

Processo de busca de informação em biblioteca universitária sobre a COVID-19: relato de experiência com uso do mapa de empatia

Joana Andre Machuza Matenga

Marcela Arantes Ribeiro

Catarina Alson Cumbe

Francisca Miquelle Siqueira Cardoso

Tamara de Souza Brandão Guaraldo

Como citar: MATENGA, Joana Andre Machuza *et. al.*. Processo de busca de informação em biblioteca universitária sobre a COVID-19: relato de experiência com uso do mapa de empatia. *In:* MOREIRA, Fábio Mosso *et. al.* (org.). Transversalidade e verticalidade na Ciência da Informação. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2025. p.397-416. DOI: <https://doi.org/10.36311/2025.978-65-5954-613-8.p397-416>



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

CAPÍTULO 22

PROCESSO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA SOBRE A COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA COM USO DO MAPA DE EMPATIA

*Joana Andre Machuza Matenga¹, Marcela Arantes Ribeiro²,
Catarina Alson Cumbe³, Francisca Miquelle Siqueira Cardoso⁴ e
Tamara de Souza Brandão Guaraldo⁵*

INTRODUÇÃO

Em um mundo cada vez mais dinâmico e globalizado, o papel dos sujeitos na sociedade deve ser repensado para acompanhar as mudanças, o que também se aplica as bibliotecas, como organização feita de pessoas,

¹ Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: joana.machuza@unesp.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9269-5839>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1123475039871858>.

² Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: marcela.arantes@unesp.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4135-9725>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6401341241471875>.

³ Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: c.alson@unesp.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6270292522897278>.

⁴ Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: miquelle.cardoso@unesp.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2682-1961>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7770276382131606>.

⁵ Doutora em Ciência da Informação. Professora na Universidade Estadual Paulista – UNESP. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7925-2021>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9889031497844442>.

com papéis e funções sociais. Neste processo de reflexão, entender como os diferentes usuários pensam e se comportam torna-se essencial para o desenvolvimento de ações e políticas que supram suas necessidades.

Nesse sentido, discorrer sobre o usuário da informação perpassa pela compreensão desse como pessoa que cotidianamente busca por informações que atendam suas necessidades, bem como a compreensão da informação como principal elemento na relação social entre os sujeitos, ou seja, a informação demandada pelo usuário da informação tende a ser útil em qualquer aspecto da sua vida (Matta, 2010).

Para compreender melhor esta dinâmica, em conjunto com o estudo de usuários podem ser adotadas diferentes técnicas e instrumentos, sendo um deles o Mapa de empatia. Dito isso, tem-se o “Mapa de empatia” como um instrumento criado a partir da Metodologia Canvas, frequentemente utilizada nos ambientes corporativos para o desenho e análise de modelos de negócio. Por meio deste instrumento é possível uma observação e reflexão sobre as necessidades do público em questão, perfil e característica dos usuários, seus reais interesses a partir das reflexões acerca de suas seis diferentes dimensões: o que pensa e sente, o que escuta, o que vê, o que fala e faz, quais são as suas dores, quais são os seus ganhos (Valdrich; Cândido, 2018; Spadotto; Bedin, 2020).

Neste contexto, este estudo apresenta como objetivo analisar a influência de variáveis como o ambiente e o contexto afetam o processo de busca de informação do usuário de uma biblioteca universitária, a partir da Mediação da Informação, na relação com acontecimentos contemporâneos, como a pandemia de COVID-19. A pesquisa caracteriza-se como um relato de experiência, de natureza qualitativa e do tipo exploratória.

Nesse sentido, para proceder a pesquisa, foi utilizado como instrumento o Mapa de empatia, a partir de exercício de um Brainstorming realizado pelas autoras, que possuem experiência e vivência em bibliotecas universitárias. Para isso, delimitou-se o processo de busca da informação sobre a pandemia do COVID-19 como escopo do usuário de uma BU descrito no Mapa de Empatia, por esse tema ter relevância mundial e as pes-

quisadoras estarem em localidades diferentes: Porto Velho (RO), Marília (SP) e Maputo, Moçambique.

Diante disso, a pesquisa procurou compreender a seguinte questão: Como o contexto informacional, o ambiente da biblioteca e a mediação da informação são variáveis importantes a serem consideradas na compreensão do processo de busca de informações pelos usuários, especialmente em relação a acontecimentos contemporâneos, como a pandemia de COVID-19?

REFERENCIAL TEÓRICO

As primeiras impressões sobre a informação surgiram muito antes de sua definição propriamente dita, sendo seus primeiros vestígios encontrados no uso da matemática e estatística como forma de organizar o raciocínio e o pensamento, entre os séculos XVII e XVIII. O surgimento da era industrial traz a estruturação e impulsionamento das organizações, fazendo com que as redes de comunicação avancem e se desenvolvam. Em seguida, o cenário que se configura após a Segunda Guerra Mundial impulsiona o desenvolvimento de tecnologias como os computadores e automação, mas o enfoque ainda está no processamento e quantidade de informações obtidas. Nesse período também emergem os primeiros debates sobre “era da informação” e “sociedade da informação” (Mattelart, 2001).

Nesse contexto, a informação passa por um processo de transformação devido:

[...] as questões direta ou indiretamente relacionadas com ela bem como com outros fenômenos que lhe são adjacentes – como por exemplo os dados, a ação, a diferença, o conhecimento, o homem, o mundo, a tecnologia, o significado, entre outros – são muitos vastos, encontram-se em desenvolvimento e a sua experimentação, identificação e eventual investigação estão intimamente relacionadas com a expansão da chamada sociedade da informação (Ilharco, 2003, p. 34).

Dessa maneira, a informação é um componente essencial em qualquer organismo de nossa sociedade, sendo recurso indispensável para a geração de novos conhecimentos. Segundo Choo (2003) a informação é um componente intrínseco de quase todas as atividades que uma organização realiza. Sem compreender os processos organizacionais nos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, estes organismos não são capazes de perceber a importância de suas fontes.

Compreende-se então que a informação também é um processo que modifica estruturas, devendo ser internalizada e assimilada e tendo papel imprescindível para o desenvolvimento das organizações, pois o sujeito precisa ter consciência acerca do que sabe (Morin, 1999).

Davenport e Prusak (1998) refletem sobre a importância da informação, contrapondo que o uso da tecnologia faz com que os sujeitos percam de vista o principal objetivo da informação: informar. Para que isso aconteça, é necessário que os usuários estejam interessados nas informações que são geradas pelos computadores e enfatiza a importância do compartilhamento destas para que a informação cumpra seu papel de informar, lembrando ainda o impacto da cultura, do comportamento dos sujeitos, políticas e os próprios sistemas de informações no resultado desta informação obtida. Para isso, é necessário “[...] uma perspectiva holística, que possa assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se as sempre mutantes realidades sociais” (Davenport; Prusak, 1998, p. 12).

Nas reflexões sobre a informação e sua importância se faz necessário considerar as diferentes perspectivas da informação. A questão ontológica reflete sobre a natureza da informação, sua essência, se relacionando com as noções, conceitos e fenômenos adjacentes. A vertente epistemológica trata sobre a forma da informação, metodologias e técnicas utilizadas para a investigação do fenômeno da informação. Existe ainda o questionamento sobre a correspondência da informação com a realidade, que investiga se a informação reflete a realidade sobre seu objeto e os sujeitos envolvidos nela, além de sua relação com a verdade e suas consequências na missão de informar (ou desinformar), e os diferentes níveis de abstração ao qual uma informação é submetida.

Abarca-se também nesta reflexão as diferenças e contrastes entre dados, informação e conhecimento, a influência da informação na ação, comunicação e linguagem e atualmente acrescenta-se o impacto que a inteligência artificial tem nas informações. A informação pode ser pensada também em termos de sua utilidade, sua relação com as mudanças e a forma como impacta e é impactada nas constantes transformações sociais, culturais, organizacionais, políticas e até dos sujeitos. Aspectos tecnológicos de maneira geral, além da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) também impactam na informação, assim como os aspectos éticos envolvidos em todos os processos relacionados à informação (Ilharco, 2003).

Além disso, Silva (2017) explica que a informação numa visão social está relacionada ao estudo sobre as formas de se observar o meio ambiente natural e social, o cotidiano, as relações e interações sociais entre os sujeitos humanos e não humanos que constituem a produção, organização, mediação, uso e apropriação da informação para resolver problemas do cotidiano.

Dessa forma, evidencia-se a importância da informação e seu papel central na construção dos atuais cenários, organismos e sociedade conhecidos atualmente, bem como seus impactos nos comportamentos, decisões e ações dos sujeitos, atuando individualmente e/ou coletivamente. A partir dessa compreensão, têm-se as ações dos profissionais da informação no processo da Mediação da Informação impulsionando o papel da informação na sociedade.

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O USUÁRIO: REFLEXÕES TEÓRICAS

As reflexões sobre a mediação adentram nas múltiplas discussões e caminhos teóricos que possam conduzir para a compreensão do termo, e, portanto, inicialmente, ao se fazer uma pesquisa no espaço livre da comunicação virtual, no buscador Google, a procura da definição de mediação, ressalta-se a visão mais comum do termo e que é adotada pelo campo ju-

rídico, cuja área de conhecimento define mediação como ação ou função de mediar conflitos.

Nas argumentações apresentadas, destaca-se a presença e a resolução de conflitos, seja o efeito de sentido da mediação permeando as relações entre sujeitos, entre sujeito e o meio, saciando as demandas iniciais e identificando pontos de conflitos a serem sanados, assim, tem-se o processo de interferência de uma terceira pessoa de maneira prática e objetiva, direta ou indiretamente, buscando manter a imparcialidade na solução de conflitos. Essa visão também permeia o senso comum, porém não apenas a área jurídica estuda a noção de mediação.

A mediação vem sendo estudada em várias áreas do conhecimento, cada uma enquadrando-a segundo suas perspectivas, e nesse sentido, a Ciência da Informação também se utiliza do termo de forma a responder as suas necessidades: “[...] a mediação se constitui num segmento da Ciência da Informação e se articula com outros segmentos que dela fazem parte”, o que a coloca como possível objeto no núcleo epistemológico da Ciência da Informação (CI) (Fadel *et al.*, 2010, p. 16).

Em Almeida Júnior (2015) amplia-se e consolida-se a reflexão sobre a Mediação da Informação na área da CI, a partir da concepção de que essa é:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2015, p. 25).

Nota-se a Mediação da Informação envolvida na ação de interferência, buscando sanar as necessidades informacionais, os conflitos que geram as demandas informacionais dos usuários, visando a apropriação da informação. A Mediação da Informação engloba todo o fazer do profissional da informação, seja nas ações diretas ou indiretas, e a relação do usuário com a informação, com base na sua demanda informacional.

Neste contexto, destaca-se em Fadel (*et al.*, 2010, p. 17) duas concepções que devem ser levadas em conta na Mediação da informação: A interferência e a apropriação: “[...] a interferência opõe-se a uma forma de pensar constantemente veiculada e defendida na área: a de que o profissional da informação, os espaços em que atuam e as técnicas, ferramentas e instrumentos que utilizam são neutros”; quanto à apropriação da informação, há de se compreender que essa se opõe à argumentação de uso da informação, pois, tem-se a informação na relação entre sujeitos e em um determinado momento, por isso, pode-se compreender, também, que a partir da informação no processo de ação de interferência, altera-se, modifica-se e transforma-se o conhecimento dos sujeitos e as suas relações com o e no mundo.

Almeida Júnior (2015, p. 16) sustenta a divisão da Mediação da Informação em dois grandes gêneros: mediação implícita ou explícita, especificando que “[...] nas relações que exigem a pedem a presença do usuário, fisicamente ou não estamos no âmbito da Mediação Explícita. Já nas ações em que essa presença não é obrigatória, como nos fazeres relativos ao armazenamento e organização, estamos no âmbito da Mediação Implícita” (Almeida Júnior, 2015, p. 16).

Parafraseando e somando a essa compreensão Gomes (2021, p. 115-116) afirma:

O espaço da experiência é gerador de sentidos, nele são formulados conceitos que se interpenetram na construção do conhecimento tácito e que integram o conhecimento historicamente construído nas existências singulares de cada sujeito. Mas, ao transitar no horizonte de experiências ligadas a um projeto de futuro, movido pela volição, que guarda em sua interioridade a expectativa de vir a ser algo, os conceitos formulados no passado tendem a ser analisados, criticados e potencialmente ressignificados (Gomes, 2021, p.115-116).

Destaca-se que a Mediação da Informação, seja implícita ou explícita, envolve o usuário, os conflitos informacionais que mantêm o processo contínuo de novas necessidades informacionais, as ressignificações das informações que impulsionam as interações na sociedade.

A partir das argumentações apresentadas, observa-se nas discussões sobre mediação da informação, o papel central do usuário da informação, e a ação do mediador no sentido de identificar, analisar e compreender as necessidades informacionais dos usuários, ou seja, entender os usuários a partir do seu contexto para identificar de fato o que os sujeitos precisam em matéria de informação. Compreender o usuário, bem como saber se suas necessidades de informação estão sendo satisfeitas de forma adequada, seja por uma biblioteca ou centro de informação ou qualquer outro local que trabalhe e desenvolva a informação para a sociedade, envolve estudos e investigações sobre o mesmo (Figueiredo, 1994).

Compreende-se a importância de estudos sobre o usuário da informação, que se inter-relacionem com o processo de Mediação da Informação no sentido de conduzir as ações de mediação em diversas instituições, grupos e locais que trabalham com a informação, como caminhos de comunicação, diálogo e materialização da informação que se abrem entre a biblioteca, os usuários, e a sociedade a qual serve.

Na visão de Dias e Pires (2004, p. 9) é importante que os usuários sejam analisados sob dois critérios:

- i. Objetivos: por categorias socioprofissionais, a saber, a especialidade e a natureza da atividade para a qual a informação é procurada e a relação com os serviços de informação;
- ii. Psicossociológicos: as atitudes e os valores relativos à informação em geral e as relações com os serviços de informação em particular, os fundamentos do comportamento da pesquisa e de comunicação da informação, do comportamento na profissão e as suas relações sociais.

A partir destes critérios torna-se viável perceber a utilidade e a relevância da informação por parte das demandas dos usuários. Somando a esses critérios, Lança (2018) apresenta uma orientação de estudos de usuários sob duas perspectivas diferentes: na primeira encontramos estudos orientados ao sistema, no qual o objetivo é analisar o fluxo da informação

e desenvolver melhorias e serviços para simplificar o acesso à informação, ou seja, a informação é vista como entidade externa, sendo analisado o que acontece no ambiente externo, com relação à prática e aos instrumentos. Na segunda, a autora apresenta os estudos sobre os usuários destacando que o valor da informação está em como o usuário se relaciona com ela, especificando o significado atribuído por parte do usuário a essa informação. Desta forma, há de pontuar as preferências e necessidades cognitivas e psicológicas do sujeito, bem como o contexto histórico-social em que esse usuário está inserido.

Os estudos sobre o usuário perpassam por um caráter mais qualitativo e buscam identificar como o usuário obtém a informação, por exemplo, por meio de observação do usuário como ser humano ativo, focando-se nos aspectos cognitivos, analisando sistematicamente sua singularidade/individualidade (Figueiredo, 1979).

É neste contexto que encontramos os estudos do comportamento informacional, ressaltando o usuário como um sujeito ativo. Segundo Pereira (2010, p. 184) “o comportamento informacional do indivíduo é também influenciado pelas dimensões situacionais que, incluem os requisitos, normas e expectativas inerentes ao trabalho do usuário e aos contextos organizacionais nos quais transita”.

Além disso, enfatiza-se nos estudos dos usuários a dimensão social que o considera um sujeito social num determinado ambiente (meio social) em que ocorrem os processos informacionais. Esta dimensão demarca uma concepção de informação que leva a uma perspectiva intersubjetiva que passa a considerar tanto a relação entre os sujeitos, como entre estes e a informação em contextos socioculturais distintos (Nunes; Carneiro, 2019).

Assim na relação informação, sociedade e Mediação da Informação, torna-se importante que se analise o estudo do usuário como um processo multidimensional, considerando o processo de busca pela informação por parte do usuário, bem como suas motivações e o processo de (re)significação da informação num determinado contexto em que se encontra inserido.

A partir dessa contextualização teórica sobre a Mediação da Informação esse estudo elabora um relato acerca de variáveis que afetam o

usuário da informação, no caso um estudante universitário hipotético, em sua busca de informação sobre a vacina da COVID-19, nos espaços informacionais a sua disposição. A Mediação da Informação mostra-se presente nessa busca, tanto por interferência dos meios ou equipamentos virtuais quanto por interferência de um profissional da área, a exemplo o(a) bibliotecário(a). A mediação mostra-se como um processo para o usuário ter acesso à informação e a produção do conhecimento.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Marconi e Lakatos (2009, p. 155) definem a pesquisa como: “[...] um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Para isso, o processo de pesquisa se utiliza de procedimentos para se obter novos conhecimentos da realidade social.

Essa pesquisa apresenta natureza qualitativa, pois apresenta “[...] uma sequência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório” (Gil, 2002, p. 133). Assim, tem-se a finalidade de se compreender as variáveis que afetam o usuário da informação de uma biblioteca universitária a partir da inter-relação com a Mediação da Informação nesse ambiente, e, para isso, esse estudo utilizou-se de pesquisa qualitativa do tipo exploratória.

Para Marconi e Lakatos (2008), a pesquisa exploratória tem três finalidades, sendo elas: desenvolver suposições, propiciar a familiarização do pesquisador com o fato ou alterar e clarear conceitos. Os estudos exploratórios têm como objetivo realizar análises práticas e teóricas, para que desta forma haja informações consistentes. O estudo utilizou como técnica de coleta de dados o *Brainstorming* em reunião virtual, e em sequência o preenchimento do instrumento Mapa de empatia, que foi construído a partir de exercício conjunto, efetuado pelas autoras se utilizando da ferramenta Canvas. Vale ressaltar que as autoras realizaram o *Brainstorming*

e o preenchimento do Mapa de empatia, a partir de suas experiências como profissionais e/ou docentes da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação em contexto universitário em diferentes localidades: No Brasil, nas cidades de Marília, no interior do Estado de São Paulo, e Porto Velho, capital do Estado de Rondônia, e em Moçambique, na capital Maputo.

O *Brainstorming*, ou tempestade de ideias, é uma técnica que permite se obter *insights* num determinado espaço de tempo, “[...] além de proporcionar uma ampla perspectiva de ideias, facilitando a tomada de melhores decisões, e ainda funcionar como lubrificante num processo de solução de problemas, facilitando a identificação de causas mais difíceis de solucionar, especialmente as não visíveis” (Granado, 2020, p. 14).

Já o Mapa de empatia, é um instrumento que permite se imaginar no lugar do usuário, e deste modo, construir um perfil que auxilie a sua compreensão e que possa: “[...] fundamentar outros estudos aprofundados, direcionamentos estratégicos e tomada de decisões (Spadotto; Bedin, 2020, p. 278).

Em atendimento ao objetivo proposto deste estudo: discorrer sobre as variáveis que afetam o processo de busca de informação do usuário de uma biblioteca universitária a partir da Mediação da Informação na relação com acontecimentos contemporâneos, a destacar a pandemia de COVID-19, foram adotados os seguintes procedimentos: as autoras efetuaram sessões de *Brainstorming* entre os meses de agosto a outubro de 2021 e, a partir dos relatos de suas experiências realizaram o preenchimento do Mapa de Empatia conjuntamente.

Também foi consultada uma fonte documental, para alinhar a construção do Mapa de Empatia sobre o usuário da biblioteca universitária, a reportagem: “Meu sonho é que o usuário ache tudo o que precisa, diz bibliotecário” (Harnik, 2007).

A partir dos procedimentos descritos foi construído o Mapa de Empatia com elementos vinculados ao *Brainstorming* que destacou as vivências e experiências das pesquisadoras no contexto universitário, aliada a fonte documental citada.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados do estudo foram elaborados com base nos relatos de experiência das pesquisadoras e na fonte documental, e parte-se do princípio de que, a partir da construção do Mapa de empatia, podem-se identificar variáveis que afetam a busca de informação e os problemas do usuário da informação de forma contextualizada, bem como levantar hipóteses que conduzam para sanar as demandas desse usuário, considerando ainda a importância do processo de Mediação da Informação para fins de satisfazer momentaneamente as suas demandas informacionais. A construção do mapa busca compreender e relatar as variáveis que afetam o processo de busca de informações pelos usuários, como o contexto informacional, o ambiente da biblioteca e a mediação da informação, especialmente em relação a acontecimentos contemporâneos, como a pandemia de COVID-19.

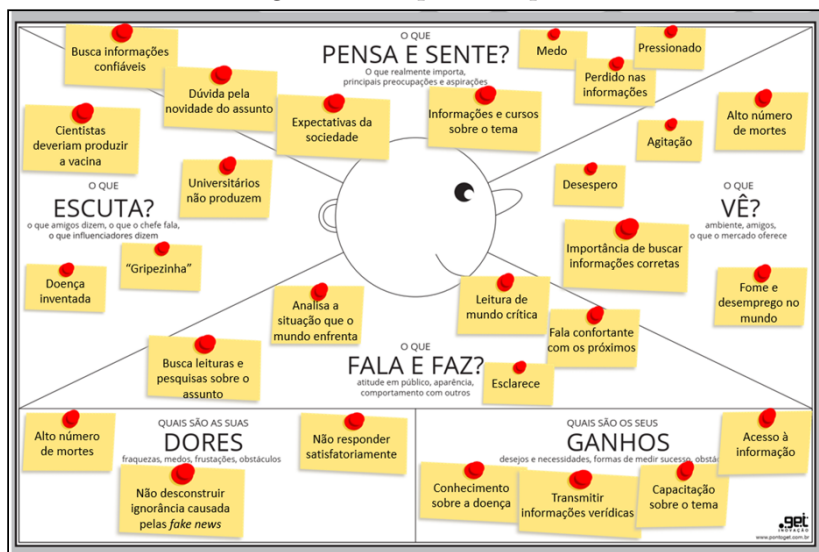
A Figura 1 apresenta o perfil do usuário a partir da temática escolhida como cenário contextual: a pandemia de COVID-19 por se tratar de situação que afetou e ainda afeta o mundo todo. Partindo dessa premissa, foi estruturado o Mapa de empatia com base nas variáveis que envolvem o usuário, tais como o ambiente social e informacional; o contexto/ a situação; os sentimentos que um estudante universitário poderia ter no momento em que está conduzindo uma pesquisa; e a mediação da informação de forma transversal neste processo; e que se descreve a seguir, etapa por etapa:

- **O que pensa e sente?** Aqui se procurou explorar quais sentimentos o usuário carrega consigo quando chega à biblioteca buscando informações sobre a COVID-19. Acredita-se que este usuário se dirige à biblioteca em busca de informações confiáveis e fidedignas, encontra-se com muitas dúvidas sobre o assunto e grande volume de informações veiculadas diariamente nos mais diferentes meios disponíveis, o que pode deixá-lo perdido e sem saber por onde começar. Podem também surgir sentimentos como medo e pressão causados pelas expectativas da sociedade.

- **O que escuta?** Pensando nas pessoas que cercam este estudante, acredita-se que ele pode ouvir diferentes posicionamentos e comentários sobre a COVID-19, entre eles, informações falsas, conhecidas como *fake news*, que distorcem fatos ou minimizam a doença.
- **O que vê?** O ambiente que este usuário está inserido quando se trata da COVID-19 está em agitação e desespero, seja pelo alto número de mortes, pela fome e desemprego crescentes, decorrentes do aumento dos casos e da paralisação das atividades e diversos outros problemas causados ou agravados pela pandemia. A partir daí enxerga a importância de se buscar as informações corretas e verdadeiras.
- **O que fala e faz?** Aqui foi pensado em quais reações este usuário poderia ter, como reflexo dos itens anteriores. A partir disso, acredita-se que este estudante pode analisar a situação que o mundo enfrenta e fazer uma leitura crítica do mundo, partindo de seus conhecimentos, aprendizados e experiências. Ao consultar e confrontar diferentes fontes e buscar informação científica sobre o tema, essas análises servem de base para a busca de leituras e pesquisas relevantes sobre o assunto, dando-lhe assim propriedade para que possa esclarecer e dirimir dúvidas, por meio de uma fala confortante com os próximos e disseminação de informação em sua comunidade.
- **Quais são as suas dores?** Neste tópico foi pensado nos obstáculos que podem ser encontrados pelo usuário, além dos sentimentos envolvidos. O alto número de mortes desperta o medo, além disso, existe o receio de não conseguir desconstruir a ignorância causada pelas *fake news*, que se disseminam rapidamente e têm grande alcance e impacto. Também aparece o receio de não conseguir responder satisfatoriamente a todas as dúvidas e expectativas criadas.
- **Quais são os seus ganhos?** Por fim, ao final deste processo, acredita-se que o usuário terá acesso às informações que busca e se

encontrará capacitado sobre o tema. Isso lhe trará conhecimento sobre o tema, podendo, assim, disseminar informação confiável para sua comunidade.

Figura 1 - Mapa de empatia



Fonte: Elaborado pelas autoras a partir de Valdrich e Candido (2018).

A análise do Mapa de empatia (Figura 1) perpassa pelo contexto vivido pelas pessoas no mundo inteiro, nesse sentido fundamenta-se em Matta (2010, p. 137) por afirmar que:

Cotidianamente, as pessoas sentem-se necessitadas de informação que as ajude a solucionar os problemas cotidianos da vida. Não é pelo fato de que um usuário não está envolvido em uma atividade formal de busca de informação ou inserido em um contexto organizacional que ele não possui atitudes e comportamentos de busca informacional. É necessário que haja a real percepção de que a informação é o principal elemento da sociedade atual. Continuamente as pessoas estão em busca de informações que sejam úteis em todos os aspectos de sua vida, sejam esses de cunho familiar, profissional e, especialmente, pessoal (Matta, 2010, p. 137).

A necessidade de informação para sanar problemas impulsiona o usuário da informação a procurar locais, ambientes e/ou pessoas que possam saciar essa necessidade, e nesse ponto, alinha-se ao Mapa de empatia no quadrante das “dores” no âmbito de essas serem a inquietação, de forma subjetiva, que conduz o usuário à busca pela informação. Assim, têm-se as reflexões da Mediação da Informação por elucidar que “a informação é dependente do seu produtor, do espaço em que interagem com o usuário, dos mediadores desse espaço, do ambiente, do momento, do entorno, do contexto, do tipo de suporte que a sustenta provisória e momentaneamente, do usuário” (Almeida Júnior, 2015, p. 21-22).

Parafraseando com Matta (2010) e considerando Figueiredo (1994), considera-se que os usuários da informação podem apresentar variados motivos, atitudes e comportamentos de busca informacional, dito isso, destaca-se o recorte do Mapa de empatia no que tange ao “fala e faz”, pois é no processo de interação em que “nosso conhecimento se constrói mediado e, da mesma forma, somos mediadores na construção do conhecimento dos outros” (Almeida Júnior, 2015).

Na análise do Mapa de empatia, destaca-se o posicionamento do que “escuta” e do que “vê”, esses dois pontos de análise na organização do mapa são impulsionadores para o questionamento individual do usuário da informação, assim, deve-se considerar que, ao atender o usuário, o(a) mediador(a) da informação compreende a argumentação de Valentim e Ançanello (2018, p. 31) ao discorrer que “pode-se afirmar que toda informação tem um valor latente e que este depende da pertinência a determinado sujeito (ou grupo)”.

Essa diversidade dos usuários da informação na sociedade reflete no sentido de valor, ou não, da informação para o usuário, sendo importante o(a) mediador(a) perceber a particularidade de cada usuário, e conforme já exposto, a Mediação da Informação fundamenta essa relação, pois trata-se de um processo de interação na ação entre o usuário da informação, a informação e o profissional da informação – mediador(a).

Ao apresentar como objetivo da Mediação da Informação de saciar a necessidade informacional, por mais que seja parcialmente e momenta-

neamente, alinham-se as ações de interferência do profissional da informação objetivando os “ganhos”, pois ao analisar o usuário da informação, na sua subjetividade e considerando o instrumento do Mapa de empatia, o mediador impulsiona de fato a apropriação da informação. A partir das especificações de desejos e das necessidades realizadas pelo próprio usuário, o processo de Mediação da Informação, na interação direta com o usuário ou com as demandas dos usuários de modo coletivo, tem-se a inter-relação de como a Mediação da Informação e os estudos de usuário podem potencializar o processo de apropriação da informação.

Ao considerar o processo de Mediação da Informação, especificamente nas ações de interferência, tem-se a importância de se inter-relacionar aos estudos de usuário, pois “[...] são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários [...] estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (Figueiredo, 1979, p. 79). Nesse sentido, destaca-se no Mapa de empatia a possibilidade de se identificar o que “pensa e sente” o usuário da informação, e tais posicionamentos possibilitam de forma momentânea orientar as informações a esse usuário e satisfazer, também de forma momentânea, a demanda informacional.

Com a análise apresentada, os resultados qualitativos demonstram que quanto mais o Mapa de empatia é especificado, apresentando elementos de percepção e desejos do usuário referentes aos aspectos: pensa e sente; escuta; vê; fala e faz; dores; e, ganhos, ele facilita o entendimento das ações de interferência no processo de Mediação da Informação, visando o usuário da informação, neste caso, no contexto da biblioteca. Ressalta-se que a possibilidade de uso do Mapa de empatia atende a todos os locais que trabalham com a informação, logo, auxilia a compreensão do usuário da informação.

Nesta perspectiva, considera-se que o usuário é influenciado diretamente pelo ambiente social em que está inserido. Destaca-se nesse ambiente a pressão social (medo, desespero, fome, desemprego etc., que ele assiste) que é exercida sobre ele como estudante universitário, acadêmico que deveria possuir possíveis respostas para as inquietações da comunidade. Entretanto, este acadêmico por sua vez carrega diferentes sensações de angústia e impotência em desapontar a sociedade que espera respostas

dele, assim como do impacto da COVID-19 pelas informações que obtém através dos meios de comunicação, redes sociais, e sujeitos a seu redor.

Deste modo, ele procura buscar informação confiável em bibliotecas e outras fontes que considera fidedignas e fiáveis, de modo a adquirir uma visão crítica sobre as informações vinculadas, para esclarecer e acalmar os seus sobre a manifestação e os contornos da pandemia. Importa ressaltar nestes aspectos os ganhos alicerçados nestas práticas, que se fundamentam nas ações do acesso a informação, aquisição e produção do conhecimento, a disseminação da informação e o papel social do estudante universitário como acadêmico impactando a sociedade positivamente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O contexto social no qual o usuário se encontra inserido impulsiona a busca de resposta às suas inquietações, ou seja, “o que move o homem, são as suas necessidades”, segundo a teoria de Abraham Maslow (1950), sobre a Teoria das Necessidades Humanas. No caso em estudo, buscou-se analisar a influência de variáveis como o ambiente, o contexto/situação e sentimentos para o processo de busca de informação do usuário de uma biblioteca universitária a partir da Mediação da Informação, na relação com acontecimentos contemporâneos da pandemia do COVID-19.

Para tanto, recorreu-se a pesquisa exploratória, a partir de um *Brainstorming*, e em seguida foi elaborado o Mapa de empatia, construído de forma coletiva, o que fundamenta a importância de se fazer o estudo do usuário de forma contextualizada. Sendo assim, é fundamental conhecer o contexto em que ele está inserido, quais as suas emoções e as suas necessidades informacionais.

O Mapa de empatia produzido neste trabalho representou, na percepção das autoras a partir de suas vivências em bibliotecas universitárias, o processo pelo qual o usuário de uma biblioteca universitária em uma pequena comunidade ou localidade do interior vivenciou sua busca de informação sobre a COVID-19, e as suas necessidades, ganhos e dores nesse

processo de Mediação da Informação. Por essa razão, considera-se que o uso do Mapa de Empatia pode servir como um relato estratégico para o melhor conhecimento do usuário, de suas necessidades e da Mediação da Informação para a produção do conhecimento e resolução de problemas.

Em resumo, o ambiente social pode ter um impacto significativo na forma como o usuário busca informações confiáveis sobre a COVID-19, e os usuários têm um papel importante a desempenhar na disseminação de informações corretas para ajudar a comunidade a lidar com a pandemia de forma proativa. O mapa de empatia permite relatar e descrever como a situação, a opinião, o sentimento e o comportamento das pessoas ao nosso redor podem influenciar nossa busca por informações precisas e a nossa tomada de decisão consciente. Ademais, destacam-se os ganhos obtidos nesse processo que enfatizam ações do acesso à informação, aquisição e produção do conhecimento, a disseminação da informação e o papel social do estudante universitário como acadêmico impactando a sociedade positivamente. Nesse contexto, é importante ressaltar o ambiente da biblioteca na importância do acesso à informação confiável sobre a COVID-19. A pandemia trouxe uma necessidade urgente de adquirir conhecimento sobre o vírus, suas formas de prevenção e os impactos na saúde pública. Através do acesso a fontes confiáveis, no ambiente das bibliotecas, em organizações de saúde e com especialistas na área, é possível obter informações precisas e embasadas cientificamente.

Além disso, a disseminação da informação desempenha um papel crucial na luta contra a pandemia. Os estudantes universitários, como acadêmicos, têm a oportunidade de desempenhar um papel ativo na disseminação de informações confiáveis e baseadas em evidências para a comunidade no contexto em que vivem.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p.9-32.

- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFScar, 2004.
- FADL, B. *et al.* Gestão, Mediação e uso da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p.13-32. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110767>. Acesso em: 04 mar. 2022.
- FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOMES, H. F. Informação, estudos e fazeres: travessias assertivas da mediação e suas dimensões como fundamento da Ciência da Informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 4, p.109-145, out./dez. 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/index>. Acesso em: 10 jan. 2022.
- GRANADO, G. C. S. Brainstorming e a aplicação do modelo clássico. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, São Paulo, v. 18, ano 05, ed. 10, p. 05-20. out. 2020.
- HARNIK, S. 'Meu sonho é que usuário ache tudo o que precisa', diz bibliotecário. **G1 Notícias**, São Paulo, 12, junho, 2007. Guias de carreiras. Disponível em: <https://g1.globo.com/Noticias/Vestibular/0,,MUL50977-5604,00-MEU+SONHO+E+QUE+USUARIO+ACHE+TUDO+O+QUE+PRECISA+DIZ+BIBLIOTECARIO.html>. Acesso em: 10 out. 2021.
- ILHARCO, F. **Filosofia da Informação**: uma introdução à informação como fundação da acção, da comunicação e da decisão. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2003.
- KHALIL, O. A. K.; KHALIL, S. S. SARS-CoV-2: taxonomia, origem e constituição. **Revista de Medicina**, São Paulo, v. 99, n. 5, p. 473-479, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1679-9836.v99i5p473-479>. Acesso em: 29 jul. 2023.
- LANÇA, T. A. **Estudos de usuários**. São Paulo: Claretiano, 2018.
- MARCONI, M. A; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTA, R. O. B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.127-142. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171.pdf>. Acesso em: 16 out. 2021.

MATTELAR, A. **História da Sociedade da Informação**. São Paulo: Edições Loyola, 2001.

MORIN, E. **O método 3**: o conhecimento do conhecimento. Porto Alegre: Sulina, 1999.

NUNES, J. V.; CARNEIRO, B. L. F. Dos estudos de usuários à noção de práticas informacionais: contribuições da Teoria da Prática. **InCID**: Revista De Ciência Da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 9, n. 2, p. 150-168, 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/134406>. Acesso em: 20 jul. 2022.

OUR WORLD IN DATA. **Coronavirus Pandemic (COVID-19)**: Statistics and Research. Disponível em: <https://ourworldindata.org/coronavirus>. Acesso em: 17 out. 2021.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos factores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p.176-194, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35586>. Acesso em: 12 jul. 2023.

SILVA, J. L. C. **Fundamentos da informação I**: perspectivas em Ciência da Informação. São Paulo: ABECIN Editora, 2017. Disponível em: <http://www.abecin.org.br/e-books/>. Acesso em: 12 jul. 2023.

SPADOTTO, K.; BEDIN, J. O perfil dos usuários da Biblioteca do Senai Chapecó a partir do mapa de empatia. In: SILVESTRE, L. P. F. (org.). **As ciências sociais aplicadas e a competência no desenvolvimento humano 2**. Rio de Janeiro: Athena, 2020. p. 271-289. DOI 10.22533/at.ed.379200903. Disponível em: <https://doi.org/10.22533/at.ed.37920090317>. Acesso em: 16 out. 2021.

VALDRICH, T.; CÂNDIDO, A. C. Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários: aplicação realizada na Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 107-124, mar. 2018. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1420>. Acesso em: 16 out. 2021.

VALENTIM, M. L. P.; ANÇANELLO, J. V. Análise de conceitos sobre valor da informação no âmbito da Ciência da Informação. **ConCI**: Conv. Ciênc. Inform., São Cristovão/SE, v. 1, n. 1, p. 26-46, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/conci/article/view/9343>. Acesso em: 17 fev. 2022.