



USUÁRIO DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Eliane Bezerra Paiva

Doutora em Linguística pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

Professora da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: paivaeb@gmail.com

Larissa Fernandes da Silva

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: larissafernandes.arquivista@gmail.com

Érica Cristina de Aguiar Lopes

Bacharela em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: ericacdal@gmail.com

Resumo

Em um estudo anterior, em que se mapeou a produção científica sobre usuários da informação, publicada em periódicos brasileiros de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, do período de 2011 a 2016, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de investigar a produção científica sobre o usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva e abordagem quanti-qualitativa. Os resultados indicaram que, quanto ao recorte temporal, os periódicos só publicaram sete artigos que se referem ao usuário na tomada de decisão. Conclui-se que a produção sobre o usuário decisor ainda é incipiente, mas relevante porque aponta características do perfil dessa categoria de usuário pouco conhecida na literatura e concorre para suprir a carência de estudos sobre usuários no ambiente das organizações.

Palavras-chave: Usuário da informação. Usuário decisor. Estudo de usuário. Organizações.

INFORMATION USER IN THE DECISION-MAKING PROCESS IN ORGANIZATIONS

Abstract

From a previous study which mapped the scientific production about Information Users, published in Brazilian journals of Librarianship and Information Science from 2011 to 2016, it is developed a research whose aim is to investigate the scientific production about information user in the decision-making process in organizations. In relation to methodology, it is an exploratory and descriptive research with quantitative and qualitative approach. The results indicate that, regarding the mentioned time frame, the journals published only seven articles about user in decision-making. It is concluded that the production about decision-maker user is still incipient, although relevant, because it is pointed out profile characteristics of this user category little known in literature and it contributes to supply the lack of user studies in organization environment.

Keywords: Information user. Decision-making user. User study. Organizations.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos que envolvem o tema usuário da informação vêm sendo desenvolvidos na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação ao longo de mais de cinco décadas e, nos últimos anos, vêm se ampliando no cenário nacional e no internacional. Baptista e Cunha (2007), em uma pesquisa sobre esse assunto na base de dados *Library and Information Abstracts* (LISA), no período de 1970 a 2007, observaram grande crescimento da produção de documentos nos anos de 1980 a 1990 e, principalmente, a partir dos anos 2000. A maioria desses estudos, na perspectiva da Biblioteconomia, voltam-se para o ambiente das bibliotecas. Entretanto, no âmbito da Ciência da Informação, expandem-se para o ambiente das organizações, entendidas sob a ótica da gestão da informação e do conhecimento.

Ao se perceber que existe uma carência na literatura de estudos sobre o usuário no ambiente das organizações, realizou-se a presente pesquisa, que visa demonstrar o que a literatura revela a respeito do usuário nesse ambiente. Sanz Casado (1994) reconhece a importância de conhecer os hábitos e as necessidades de informação desses usuários em virtude do volume de decisões que têm de tomar e que implicam o uso de recursos técnicos e financeiros.

Em um estudo anterior, em que foi mapeada a produção científica sobre usuários da informação, publicada em 13 periódicos¹ de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, qualificados como A1, A2 e B1 pelo Qualis/CAPES, no período de 2011 a 2016, de que resultaram 99 referências pertinentes a estudos de usuários, foi feito um recorte dos estudos relativos ao usuário da informação, no processo de tomada de decisão nas organizações, o que abrangeu sete referências que constituem o *corpus* da pesquisa que deu origem a este artigo. A hipótese da pesquisa é de que os resultados dessa produção pode revelar traços do perfil dos usuários da informação no processo de tomada de decisão nas organizações.

Este artigo foi dividido em quatro partes: a primeira, esta introdução, contextualiza a pesquisa, apresenta a justificativa para a realização do estudo, descreve os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa e apresenta a estruturação do texto. A segunda, intitulada 'Sobre usuários da informação, estudos de usuários e organizações', apresenta uma breve revisão da literatura sobre estudos de usuários da informação e organizações. A terceira traz os resultados obtidos na pesquisa; na quarta, apresentam-se as considerações finais, que incluem as conclusões obtidas na pesquisa e sugestões para pesquisas futuras.

2 SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO, ESTUDOS DE USUÁRIOS E ORGANIZAÇÕES

Na contemporaneidade, a informação é vista e reconhecida como um produto fundamental que está inserido nos diversos aparatos digitais que, cada vez mais, são capazes de propagar os dados computadorizados e a informação em si, possibilitando o acesso e ao conhecimento e sua aquisição. Nassif (2013, p.167) aponta que,

no âmbito da gestão da informação e do conhecimento, a informação é o elemento que possibilita que a organização tome consciência das mudanças e tendências do ambiente externo de negócios. Quanto ao conhecimento, predomina a ideia de que assimilar as experiências dos clientes, concorrentes, parceiros e demais atores do ambiente externo renovar o

¹ Os 13 periódicos foram os seguintes: *Informação & Sociedade: estudos*; *Perspectivas em Ciência da Informação*; *Transinformação*; *Em Questão*; *Encontros Bibli*; *Informação & Informação*; *Ciência da Informação*; *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*; *Ponto de Acesso*; *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*; *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*; *Liinc em Revista* e *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*.

conhecimento da empresa, rejuvenescendo-se, conseqüentemente, as estruturas mentais dos decisores.

Portanto, nas organizações, os clientes e os funcionários são seus usuários, porque buscam ou gerenciam a informação para determinada finalidade. Denomina-se de usuário da informação o indivíduo que, ao perceber uma necessidade, vai em busca, realizando um trajeto informacional, principalmente de acordo com o contexto social do usuário (BARROS; SAORIM; RAMALHO, 2009).

Os estudos sobre esses usuários e como eles lidam com o processo de necessidade, de busca e de uso da informação tornaram-se fundamentais, já que, em diversos âmbitos de nossas vidas, a informação está inserida, desde a forma como nos comunicamos até a base do conhecimento e de nossa posição profissional nas organizações. Na concepção de Dias e de Pires (2004), o estudo de usuários é uma disciplina que tem o objetivo de identificar e de caracterizar as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.

Além dessa tríade (necessidade, busca e uso), alguns tipos de estudos de usuários apontam o comportamento informacional, o acesso e satisfação deles ao utilizarem sistemas, como, por exemplo, nas diversas unidades e nas instituições. Para Nascimento e Vitoriano (2017, p. 152),

o comportamento informacional existe em todos os tipos de organizações, porém o que falta é perceber que conhecer as necessidades informacionais de cada indivíduo, principalmente daqueles que agem no âmbito da tomada de decisão é fundamental para possibilitar tanto a diminuição dos riscos e das incertezas que tornam este processo complexo, quanto à resolução dos problemas organizacionais.

Os primeiros estudos de usuários, realizados na década de 1930, tinham como foco as bibliotecas, e usuário era considerado um ser passivo, que não interferia em seu meio. Esses estudos, influenciados pelas ciências duras (exatas), fizeram com que as pesquisas fossem voltadas para os dados quantitativos, a fim de melhorar apenas a unidade de informação. A partir da década de 80, ganharam visibilidade os estudos com a abordagem alternativa e o paradigma cognitivo na Ciência da Informação, devido à ascensão da Psicologia e das Ciências Cognitivas. Nessa época, surgiram diversos modelos teóricos sobre o usuário que, até hoje, são utilizados em estudos aplicados, como os de Belkin (1980), Wilson (1981), Krikelas (1983), Dervin (1983), Ellis (1989), Cho (2003), dentre outros. Dentre esses modelos, ressalta-se o Modelo de Construção de Sentido (*Sense Making*), proposto por Brenda Dervin em 1983.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) referem que os conceitos básicos que fundamentam a abordagem de Dervin (1983) podem ser resumidos nas seguintes afirmativas: a) A realidade não é completa, mas permeada de descontinuidades (lacunas e/ou *gaps*); b) A informação é um produto da observação humana; c) Toda informação tem um componente subjetivo; d) A busca e o uso da informação são atividades construtivas; e) A informação fornece apenas uma descrição parcial da realidade.

Existem, ainda, outros tipos de estudos de usuários que também formaram os temas desses modelos e são capazes de delimitar e auxiliar a alcançar o objetivo de uma pesquisa. São eles:

- a) Estudo dos perfis informacionais;
- b) Estudo da necessidade de informação;
- c) Estudo de comportamento;

- d) Estudo de busca e uso;
- e) Estudo da satisfação do usuário;

É comum encontrar pesquisas que envolvem mais de um tipo de estudo. De acordo com Ramalho, Hamad e Guimarães (2016, p.235), partir do momento em que é traçado o perfil dos usuários delimitados em uma pesquisa e já considerando a identificação de suas necessidades, “o processo de busca de informação se relaciona com as necessidades do indivíduo e o modo como procura a informação para suprir a lacuna cognitiva”. Quando o usuário está buscando algo, surge uma barreira que o impede de prosseguir, que Dervin (1983) denomina de *gap* ou lacuna, inspirada em Belkin (1980), que propôs a Teoria do Estado Anômalo do Conhecimento. Nessa ambiência, as empresas, com seus usuários internos (funcionários) e os profissionais da informação, têm o compromisso de auxiliar e indicar a melhor forma de o usuário progredir nesse sentido. Portanto, nas organizações, o usuário é protagonista, no sentido de ser um insumo para as áreas científicas.

Barros, Saorim e Ramalho (2008) asseveram que os estudos sobre necessidades de informação são fundamentais no processo de compreensão do comportamento do usuário e como ele reage ao buscar e usar a informação. Para identificar essas necessidades, as organizações devem realizar estudos e traçar o perfil de seus clientes, a fim de saber quais são suas carências como empreendedores, principalmente no que diz respeito ao que gostariam de aprender para exercer corretamente as atividades do empreendedorismo de acordo com o segmento de seu negócio. Nessa conjuntura, Henrique e Cunha (2008) apontam algumas habilidades que devem ser estimuladas na formação e na aplicação das práticas de aprendizagem, como a educação empreendedora:

- a) Comunicação, especialmente persuasão;
- b) Criatividade;
- c) Capacidade de reconhecer oportunidades empreendedoras;
- d) Pensamento crítico e habilidades de avaliação;
- e) Liderança;
- f) Competências gerenciais, incluindo planejamento, comercialização, contabilidade, estratégia, *marketing*, RH e *network*;
- g) Negociação;
- h) Capacidade de tomar decisões.

Vale ressaltar que tais habilidades são aspectos que podem ser uma necessidade abrangente para alguns clientes. Outros, claro, têm necessidades mais específicas, porém a organização pode estimular o desenvolvimento delas para auxiliar a construir as competências primordiais características de um bom empreendedor. Portanto, observa-se que o usuário se torna um decisor que colabora com a gestão organizacional.

Sanz Casado (1994), ao falar sobre a tipologia dos usuários da informação, refere que os usuários administradores e planejadores são os tipos mais desconhecidos, porque, na literatura pertinente, os estudos sobre eles são escassos. O autor percebe que esses tipos de usuários necessitam de informação bem elaborada e sintetizada. As fontes de informação que eles solicitam com mais frequência são os diários, os semanários e os informes específicos elaborados para o assunto com que estão trabalhando. Ele reconhece que as fontes informais são de grande valor para esse tipo de usuário em razão da rapidez para obter a informação e a precisão.

Em relação aos tipos de usuários e suas diferentes abordagens sobre a informação, Figueiredo (1999, p. 20) assevera que “[...] executivos e gerentes [...] não procuram por dados

não trabalhados ou por respostas específicas, mas por opções, pelas escolhas e pelos prós e os contra de cada tomada de decisão”.

Guinchat e Menou (1994) propõem uma classificação para os usuários da informação, apresentada no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Classificação dos grupos de usuários da informação

Grupos principais	Atitude em relação à informação	Tipo de necessidade de informação
Estudantes	Aprendizado	Vulgarizada
Pesquisadores	Criação	Exaustiva
Pessoal de produção	Interpretação	Pertinente
Planificadores, administradores, políticos	Decisão	Precisa, atual
Professores	Vulgarização	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/falta de informação	Múltipla

Fonte: Guinchat; Menou (1994)

Visualizando o Quadro 1, observa-se que Guinchat e Menou (1994) classificam os usuários em seis grupos, a saber: estudantes; pesquisadores; pessoal de produção; planificadores, administradores e políticos; professores e cidadãos. Cada um desses grupos tem uma atitude diferente em relação à informação e necessidades de informações diversas. São os planificadores, administradores e políticos que, em razão do contexto em que atuam, necessitam de informação precisa e atual para tomar decisões.

Conforme Caixeta e Rodrigues (2008, p. 81), “[...] o decisor se encontra submetido às alternativas geradas através da sua rede de informação e se envolve em frequentes decisões de inovação, fundamentais à sobrevivência de seus negócios”. Alinhado a esse pensamento, Sanz Casado (1994) sugere que conhecer os hábitos e as necessidades de informação desses usuários é cada vez mais importante, em razão do grande volume de decisões que precisam tomar e que implicam o uso de recursos técnicos e financeiros.

Na atualidade, as abordagens dos estudos de usuários convergem para diferentes dimensões, incluindo o ambiente sócio-organizacional, o que concorre para o conhecimento de novos contextos que, certamente, pode influenciar as atividades do usuário (COSIJN; INGWERSEN, 2000).

3 PRODUÇÃO SOBRE O USUÁRIO DA INFORMAÇÃO E NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO

Das 99 referências pertinentes a estudos de usuários e resultantes do estudo realizado anteriormente, apenas sete (7,1%) são artigos que enfocam o usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações. O Quadro 2, a seguir, apresenta a produção sobre usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações:

Quadro 2- Produção sobre usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações

Nº	Autor(es)	Título	Periódico	Data
1	LEITÃO, P. C. NASSIF, M. E.	Uso da informação sobre a concorrência e a tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de sensemaking organizacional	Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 2, n. esp. Qualis B2	2012
2	LEMOS, A. B.; NASSIF, M. E.	Avaliação de monitoramento de notícias: a perspectiva do usuário final	TransInformação, Campinas, v.27, n.1. Qualis A1	2015
3	NASSIF, M. E.	O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, cognição e perspectivas futuras	Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 3, n. esp. Qualis B2	2013
4	PAULA, C. P. A.	A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica	Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 3, n. esp. Qualis B2	2013
5	PERUCHI, V. SOUSA, B. A.	Uso da informação no processo de tomada de decisão pelas mulheres gestoras da Reitoria do IFPB	Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação - Campinas, v.9, n. 2 Qualis B 1	2012
6	PRESSER, N. H. SILVA, M. L.	Estudo do usuário de informação: o contexto e as características do trabalho dos gestores acadêmicos	Informação & Sociedade: estudos - João Pessoa, v.22, n.2. Qualis A1	2012
7	RODRIGUES, C. BLATTMAN, U.	Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional	Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 1, n. 2. Qualis B2	2011

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Como demonstra o Quadro 2, a produção que enfoca o usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações é, relativamente, recente: três artigos foram publicados em 2012, dois, em 2013, e apenas um, em 2015 e 2011, respectivamente. O periódico que mais se destacou nessa produção foi o 'Perspectivas em Gestão e Conhecimento', com quatro artigos (57,1%). Os periódicos 'Informação & Sociedade: estudos', 'TransInformação' e 'Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação' só publicaram um artigo (14,3%), cada.

Considerando o Qualis/CAPES, um sistema brasileiro de avaliação de periódicos mantido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), que relaciona e classifica os periódicos que são utilizados para divulgar a produção intelectual dos programas de pós-graduação *stricto sensu*, quanto à sua circulação e qualidade, a classificação dos periódicos que compõem o *corpus* da pesquisa assim se configura: 'Perspectivas em Gestão e Conhecimento', classificado como B2, e que inclui 57,1% da produção (quatro artigos); 'Informação & Sociedade: estudos' e 'TransInformação', classificados como A1, que, juntos, comportam 28,6% da produção, e a 'Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação', classificação B1, que inclui 14,3% dos artigos.

A seguir, apresenta-se uma síntese dos sete artigos que compõem o *corpus* da pesquisa e constituem a produção estudada sobre usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações.

O artigo de Leitão e de Nassif (2012) apresenta os resultados de uma tese de Doutorado, que teve como objetivo "[...] analisar as características do processo de *sense making* organizacional descritas por Weick (1995) a partir do uso da informação sobre o concorrente no âmbito das organizações, especificamente instituições de ensino superior privadas, subsidiando o processo decisório" (LEITÃO; NASSIF, 2012, p.133). Segundo os autores do artigo, "Weick (1995) transferiu os estudos de *sense making* para o ambiente organizacional, em que a formação de sentido é construída coletivamente pelos membros da organização considerando-se suas crenças e experiências passadas" (LEITÃO; NASSIF, 2012, p.135). Eles relatam que a diferença entre a abordagem de Dervin(1998) e a de Weick (1995) reside no fato de que Dervin (1998) considera o *sense making* como uma metodologia para pesquisar a relação entre o usuário e a informação, enquanto Weick (1995) entende-o como um fenômeno que faz parte das organizações. A pesquisa realizou-se por meio de estudos de caso em quatro instituições de ensino superior privadas do estado de Minas Gerais, que vivenciaram situações de concorrência, o que gerou a necessidade de construir sentido sobre o que estava acontecendo e tomar uma decisão em relação ao fato. O estudo se baseou na ideia de que as organizações funcionam como sistemas abertos e recebem e processam informações do ambiente externo. Os resultados da pesquisa demonstraram a aplicabilidade da teoria do *sense making* e confirmaram as características do *sense making* organizacional. As decisões relatadas pelos participantes da pesquisa não se configuram como escolhas entre alternativas, mas como o resultado de um processo de construção de significado sobre o que está ocorrendo. Devido à complexidade e à dinamicidade do ambiente organizacional, as informações, muitas vezes, não estão sistematizadas e organizadas, o que exige dos dirigentes uma interpretação dos recortes informacionais para que possam tomar decisões.

Lemos e Nassif (2015) apresentam, em seu artigo, uma pesquisa que avaliou o serviço de monitoramento das notícias, formalizado no *clipping* de mídia impressa (jornais e revistas), a partir do comportamento de usuários que atuam em organizações de Minas Gerais de 16 organizações diferentes e discorrem sobre o serviço de monitoramento das notícias, em relação às necessidades informacionais e ao uso das informações no *clipping*. Realizaram entrevistas em diversos setores e com diferentes colaboradores das organizações e buscaram um ponto comum entre eles, o recebimento de *clipping* de mídia impressa. Usaram a abordagem *Sense-Making*, sob o trinômio situação-lacuna-uso. Depois de analisar os dados, os autores concluíram que os usuários entrevistados entendiam a importância da informação e que não é simplesmente informar o usuário, mas auxiliar na tomada de decisão dentro da empresa e solucionar os problemas das organizações através da leitura nos *clippings*. "As notícias possibilitaram aos entrevistados acompanharem a diversidade de informações referentes a setores relacionados a seu ambiente de negócios" (LEMOS; NASSIF, 2015, p. 35). As autoras verificaram, ainda, que algumas empresas não avaliavam periodicamente o serviço

contratado, razão por que seria interessante criar periódicos de avaliação do serviço, pois isso aumentaria o uso e a confiabilidade dos usuários.

Em seu artigo, Nassif (2013, p. 164) analisa estudos desenvolvidos entre 2002 e 2010 sobre “[...] o comportamento de decisores, sob o ponto de vista dos estudos cognitivos contemporâneos e as questões importantes que esses estudos apontam para serem discutidas a respeito dos decisores como usuários de informação [...]”. Esses estudos mencionam questões importantes a respeito dos decisores em situações de busca e uso de informação para a tomada de decisão. Entretanto a autora percebe que “[...] poucos estudos, até então desenvolvidos, mostram que há aspectos importantes a serem considerados a respeito dos decisores ao se tentar investigar suas necessidades informacionais, bem como seus comportamentos de busca e uso de informação” (NASSIF, 2013, p. 170). Citando Choo (1998), ela refere que, no âmbito da Ciência da informação e no processo de gestão da informação, o decisor é um usuário da informação. Também reconhece que esses usuários decisores têm histórias de vida, crenças e valores que também precisam ser compreendidos e considerados. Esses aspectos, até então considerados como subjetivos, mostram-se, cada dia mais, determinantes do comportamento humano.

O texto de Paula (2013), como mostra o próprio título, avalia o comportamento de busca informacional dos líderes das organizações, sendo que o tipo de usuário que está à frente da empresa é o decisor. Como mencionado na análise dos textos anteriores, esse é um dos temas comuns, quando falamos de usuário e de organizações na Gestão da Informação e do Conhecimento. Para Paula (2013, p. 32),

na prática é que, apesar de uma abertura para novas perspectivas, a tentação da maioria dos estudos nos campos da informação e gestão do conhecimento em geral e particularmente dos estudos sobre os usuários é repetir as abordagens convencionais em pesquisas de comportamento organizacional e informacional (um viés nomotético – que lida com o estabelecimento de leis ou do estudo de eventos recorrentes). Estas abordagens – apesar do importantíssimo caráter prescritivo/moral – apresentam como resultado uma compreensão fragmentada das competências necessárias para o intercâmbio de informações, especialmente aquelas de pessoas obrigadas a comunicar-se em fundamentos instáveis.

Nesse sentido, a proposta de utilizar a abordagem clínica do autor vem justamente para demonstrar que os estudos relativos ao comportamento dos usuários devem ir além dos estudos cognitivos já realizados tradicionalmente, para identificar outros aspectos ainda não tão explorados no universo organizacional. Para isso, o autor sugere, como instrumento de pesquisa, a aplicação de uma entrevista semiestruturada inspirada, utilizando a técnica de incidente crítico. Paula (2013, p. 36) justifica que “[...] esse incidente pode ser utilizado como uma porta de acesso a conteúdos que, habitualmente, passam despercebidos nos estudos sobre tomada de decisão.” A partir disso, o autor criou um roteiro com os aspectos passíveis de análise do comportamento desses usuários, com questões voltadas para o processo de tomada de decisão. Para analisar os dados coletados, ele recomenda a aplicação da técnica de triangulação, apontada por Yin (2001, p. 120) como um “[...] fundamento lógico para se utilizar várias fontes de evidências”. Também sugeriu a utilização da análise de conteúdo de Bardin (1977). Para interpretar os dados da pesquisa, o autor apresenta o modelo de classificação de estruturas do imaginário desenvolvido por Gilbert Durand (1997). No final, como considerações a partir dos resultados da pesquisa, sugere que ela possa, de fato, “[...] lançar alguma luz sobre um dos aspectos de mais difícil acesso das situações de uso da informação: a subjetividade e a emocionalidade envolvidas nos processos de tomada de decisão.” Dessa

forma, a pesquisa considerou o comportamento de seus usuários, analisando de acordo com diferentes aspectos do aporte cognitivo para demonstrar ou apontar suas perspectivas no que se refere à informação organizacional.

Em seu artigo, Perucchiu e Sousa (2012) referem que, quando a informação agrega valor aos produtos e aos serviços, ocorre a produção de competitividade. Nesse mesmo sentido, a empresa que conseguir identificar suas necessidades de informação e aperfeiçoar sua utilização, como resultado, ganha vantagens competitivas no mercado (BRAGA, 1996). “[...] vários fatores têm dificultado o uso das informações pelos tomadores de decisão, tais como: suas limitações, haja vista o grande volume de informação disponível, quantidade e qualidade dos dados, habilidades em acessar as fontes documentais que são diversas e complexas [...]” (PERUCCHIU; SOUSA, 2012, p. 111). Devido a isso, os autores tiveram o interesse de investigar como as informações são usadas pelas gestoras da Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, já que o uso das informações é primordial para o efetivo funcionamento das organizações e auxilia as atividades e as tomadas de decisões que o gestor deve cumprir. A pesquisa incluiu um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo, de abordagem quanti-qualitativa. Os resultados apontaram que a Reitoria do IFPB está em fase de estruturação e poderá haver mudanças em seu quadro gestor, porém os cargos ocupados pelo sexo feminino não chegam a 50% do efetivo total. O estudo mostrou, ainda, que 11% das pessoas que ocupam esses cargos têm apenas a graduação, e as demais são especialistas, mestras e doutoras. O reconhecimento da importância da informação foi identificado como também a falta de estudos e projetos acerca das necessidades dos usuários na organização IFPB.

O texto de Presser e Silva (2012) também está pautado no comportamento informacional, todavia, nesse caso, dos gestores acadêmicos, como o próprio título indica. Logo de início, as autoras afirmam que o artigo é um recorte do projeto de pesquisa que tem a finalidade de criar um sistema de informação para a gestão na Educação Superior (PRESSER; SILVA, 2012, p. 139). Elas se debruçam na revisão da literatura para apontar os estudos de usuários na gestão, citando Mcgee e Prusak (1994), Davenport (2002), Rezende (2008) e Assis (2008), e afirmam que, “no campo da gestão, os estudos sobre desenvolvimento de sistemas de informação enfocam o usuário como o ingrediente principal na compreensão das necessidades de informação”. Nessa ambiência, a pesquisa compreende que o papel dos gestores acadêmicos, como usuários inseridos no Ensino Superior, requer a identificação das necessidades e o conhecimento do processo informacional que indicará também suas atividades e ações na comunidade acadêmica. Além disso, citam as diversas abordagens dos estudos centrados nos usuários, partindo da abordagem cognitiva. Para os resultados da pesquisa, as autoras apresentam três categorias: o contexto do trabalho, a agenda de trabalho e o controle de trabalho. Em cada uma delas, foram apontados aspectos como o tempo, a situação e a quantidade de tarefas, avaliando, a partir do comportamento e, constantemente, mencionando o reconhecimento das necessidades dos usuários. Presser e Silva (2012, p. 148) relatam que “[...] os gestores não se concentram nas informações como um modo indireto de fazer as coisas acontecerem, mas se concentram nas pessoas.” Assim, os gestores acadêmicos têm uma relação direta no poder de decisão no processo informacional com os demais usuários de um programa acadêmico e, além de exercer o papel de gestores da informação acadêmica, organizam e selecionam as informações e têm o dever de divulgar e atualizar os demais usuários, docentes e discentes.

As autoras atestam que a pesquisa reflete sobre “quais são as situações e demandas que pressionam os gestores em direção às informações, para determinado fim, dentro de determinada situação ou contexto. Assim, contextos e tarefas demonstram as condições e as situações de uso de um sistema de informação” (PRESSER; SILVA, 2012, p. 148). Portanto, o

texto expressa a gestão, em um ambiente organizacional acadêmico, e o gestor, no papel de usuário interno, acompanha e externa esse processo informacional.

Rodrigues e Blattman (2011) destacam, em sua pesquisa, o fluxo informacional nas organizações a partir da gestão e do uso das fontes de informação, como o próprio título aponta. Nesse viés, o objetivo traçado é de “[...] estudar o uso das fontes de informação como elemento constituinte das estratégias gerenciais, contribuindo, assim, para a geração de conhecimento organizacional” (RODRIGUES; BLATTMAN, 2011, p. 43). A metodologia empregada foi um levantamento bibliográfico com estudo analítico e descritivo. Quanto à estrutura, o artigo foi dividido da seguinte forma: Resumo e Introdução, com os aspectos básicos que justificam a pesquisa; a revisão da literatura, dividida em tópicos, com os seguintes títulos: Gestão e fluxos de informação, com os subtópicos ‘Fontes de informação’ e ‘Uso das fontes de informação para geração de conhecimento organizacional’.

Para fundamentar os tópicos e os subtópicos, os autores ressaltam a importância do objeto da informação para o contexto organizacional e a geração de conhecimento crucial para os processos e as atividades nesse ambiente. Eles referem um modelo de processo de gerenciamento de informação com foco no valor estratégico da informação formulado por McGee e Prusak (1994), que é definido em quatro tarefas: a) Identificação de necessidades e requisitos de informação; b) Classificação e armazenamento de informação/tratamento e apresentação da informação; c) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e d) Distribuição e disseminação da informação. Além disso, os autores destacam, a partir de outros autores, a importância do processo que envolve a gestão documental, citando Alvarenga Neto (2008), que entende que o objetivo da gestão da informação é de maximizar a utilidade e a contribuição dos recursos e das capacidades de informação da organização para alcançar os objetivos organizacionais. Depois de fundamentar, a partir do conceito, etapas processuais e o objetivo que valida a gestão nas organizações, os autores mencionam o fluxo de informação, que perpassa todo o ambiente organizacional, e enunciam que, nas organizações, “[...] os fluxos de informação podem ser entendidos como as etapas que compreendem os momentos de interação e transferência da mensagem entre um emissor e um receptor” (RODRIGUES; BLATTMAN, 2011, p. 47).

Quando os autores falam em emissor e receptor, é aos usuários da informação a que estão se referindo, tanto os líderes, que têm um papel fundamental no processo de tomada de decisão, quanto os demais funcionários, que colaboram com a gestão, além dos clientes, como receptores. Quando os autores exibem um subtópico sobre fontes de informação, nota-se que alguns colaboram com a área de fontes e do uso informacional e com a cultura organizacional, como Choo (2006), Barbosa (2008), Goulart (2007) e Barreto (2010), entre outros. Um dos momentos em que os autores usam a palavra usuário é quando citam Oliveira (2005, p. 46-47), que indica que, “no uso da informação, entende-se que o usuário escolhe a informação que utilizará quando percebe relevância e significado entre ela e o problema a ser resolvido.” Nas considerações, Rodrigues e Blattman (2011, p. 54) exprimem que

existem necessidades de aperfeiçoar os processos que envolvem o uso das fontes de informação como uma ferramenta gerencial, não só para tomadas de decisões, mas também como ativo que contribua para a geração de conhecimento organizacional que, como consequência, proporcione melhorias na competitividade das organizações.

Portanto, nota-se que os autores reconhecem o fluxo informacional e o uso de fontes na organização a partir da gestão. Assim, é possível gerar conhecimentos e alçar voos na competitividade diante da cultura organizacional do ambiente, o que poderá contribuir para que os usuários usem a informação de forma eficaz.

Depois de descrever esses artigos que compõem o *corpus* da pesquisa, procedeu-se a uma síntese das pesquisas que constituem a produção estudada sobre usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações, apresentadas no Quadro 3, a seguir:

Quadro 3 – Síntese das pesquisas

Nº	Tipo de estudo	Usuário(s)	Métodos e técnicas	Local
1	Pesquisa empírica	Dirigentes de Instituições de Ensino Superior	Metodologia qualitativa de estudos de casos múltiplos; <i>Sense-Making</i> ; entrevista em profundidade e técnica de incidente crítico.	Instituições de Ensino Superior privadas de Minas Gerais
2	Pesquisa empírica	Clientes de empresas fornecedoras de serviço de monitoramento de notícias (<i>clipping</i> impresso)	Pesquisa descritiva; ferramenta de coleta de dados: entrevista semiestruturada; abordagem qualitativa fundamentada na metodologia <i>Sense-Making</i>	Organizações de Minas Gerais que contrataram o serviço de <i>clipping</i> oferecido por empresas especializadas.
3	Pesquisa teórica	Decisor	Pesquisa bibliográfica	–
4	Pesquisa teórica	Líderes nas organizações	Pesquisa bibliográfica	–
5	Pesquisa empírica	Mulheres gestoras (docentes e técnico-administrativas) atuantes na Reitoria do IFPB.	Pesquisa bibliográfica e de campo. Abordagem quanti-qualitativa. Instrumento de coleta de dados: formulário estruturado com perguntas abertas e fechadas.	Instituição de Ensino Superior Pública da Paraíba.
6	Pesquisa empírica	Gestores acadêmicos de um Departamento Universitário Federal	Pesquisa etnográfica, observação direta, entrevistas semiestruturadas, análise de documentos das agências reguladoras e pesquisa bibliográfica, delineando uma investigação de abordagem multifacetada.	Universidade Federal
7	Pesquisa teórica	Gestores; líderes.	Pesquisa descritiva e analítica; levantamento bibliográfico	–

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Das sete pesquisas que abordam sobre o usuário da informação, no processo de tomada de decisão nas organizações (Quadro 3), quatro são empíricas (LEITÃO; NASSIF, 2012; LEMOS; NASSIF, 2015; PERUCHI; SOUSA, 2012 ; e PRESSER; SILVA, 2012) e três são pesquisas

teóricas(NASSIF, 2013; PAULA, 2013; e RODRIGUES; BLATTMAN, 2011). Conforme Demo (2000, p.20), a pesquisa teórica visa "[...] reconstruir teoria, conceitos, ideias, ideologias, polêmicas, tendo em vista, em termos imediatos, aprimorar fundamentos teóricos". Já a pesquisa empírica "[...] produz e analisa dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural" (DEMO, 2000, p. 21).

Nas quatro pesquisas empíricas, três abordaram Instituições de Ensino Superior, sendo que uma pesquisou instituições privadas do estado de Minas Gerais, outra, uma instituição pública do estado da Paraíba, e a outra não relatou qual foi o estado. Apenas uma das pesquisas empíricas abordou organizações do estado de Minas Gerais. No que se refere aos procedimentos metodológicos adotados nas sete pesquisas, foram diversificados. As três pesquisas teóricas utilizaram o levantamento bibliográfico, e as pesquisas empíricas empregaram diferentes técnicas de coleta de dados, que variaram entre entrevistas semiestruturadas, entrevista em profundidade, observação e análise de documentos.

Quanto à tipologia dos usuários estudados nas sete pesquisas, incluem-se: dirigentes de Instituições de Ensino Superior; clientes de empresas fornecedoras de serviço de monitoramento de notícias (*clipping* impresso); mulheres gestoras (docentes e técnico-administrativas) atuantes em Reitoria; gestores acadêmicos de um departamento universitário federal; decisores; gestores e líderes.

Todas as sete pesquisas que constituíram o *corpus* do estudo, tanto as empíricas quanto as de cunho teórico, trazem contribuições importantes sobre o usuário decisor, porquanto reconhecem a importância da informação como um fator organizacional, que precisa ser gerenciada para dar suporte à tomada de decisão. Visualizam também o grande dinamismo do ambiente das organizações onde as decisões são centrais e exigem dos gestores eficácia para obter a informação exata, no momento adequado, e tomar as melhores decisões.

Rodrigues e Blattmann (2011, p.54) referem que "é a fonte de informação de qualidade, organizada, disponível e acessível que facilitará a tomada de decisão." Por isso, sugerem a realização de estudos sobre monitoramento de fontes de informação, suas necessidades, aplicações, acessos e usos, que "[...] será o diferencial na tomada de decisões e na qualidade de vida das pessoas na sociedade do conhecimento" (RODRIGUES; BLATTMANN, 2011, p. 54). Referindo-se ao comportamento decisório, os autores assim se pronunciam: "Estruturado o comportamento decisório por meio de premissas, regras e rotinas, a organização simplifica a tomada de decisões, codifica, transmite o que aprendeu e revela competência e responsabilidade" (RODRIGUES; BLATTMAN, 2011, p. 51-52).

Nassif (2013, p.170) reconhece que "os poucos estudos até então desenvolvidos mostram que há aspectos importantes a serem considerados a respeito dos decisores, ao se tentar investigar as suas necessidades informacionais, bem como seus comportamentos de busca e uso de informação." Entretanto, a autora sugere que esses estudos devem abordar os aspectos emocionais relacionados ao comportamento humano, apesar de subjetivos, que são determinantes do comportamento, das escolhas e das interações do sujeito. Consequentemente, interferem diretamente nos processos decisórios e na construção do usuário.

No tocante aos modelos teóricos adotados em estudos de usuários da informação, das sete pesquisas, apenas duas (LEITÃO; NASSIF, 2012; LEMOS; NASSIF, 2015) relataram a utilização do *Sense Making*, um modelo de construção de sentido proposto por Brenda Dervin (1983). Conforme a autora desse modelo, a realidade não é completa, mas permeada de descontinuidades, de lacunas ou *gaps*, e construir sentido é observar, interpretar e compreender a realidade, atribuindo significado a partir de significados já interiorizados pelos indivíduos. As demais pesquisas não mencionaram a adoção de outros modelos teóricos, entretanto, embora não utilize em sua pesquisa, Paula (2013) sugere a abordagem clínica da informação como proposta para estudar o usuário decisor. As pesquisas não diminuem o valor

de todos os estudos cognitivos já realizados tradicionalmente, mas lançam um novo olhar sobre o estudo do usuário da informação nas organizações e visam compreender o comportamento do usuário decisor sob diferentes aspectos. Esse usuário sofre interferências do meio, tem comportamentos diversos, exerce um papel fundamental e preponderante, no contexto organizacional, e de funcionário e/ou cliente, que, para utilizar, de forma eficiente, a informação, deve entendê-la e perceber sua relevância.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A produção científica sobre determinada área do conhecimento pode revelar seus avanços e suas tendências assim como detectar os autores que contribuem para ampliar a literatura pertinente.

No que se refere à produção sobre o usuário da informação, no processo de tomada de decisão nas organizações, os resultados indicam que, no recorte temporal estudado, só foram publicados sete artigos sobre esse tema, o que corresponde a 7,0% da literatura sobre 'usuários da informação', coletada em 13 periódicos de Ciência da Informação, alusivos ao período de 2011 a 2016. Embora essa produção, em termos numéricos, seja incipiente, considera-se de grande importância e está publicada em periódicos bem classificados pelo Qualis/CAPES.

Os resultados da pesquisa se assemelham aos achados de outras pesquisas referidas na literatura acerca dos estudos de usuários da informação. No tocante ao baixo número de pesquisas sobre o usuário nas organizações, esse resultado vai ao encontro dos obtidos nos estudos de Sanz Casado (1994). Como revelam os estudos de Guinchat e Menou (1994) e Figueiredo (1999), os resultados obtidos na pesquisa apontam que o usuário decisor necessita de informação precisa e atual.

Ao encerrar esta etapa do estudo sobre o usuário decisor e, com base na produção científica estudada, arrisca-se a fazer alguns comentários sobre esse tipo de usuário, que necessita de informação atual, confiável, exata e filtrada. O contexto em que ele atua (a ebulição do ambiente das organizações) e as responsabilidades que recaem sobre os dirigentes das organizações, pois suas decisões implicam perdas e/ou ganhos financeiros para as organizações, certamente, concorre para a emergência de situações de estresse. O conhecimento de fontes de informação confiáveis e de diferentes estratégias de busca, o uso de bons serviços de monitoramento de notícias (*clipping*) e a prática da gestão do conhecimento podem contribuir para que o usuário tome decisões com mais tranquilidade.

Os estudos sobre o usuário da informação, no processo de tomada de decisão nas organizações, não podem prescindir de levar em conta os sentimentos e suas emoções, pois interferem em seu comportamento no contexto organizacional e nas etapas em que ele precisa tomar decisões. Do exposto, conclui-se que, apesar de a produção sobre o usuário decisor ainda ser incipiente, é relevante porque aponta características do perfil dessa categoria de usuário pouco conhecida na literatura e concorre para suprir a carência de estudos de usuários no ambiente das organizações.

Assim, sugere-se que sejam feitas outras pesquisas sobre o usuário nas organizações, diretamente em um ambiente organizacional, as quais abordem, especificamente, as etapas que os usuários precisam ultrapassar para atingir o processo de tomada de decisão e possam aclarar o comportamento desse tipo de usuário ao usar a informação, visando às necessidades da empresa. A informação é indispensável, no que diz respeito à comunicação entre os gestores e os demais membros das organizações na realização de suas atividades organizacionais. Sugere-se, também, que pesquisas futuras possam adotar novas

metodologias, como a abordagem clínica da informação proposta por Paula (2013), pois se entende que essa abordagem, ao incluir diversas técnicas, como o incidente crítico e outras estratégias de pesquisa, pode ser útil para abarcar a complexidade das situações de uso da informação nos processos de tomada de decisão nas organizações, pois, inegavelmente, tais processos envolvem a subjetividade e as emoções do usuário.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. **Psicologia aplicada à Administração**: uma introdução à Psicologia Organizacional. São Paulo: Atlas, 1989.

ASSIS, W. M. **Gestão da informação nas organizações**: como analisar e transformar em conhecimento informações captadas no ambiente de negócios. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

BARROS, D. S.; SAORIM, R. N. S.; RAMALHO, F. A. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa - Paraíba. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v.18, n.3, p. 171-184, set./dez. 2008.

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, v. 5, p. 133-143, May 1980.

BRAGA, A. A gestão da informação. [1996]. Disponível em: http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm Acesso em: 15 nov. 2019.

CAIXETA, Mário Lúcio; RODRIGUES, Ricardo Barbosa. A decisão como resultado de um processo social da informação compartilhada. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. 1, p. 81-104, ago./dez. 2008.

CHOO, Chun Wei. Managers as information users. In: _____. **Information management for intelligent organization**: the art of scanning the environment. 2. ed. England: ASIS, 1998 (ASIS Monograph Series).

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac/SP, 2003. Cap.2, p. 63- 120.

COSIJN, E.; INGWERSEN, P. Dimensions of relevance. **Information Processing & Management**, v. 36, n. 4, p. 533-550, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DAVENPORT, T. H. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 2002.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DERVIN, B. **An overview of Sense-making research**: concept, methods, and results, to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, Dallas, May 1983.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2004. 48 p.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.

FIGUEIREDO, Nice. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

HENRIQUE, D. C.; CUNHA, S. K. Práticas didático-pedagógicas no ensino de empreendedorismo em cursos de graduação e pós-graduação nacionais e internacionais. **RAM – Revista de Administração Mackenzie**, v. 9, n. 5, p. 112-136, 2008.

LEITÃO, Pedro Cláudio Coutinho; NASSIF, Mônica Erichsen. Uso da informação sobre a concorrência e tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de *sense making* organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 2, n. esp. p. 133-148, 2012.

LEMOS, Ariane Barbosa; NASSIF, Mônica Erichsen. Avaliação do monitoramento de notícias: a perspectiva do usuário final. **TransInformação**, Campinas, v. 27, n.1, p.:31- 6, jan./abr., 2015.

MCGEE, J; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência da sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

NASSIF, Mônica Erichsen. O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, a cognição e perspectivas futuras. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 3, n. esp., p. 163-172, 2013.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 3, n. esp., p.30-43, 2013.

PERUCCHI, Valmira; SOUSA, Beatriz Alves de. Uso da informação no processo de tomada de decisão pelas mulheres gestoras da Reitoria do IFPB. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*,v.9, n. 2, p. 2012.

PRESSER, Nadi Helena.; SILVA, Marcela Lino da. Estudo do usuário de informação: o contexto e as características do trabalho dos gestores acadêmicos. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.22, n.2, p. 139-150, maio/ago. 2012.

REZENDE, D. A. **Sistemas de informações organizacionais**: guia prático para projetos em Cursos de Administração, Contabilidade e Informática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid: Pirámide, 1994.

WEICK K. **Sense making in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1995.

WILSON, T.D. On user and information needs. **Journal of Librarianship**, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981.

Artigo recebido em 08/12/2019 e aceito para publicação em 12/02/2020
