativa, o autor evidencia que o processo de produção de busca e produção de sentido é contínuo. É o que traçando simultaneidades com a semiótica, pode ser chamado de semiose ilimitada, ou seja, produção contínua de sentido. E é nesse processo ininterrupto e estabelecido pelas relações estruturais do modelo que a mediação trabalha.

O que aqui queremos evidenciar é a capacidade mediadora de todos os modelos aqui analisados. Uma vez que esses modelos nos auxiliam a compreender múltiplas realidades e as etapas de sua construção, que sempre se relacionam com o fenômeno da informação ao ser buscada, assimilada, mediada, produzida e disseminada para retroalimentar processos de construção de sentido e cotidianos. A informação em si e o seu uso, não é a realização da mediação, mas as relações, nas ações que perpassam a busca, o uso e a produção de sentido que a mediação se realiza.

[...] o que o modelo da mediação faz aparecer é menos os elementos (a informação, os sujeitos sociais, a relação, etc.) do que a articulação desses elementos num dispositivo singular (o texto, o média, a cultura). É, no fundo, esta articulação que aparece como o terceiro (DAVALLON, 2007, p. 23).

No contexto da Ciência da Informação, a mediação é acrescida do predicado informação, o que vem trazer maior complexidade ao termo, pois ao conceituar informação podemos entendê-la desde processo sistêmico até artefato físico. No entanto, como vimos na situação ela está mais presente nos

vértices entre os processos de interação e construção de conhecimentos do que particular e individualmente nas suas concepções paradigmáticas (física, cognitiva ou social) ou nas tecnologias e suportes de registro.

A mediação informacional não pode ser motivada apenas pelos suportes informacionais e nem pelos seus desdobramentos tecnológicos. Entre a linearidade da oferta e da procura informacionais deve estar a dimensão cultural da informação, seus processos de semiose informacional e as possibilidades de se aferir as chamadas mediações socioculturais. Não haverá processo de informação e nem mediação informacional se sobrepuserem os suportes e seu glamour tecnológico às mediações em devir interacionista (FEITOSA, 2016, p. 103).

A mediação presente nos estudos de usuários destaca-se por sua inserção nos contextos socioculturais das relações humanas, nos desejos, necessidades e demandas por informação. E isto porque, “qualquer mediação informacional precisa se prolongar incerta e complexamente nas possibilidades de reações que essa informação propagada provoca nos contextos reclamados por suas demandas” (FEITOSA, 2016, p. 113). É no reclamar dessas demandas que a mediação se realiza e se propaga nos meandros sociais e seus múltiplos contextos, onde os sujeitos permeados pelos fluxos de informação que os cercam realizam ações de busca, assimilação, produção e disseminação de informação. Pois nas palavras de Feitosa (2016) a mediação se dá no entendimento do complexo processo humano de criar e tecer significados ou sentidos, colocando o *algo* onde antes imperava o *nada*. A mediação não está explicitamente nem no algo e nem no nada, mas no que perpassa e rodeia esses, está nas teias de significação que ainda é uma escala analítica e potencial é decomposta nas estruturas dos modelos teóricos aqui analisados.

5 CONCLUSÃO

Nos caminhos de uma cultura informacional a mediação ocupa o espaço das relações sociais e culturais dos sujeitos. A emergência da dita sociedade da informação e do conhecimento só fizeram com que o ato mediador se evidenciasse cada vez mais, uma vez que a própria informação ganha status de capital econômico, de troca, e espaço nos discursos de poder.

No campo da Ciência da Informação a mediação está presente nos estudos sobre comunicação, disseminação, assimilação e tratamento da informação. Em particular, também se destaca a área dos estudos de usuários. Ao investigar o comportamento de busca, uso e assimilação da informação pelos indivíduos em diferentes abordagens, como a tradicional, alternativa e sociocultural.

Destacamos aqui os modelos de comportamento e busca de informação propostos por Dervin, Savolainen e o modelo revisado de Wilson. Nessas propostas o fenômeno da mediação estava entrelaçado nas etapas estruturadas em cada modelo. Por si, os três modelos, divididos entre a abordagem alternativa e sociocultural são termômetros que evidenciam a mediação da informação em comunidades de usuários diversas.

Ao procurar propor caminhos para entender as necessidades, desejos e demandas de informação nos contextos dos usuários, esses estudos encontram as dimensões psicológicas, cognitivas e culturais que compõem a dinâmica da mediação. Pois mediar é entender as complexidades dos sujeitos e seus mundos, e partindo desse entendimento promover ações que facilitem sanar necessidades e demandas informacionais, promovendo o desenvolvimento humano.

Nessa perspectiva os modelos de Dervin, Savolainen e Wilson cumprem seu papel para a promoção da mediação. Uma vez que proporcionam entender o comportamento de busca e uso da informação pelos sujeitos partindo de suas lacunas informacionais, entendendo seus modos de se perceber como buscador de informações levando em consideração o seu cotidiano, sua situação afetiva, emocional e social, além de identificar as possíveis barreiras que o fazem ter êxito ou não no processo de busca.

Tendo em mãos as informações provenientes desses estudos, fica mais que evidente a matéria-prima para que os profissionais da informação podem utilizar para entender seu público alvo, sua dinâmica sociocultural e seu papel e de sua unidade de informação dentro das comunidades. O impacto desses estudos vai desde o setor de tratamento e processamento da informação, na proposição de tecnologias mais adequadas a realidade local, no

desenvolvimento de serviços e ações melhor direcionadas aos usuários, até o setor de referência no atendimento aos seus usuários.

A relação entre a mediação da informação e os estudos de usuários deve ser cada vez mais aprofundada em estudos futuros, uma vez que é através dessa relação que podemos compreender os indivíduos e suas realidades informacionais, aproximando-nos de as suas demandas e contextos.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. Á. Abordagem Interacionista de Estudos de Usuários da Informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010.
- ARAÚJO, C. A. Á.; PEREIRA, G. A.; FERNANDES, J. R. A Contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Biblio: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 14, n. 28, p. 57-72, 2009.
- BANDURA, A. Self efficacy: towards a unifying theory of behavioural change. **Psychological Review**, n. 84, p. 191-215, 1977.
- BOURDIEU, P. Estrutura, *Habitus* e Prática. In: _____. **A Economia das Trocas Simbólicas**. São Paulo: Editora Perspectiva, 1998. p. 337-361.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 5, 2003. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: ENANCIB, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 22 nov. 2016.
- CASE, D. O. **Looking for information: a survey of research on information seeking needs and behavior**. 2 ed. Amsterdam: Elsevier, 2007.
- CAUNE, J. **Cultura e Comunicação: convergências teóricas e lugares de mediação**. São Paulo: Editora UNESP, 2012. 137 p.
- CAVALCANTI, D. B. de F. **Usuários da informação: modelos de estudos sobre o comportamento de busca e uso da informação**. 2008. 45 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.
- CERTEAU, M. **A Invenção do Cotidiano: artes de fazer**. São Paulo: Vozes, 2013.
- CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo, SP: Atlas, 2015. 448 p.

DANTAS, E. B. A informação como insumo na prática do marketing: possibilidade de capturar o conhecimento do cliente. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 35-47, jan./jun. 2006.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Revista Prisma.Com**, Porto, n. 4, p. 3-36, 2007.

DERVIN, B. **An overview of sense-making research**: concepts, methods, and results to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION ANNUAL MEETING, Dallas, Texas, 1983, não paginado. Disponível em: <<http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>>. Acesso em: 23 dez. 2016.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user:the sense making qualitative quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. **Qualitative research in information management**. Englewood: Ed. Libraries Unlimited, 1992.

FEITOSA, L. T. Complexas mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016.

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

NASCIMENTO, M. de J. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuário**. Madrid: Fundación Germán Sanches Ruipérez; Madrid: Pirámed, 1994.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; McKECHNIE, L. **Theories of information behavior**. New Jersey: ASIS&T. 2005.

_____. Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life". **LISR**, n. 17, p. 259-294.1995. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/3d0f/75c914bc3a34ef45cb0f6a18f841fa8008f0.pdf>>. Acesso em: 27 dez. 2016.

TABOSA, H. R. **Modelo integrativo sobre o comportamento do usuário na busca e uso de informação**: aplicação na área da saúde. 2016. 175 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

WILSON, T. D.; WALSH, C. **Information behaviour: an interdisciplinary perspective**. 1996. Disponível em:
<<http://www.informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>>. Acesso em: 02 jan. 2017.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, v. 29, n. 2, p. 67-73, 1977.

CONTRIBUTIONS OF USER STUDIES FOR INFORMATION MEDIATION: A LOOK AT THE THEORETICAL MODELS OF DERVIN, SAVOLAINEN AND WILSON

ABSTRACT

Introduction: It addresses the contributions of user studies to information mediation, analyzing the theoretical models of information behavior and search of Dervin, Savolainen and Wilson. Part of the hypothesis that mediation is present in the dynamics of user studies because they deal with social and cultural phenomena. **Objective:** To verify the contributions of these studies to the mediation of information based on the theoretical models of Dervin, Savolainen and Wilson. **Methodology:** It chooses as exploratory research methodology, through which it undertakes a bibliographic survey about the three models cited. **Results:** The theoretical models of Dervin, Savolainen and Wilson bring in their structure and dynamics aspects of the information mediation process. **Conclusions:** Based on the analysis of the theoretical models, it concludes that the user studies contribute to the mediation of the information through the possibilities of understanding the subjects in their social contexts, in the identification of the informational gaps and the barriers that influence the success or failure of the search and use of information, in addition to enabling greater knowledge about how the subjects perceive themselves and recognize their informational needs.

Descriptors: Information mediation. User Studies. Model of Dervin. Model of Savolainen. Model of Wilson.

CONTRIBUCIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIO PARA LA MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN: UNA MIRADA SOBRE LOS MODELOS TEÓRICOS DE DERVIN, SAVOLAINEN Y WILSON

RESUMEN

Introducción: Aborda las contribuciones de los estudios de usuarios para la mediación de la información, analizando los modelos teóricos de comportamiento y búsqueda de información de Dervin, Savolainen y Wilson. Parte de la hipótesis de que la mediación está presente en la dinámica de los estudios de usuarios por tratar de fenómenos de las esferas social y cultural. **Objetivo:** verificar qué contribuciones de estos estudios para la mediación de la información se basan en los modelos teóricos de Dervin, Savolainen y Wilson. **Metodología:** Elige como metodología la investigación exploratoria, por medio de la cual emprende levantamiento bibliográfico sobre los tres modelos citados. **Resultados:** Los modelos teóricos de Dervin, Savolainen y Wilson traen en su estructura y dinámica aspectos del proceso de mediación de la información. **Conclusiones:** Con base en el análisis de los modelos teóricos, concluye que los estudios de usuarios contribuyen a la mediación de la información a través de las posibilidades de comprensión de los sujetos en sus contextos sociales, en la identificación de las lagunas informacionales y de las barreras que influyen en el éxito o fracaso de la búsqueda y el uso de la información, además de posibilitar un mayor conocimiento sobre cómo los sujetos se perciben y reconocen sus necesidades informacionales.

Descriptores: Mediación de la Información. Estudios de Usuarios. Modelo de Dervin. Modelo de Savolainen. Modelo de Wilson.