

ESSAS RUGAS TÊM HISTÓRIA: o comportamento informacional da pessoa idosa no cenário da covid-19 sob o olhar plural da ciência da informação¹

E-mail:
ednagogespi2@gmail.com
kleanefranklin@gmail.com

Kleane Pâmela dos Santos Franklin², Edna Gomes Pinheiro³

RESUMO

Trata da temática comportamento informacional da pessoa idosa no contexto da pandemia da covid-19, tendo como contorno epistemológico o arcabouço teórico dos estudos de usuários, seus liames e limites, no intuito de aproximar o comportamento informacional, as necessidades de busca e o uso da informação, sob as lentes da Ciência da Informação – área do conhecimento que pode contribuir com sua envergadura para desenvolver argumentos inerentes aos estudos informacionais em contextos negligenciados, nos quais o acesso à informação se revela desafiador, caso singular dessa pesquisa, que apresenta as seguintes questões norteadoras: Como entender o comportamento informacional da pessoa idosa, a busca e o uso da informação, diante dos desafios causados pela pandemia da Covid-19? Como as pessoas idosas que vivem na Instituição Espírita Nosso Lar (IENL) se comportam diante da busca e do uso da informação para saciarem suas necessidades informacionais, considerando que o sentido de aprender tem sintonia com a ânsia de adquirir conhecimentos para a vida? Aponta o seguinte objetivo geral: analisar o comportamento informacional em face a necessidade, a busca e o uso da informação e seus efeitos no mundo-da-vida da pessoa idosa assistida pela IENL, no contexto pandêmico da Covid-19. É uma pesquisa exploratória-descritiva, com enfoque qualitativo, na perspectiva do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) que têm depoimentos como matéria prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese que visa expressar o pensamento de uma coletividade. Como instrumento de coleta de dados adota a entrevista e o questionário semiestruturado, tendo sua construção baseada nas etapas discriminadas no modelo Carol Kuhlthau (1991). As análises e interpretação dos dados da pesquisa serão pautadas nas contribuições do modelo de comportamento de busca e uso da informação de Carol Kuhlthau (1991). Tenciona-se que os resultados da pesquisa contribuam para prover o pleno exercício dos direitos da pessoa idosa, inclusive no que concerne o acesso à informação e a promoção de um envelhecimento ativo.

Palavras-chave: comportamento informacional; busca da informação; uso da informação; pessoa idosa.

ABSTRACT

This is the informational thematic behavior of the elderly in the context of the covid-19 pandemic, having as an epistemological outline the theoretical framework of user studies, their links and limits, in order to address informational behavior, search needs and the use of information, under the lens of Information Science - an area of knowledge that can contribute with its scope to develop arguments inherent to informational studies in neglected contexts, in

¹ Pesquisa em andamento, junto ao Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB). Qualificada 29.de março de 2023.

² Mestranda no PPGCI da UFPB

³ Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal da Paraíba, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7536-4245>

which access to information proves to be challenging, a unique case of this research, which presents the following guiding questions: How to understand the informational behavior of the elderly, the search and use of information, in the face of the challenges caused by the Covid-19 Pandemic? How do elderly people who live at the Nosso Lar Spiritist Institution (IENL) behave in the face of the search and use of information to satisfy their informational needs, considering that the sense of learning is in tune with the eagerness to acquire knowledge for life? It points to the following general objective: to analyze informational behavior in the face of the need, search and use of information and its effects on the lifeworld of the elderly person assisted by the IENL, in the context of the Covid-19 pandemic. It is an exploratory-descriptive research, with a qualitative approach, in the perspective of the Discourse of the Collective Subject (DSC) that have testimonials as raw material, in the form of one or several speeches-syntheses that aim to express the thought of a collectivity. As a data collection instrument, it adopts the interview and the semi-structured interaction, having its construction based on the steps described in the model Carol Kuhlthau (1991). The analyzes and interpretations of the research data will be based on the contributions of Carol Kuhlthau's (1991) information search and use behavior model. It is intended that the results of the research contribute to proving the full exercise of the rights of the elderly, including with regard to access to information and the promotion of active ageing.

Keywords: information behavior; information search; use of information; elderly.

1 INTRODUÇÃO

Cogitar questões inerentes aos estudos de usuários, eminentemente sobre o comportamento informacional da pessoa idosa, no contexto pandêmico da Covid-19, é refletir sobre suas necessidades informacionais, ações de busca e o uso da informação no cotidiano. É conhecer como são efetivadas essas ações e a importância destas na promoção da saúde física-emocional equilibrada da pessoa idosa e na garantia do envelhecimento saudável.

Nesse sentido, destacamos a concepção de saúde pactuada na VIII Conferência Nacional de Saúde, que reconhece a “Saúde como Direito”, e deve ser compreendida e garantida como resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade (Brasil, 1986).

Assim, apontamos uma condição, não menos importante, a garantia do acesso à informação, a fim de atender às necessidades, a busca e o uso da informação, visto ser um bem público, um direito de todos, principalmente, para a população idosa, cujo número cresce, cada vez mais, em função do aumento progressivo da longevidade humana, que teve como principais responsáveis, a tecnologia e os avanços médicos.

À luz desse entendimento, constatamos que a informação se manifesta como um elemento essencial para promover um envelhecimento saudável, pois ao proporcionar estímulo a aprendizagem e as mudanças, contribui para evitar o isolamento e outros riscos sociais, de forma que a pessoa idosa possa compartilhar seus conhecimentos, exercer sua cidadania e atuar como força integradora no meio em que vive.

Isso reflete que o caminho percorrido justifica a escolha do tema de pesquisa, considerando o envolvimento com as questões do acesso à informação como um bem de todos e a impotência sentida em nossas experiências e as reflexões sobre essas experiências de trabalho com grupos marcados por condições de exclusão social. Dessa forma, o campo relacional entre a pessoa idosa e suas demandas informacionais se reflete na dimensão da responsabilidade social da Ciência da informação.

Assim sendo, o comportamento informacional da pessoa idosa ao entrar em cena, deu origem às questões norteadoras da pesquisa: Como entender o comportamento informacional da pessoa idosa, a busca e o uso da informação, diante dos desafios causados pela Pandemia da covid-19? Como as pessoas idosas que vivem na Instituição Espírita Nosso Lar (IENL) se comportam diante da busca e do uso da informação para saciarem suas necessidades informacionais, considerando que o sentido de aprender tem sintonia com a ânsia de adquirir conhecimentos para a vida?

Para fortalecer essa inferência e responder às perguntas de partida, o objetivo geral analisará o comportamento informacional em face à necessidade, a busca e o uso da informação e seus efeitos no mundo-da-vida da pessoa idosa assistida pela IENL, no contexto pandêmico da Covid-19. Partindo do objetivo geral da pesquisa, elencamos os seguintes objetivos específicos:

- a) conhecer as necessidades informacionais articuladas às histórias de superação e empoderamento dos sujeitos da pesquisa;
- b) perceber as ações de busca e uso da informação das pessoas idosas que vivem na Instituição Espírita de “Longa Permanência para Pessoa Idosa Nosso Lar”;
- c) perceber as necessidades informacionais articuladas às histórias de superação e empoderamento dos sujeitos da pesquisa;
- d) identificar as informações utilizadas pelas pessoas idosas, levando em consideração as limitações (física e mental), causadas pela pandemia da Covid-19;
- e) descrever o comportamento de busca e uso das informações da pessoa idosa, embasado no modelo proposto por Carol Kuhlthau.

A seguir, são apresentados alguns recortes inerentes ao referencial teórico, que apresenta uma breve revisão conceitual sobre a temática com base na bibliografia, nos aspectos metodológicos e nos resultados esperados da pesquisa e suas contribuições para a CI.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Reconhecendo que as necessidades de informação se modificam mudam reiteradamente e são regidas pelo rigor na busca e no uso das pessoas individualmente, apresentamos a trajetória empírica, analítica e conceitual da propositura da pesquisa. Por meio dele, seguiremos os rumos traçados, especialmente aos conceitos e às análises, que envolvem às temáticas da pesquisa. Delineia a construção teórica e procura atender aos objetivos que constituem esse estudo. Salientamos que esta é uma elucidação teórica realizada com base na literatura consultada.

2.1 Estudos de usuários: liames teóricos no campo da CI

As perspectivas refletidas na literatura no campo dos estudos de usuário têm mostrado, ao longo do tempo, a relevância desses estudos na área da CI. A história do desenvolvimento desse campo em questão foi marcada por dois acontecimentos importantes referentes ao uso da informação. As investigações iniciais nesse campo foram realizadas na década de 1930, a partir da necessidade de se realizar um levantamento populacional na cidade de Chicago devido à imigração em massa. Daí surge com a necessidade de oferecer a essas pessoas, “por meio da biblioteca (Graduate Library School da University of Chicago) e de outros instrumentos sociais, informações com objetivo de socialização minimizando as diferenças políticas, sociais e culturais” (Berti; Araújo, 2017, p. 390).

O segundo marco histórico ocorreu mediante dois eventos, a saber, a *Conferência de Informação Científica da Sociedade Real*, em 1948 - Reino Unido e, a *Conferência Internacional de Informação Científica*, em Washington, em 1958. Neles foram apresentados estudos investigativos no campo de estudos de usuários que despertaram nos participantes o interesse para pesquisas focadas nas necessidades dos usuários, até então, preterida pelos pesquisadores.

Nas décadas 60, surgem às primeiras experiências de estudos de usuários e fluxo de informação em empresas, os estudos buscavam investigar os problemas decorrentes dos fluxos de informações relacionados com sistemas de informação voltados para os administradores de empresa (Perez; Menezes, 2007).

Em paralelo a esses acontecimentos a ciência da informação buscava, desde seus primórdios, conhecer o perfil dos usuários, por meio da realização de estudos que ajudaram a sedimentar a prática de pesquisa na área dos estudos de usuários, que segundo Araújo (2010, p. 24), detém relevância “[...] significativa no campo de Biblioteconomia e Ciência da Informação, constituindo, algumas vezes, a temática mais estudada [...] em alguns programas de pós-graduação brasileiros”.

Nesse compasso percebemos, também, a dimensão da informação para os estudos de usuários, ao permite a um indivíduo garantir direito fundamental de acesso ao conhecimento, satisfazer suas buscas, no intuito de suprir uma necessidade cognitiva, ou até simplesmente, garantir o acesso a serviços básicos, a fim de “facilitar as condições de existência e sobrevivência dos membros da sociedade contemporânea” (Perez; Menezes, 2007, p. 52), visto que ela tem dominado os afazeres humanos, e conseqüentemente, permitido aos cidadãos exercer seus direitos, e assim expressar sua participação na sociedade.

Esses estudos de usuários desenvolvidos sob a perspectiva clássica, tornaram-se limitados, pois focavam-se na “identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação” (Jardim; Fonseca, 2004, p. 2). Posteriormente, a partir de 1980 foi possível observamos a mudança no foco dos estudos “deixa-se de fazer dos estudos um instrumento para melhoria dos sistemas de informação para priorizar o desenvolvimento de um marco teórico e metodológico para os estudos” (Grandra, 2012, p. 47).

A fim de constatar essas mudanças ocorridas com o passar dos anos nas pesquisas de estudo de usuário, que Baptista e Cunha (2007) realizaram um levantamento para mostrar à trajetória e as tendências desses estudos, ao longo dos anos, na base de dados da Library and Information Science Abstracts (LISA) e na base de dados da Annual Review of Information Science and Technology (ARIST). Constataram, que nas últimas décadas as pesquisas de estudo de usuários, tinham por alvo suprir as informações que os estudos quantitativos não conseguiram. Conseqüentemente passou-se a utilizar a abordagem qualitativa nas pesquisas.

Tal tendência qualitativa nas pesquisas científicas permite aos pesquisadores compreender a busca da informação pelo usuário e o processo de transformação de dados e informação útil para sua vida, no que tange ao crescimento pessoal e/ou profissional, bem como o envelhecimento de qualidade.

A partir de então, o comportamento de busca à informação começou a ser estudada apoiada em várias áreas como a Sociologia e Antropologia. Um fator relevante passou a ser considerado na busca à informação - as causas das reações dos usuários - na resolução dos problemas que envolvem a busca informacional (Baptista; Cunha, 2007).

Nesse contexto, torna-se igualmente importante conhecer o conceito clássico atribuído aos estudos de usuários, que segundo Figueiredo (1994, p.7) define como as “investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação [...] para saber as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”. Assim, com essa configuração os

estudos de usuários permitem verificar o “por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso”.

No decorrer da história as investigações no campo dos estudos de usuários, inicialmente, denominavam-se de estudos de comunidade. Com o tempo os estudos dos usos da informação, passou-se a estudar a busca informacional levando em consideração a cognição e o comportamento humano, assim surge os estudos de comportamento informacional (Berti; Araújo, 2017, p. 391).

Nesse compasso percebemos, também, a dimensão da informação para os estudos de usuários, e sua evolução, pois tais estudos são relevantes visto que possibilitam aos indivíduos garantir direitos fundamentais de acesso ao conhecimento, satisfazer suas buscas, no intuito de suprir uma necessidade cognitiva, ou até simplesmente, garantir o acesso a serviços básicos. Em resumo, quando um indivíduo tem acesso à informação “facilita as condições de existência e sobrevivência dos membros da sociedade contemporânea” (Perez; Menezes, 2007, p. 52), visto que ela tem dominado os afazeres humanos, e conseqüentemente, permitido aos cidadãos exercer seus direitos, e assim expressar sua participação na sociedade.

2.2 Abordagens dos estudos de usuário e os paradigmas da Ciência da Informação

Cabe-nos iniciar esse enfoque com a definição do termo paradigma, segundo Capurro (2003, p.1) a palavra paradigma vem “do grego paradeigma = exemplar, mostrar (déiknumi) uma coisa com referência (pará) a outra”, em outras palavras, um paradigma consiste em um modelo que viabiliza observar uma coisa em analogia a outra. No entanto, toda analogia em um dado momento chega a seus limites e daí surge uma crise ou uma revolução científica, como ocorre também nas teorias, após esse período revolucionário surge como seqüência um novo paradigma.

O percurso histórico da Ciência da Informação perpassa pelos diferentes paradigmas epistemológicos, que são o paradigma físico, cognitivo e social, ao passo que os olhares mudam de foco devido às estruturas, circunstâncias sociais, científicas e informacional (Capurro, 2003; Mata, 2022).

Dessa forma, as mudanças nos paradigmas acontecem devido à crise ou revolução na ciência, e como consequência, surgem novas reflexões causando impacto referente ao direcionamento científico, o que permite o surgimento de diferentes concepções e de um novo paradigma e o conceito de informação (Capurro, 2003). Com o propósito de demonstrar essas informações, por meio de uma representação gráfica, estruturamos o Quadro 2.

Quadro 2 - Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação

PARADIGMA	ENFASE	PROCEDIMENTOS	BASE
Físico	Sistemas de Informação	Tecnologia/Transmissão de mensagem.	Organização, tratamento e disseminação da Informação.
Cognitivo	Sujeito	Conhecimento Aprendizagem Cognição.	Conhecimento substitui ou complementa outro. Informação como matéria prima para gerar outro conhecimento.
Social	Coletividade	Sociais e culturais	Conhecimento é construído socialmente

Fonte: Construído pela autora. Baseado em Capurro, 2003

Na Ciência da Informação as abordagens desenvolvidas ao longo do tempo, serviram de bases para o desenvolvimento de estudos da área. Tais abordagens podem “oferecer parâmetros em relação aos conhecimentos e condutas referentes aos processos que permeiam o uso da informação pelo indivíduo” (Mata, 2022, p. 50).

Percebemos que os paradigmas orientam, em certa medida, as preocupações teóricas oriundas da Ciência da Informação, nos últimos anos. Porém, é necessário salientarmos que cada abordagem se propõe a investigar diferentes facetas do comportamento informacional, ou do processo de busca de informação e todas têm o seu valor, portanto não existe hierarquia entre elas, visto que elas se complementam de forma a oferecer uma compreensão mais apropriada sobre determinado tema de investigação.

2.3 Comportamento informacional, necessidade, busca e uso da informação: premissas, analogias e nuances

Entender o que denota o termo comportamento informacional e como as necessidades busca e uso da informação se encaixam no contexto comportamental, torna-se necessário no desenrolar dessa pesquisa, visto que na CI a relação intrínseca entre eles é de suma relevância, visto que permite projetar sistema de informação mais eficazes e serviços que atendam as demandas reais dos usuários; melhorar a eficiência da recuperação de informações, permitindo a concepção de busca mais eficazes e estratégias de organização da informação mais intuitivas; revelar desigualdades no acesso à informação, levando a iniciativas para garantir que diferentes grupos tenham igualdade de oportunidades na busca e utilização da informação. Razões que justificam a evolução dos estudos e pesquisas sobre essa temática, na CI (Martínez-Silveira; Oddone, 2007).

O conceito usado na CI para o termo comportamento informacional reflete diretamente na noção de estudos de usuários da informação, só que o comportamento informacional se refere ao processo humano e natural. Assim, o pesquisador precisa compreender que a necessidade informacional gera uma busca, uso e transferência, e para o pesquisador compreender esse processo é preciso ter uma visão mais ampla partindo de um contexto em que se insere o usuário (Ferreira, 2019; Gasqué; Costa, 2010).

Outro termo, não menos importante, refere-se a “necessidade de informação”. Nessa direção Martínez-Silveira e Oddone (2007, p.118) salientam que por meio dela é possível compreender a “experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância, ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender o motivo que a gerou”. Enquanto, que a busca informacional se caracteriza como a principal manifestação do comportamento em prol da necessidade. Enquanto que o comportamento informacional relaciona-se “à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades”.

Segundo Berti e Araújo (2017, p. 396), os estudos de comportamento informacional se propõem a observar “um conjunto de fatores humanos, pessoais, individuais, coletivos que determinam sua aderência, de maneira que suas características são microsociológicas [...] ao exercício de olhar para o micro para responder ao macrosocial”. Nesse viés Wilson (1999), afirma que os estudos de comportamento informacional, buscam entender o comportamento humano, frente ao uso de fontes e canais de informação, inclui dentro de seu campo de estudo três elementos importantes: a necessidade informacional, o processo de busca, e o uso da informação.

Em suma o comportamento informacional refere-se à busca intencional da informação como consequência de uma necessidade de satisfazer e atingir algum objetivo (De Lucca; Vitorino, 2015; Souza; Silva, 2021).

Diante dessa consideração, podemos enfatizar que o estudo do comportamento informacional, incluindo as dimensões de necessidade, busca e uso da informação é uma parte essencial da Ciência da Informação, a julgar pelos insights expressivos oriundos desse estudo, no que se refere à construção de teorias sólidas para a CI e para a eficácia e o impacto das práticas e sistemas informacionais, dimensões capazes de permitir a compreensão intensa das interações entre pessoas, informação e tecnologia.

Face ao exposto, percebemos que, no caso específico dessa pesquisa, a medida que descortinamos as camadas dessa interação complexa, somos confrontados com a patente verdade de que, sob a influência da informação e da tecnologia, a idade revela-se como um mero número diante da constante transformação do percurso humano.

2.3.1 Modelo de comportamento informacional: versão de Carol Kuhlthau

O modelo sobre comportamento de busca de informação de Carol Kuhlthau (1990), foi escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa, pois ele permite compreender as ações de busca de informação de um usuário, que é um processo constituído por várias atividades desenvolvidas pelo usuário para se alcançar a informação que deseja e por meio disso, acrescentar a seu estado de conhecimento para resolver alguma questão ou problema (Abe; Cunha, 2011; Kuhlthau, 1999).

As bases teóricas utilizadas por Carol Kuhlthau para desenvolver o ISP foram as seguintes teorias: inicialmente a teoria da construção pessoal (*Personal Construct Theory*) desenvolvida por George Kelly, dele a autora retirou as bases necessárias para explicar aspectos cognitivos e afetivos encontrados no indivíduo durante o processo de busca da informação. Na teoria de Kelly é possível descrever os sentimentos afetivos e emocionais dos usuários no processo de construção de significados por meio da informação encontrada (Abe; Cunha, 2011).

A segunda teoria norteadora para Kuhlthau foi à teoria de Belkin nomeada de estado anômalo do conhecimento, em inglês *Anomalous State of Knowledge* (ASK). Esta serve de base para Kuhlthau referente ao conceito de necessidades de informação, que compreende a ideia de lacuna tida pelos usuários em seus conhecimentos a fim de resolver problemas. O estado do conhecimento tido na teoria de Belkin é bem mais dinâmico que estático.

O modelo de Kuhlthau denominado Information Search Process (ISP), permite encontrar padrões nos usuários como emoções, pensamentos e sentimentos. Para esse fim, o modelo conduz os usuários em seis estágios sequenciais durante a busca de informação, que são: início, seleção, exploração, formulação, acumulação e apresentação (Abe; Cunha, 2011; Kuhlthau, 1999). Tais fases do modelo se propunha a delinear aspectos afetivos e cognitivos do processo de busca a informação, que até então eram negligenciados (Silva; et al, 2020).

Dentre esses estágios, os três primeiros se constituem os mais problemáticos “dados os sentimentos, respectivamente, de incerteza, otimismo, confusão/frustração/dúvida associados a eles”. Isso ocorre porque os estágios iniciais envolvem atividades compreendendo o encontro com a informação, tais como: reconhecer o problema informacional, identificar e investigar. Mas, ao passo que a busca pela informação acontece há a tendência de os pensamentos ficarem mais focados, e o interesse aumenta ao passo que a busca prossegue (Abe; Cunha, 2011; Kuhlthau, 1994).

Assim, cada um dos estágios do processo de busca de informação, segundo Kuhlthau (1999) considera-se importante, pois permite identificar aspectos sentimentais e cognitivos que ocorrem no processo de busca da informação que irá preencher suas necessidades de informação (Abe; Cunha, 2011).

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, mesmo diante da possibilidade da utilização rápida de indicadores quantitativos, quando se fizer necessário. A escolha dessa abordagem está pautada no entendimento de que ela permitirá adentrar nas narrativas individuais e nas nuances ocultas da interação entre a pessoa idosa e o seu comportamento informacional. Através dessa abordagem, será possível capturar as emoções, os desafios e os insights únicos que emergiram desse cenário. Fenômeno esse que necessita ser compreendido, tanto na sua singularidade, quanto na sua pluralidade, por se manifestar numa “teia de oposições, de revelações, de ocultamentos. Assim sendo, é preciso ultrapassar a aparência imediata para descobrir sua essência” (Chizzotti, 1991, p. 84). Quanto aos objetivos, se classifica como uma pesquisa exploratória-descritiva, a qual tem o propósito de familiarizar o problema, tornando-o mais explícito. A inserção dessa pesquisa na abordagem qualitativa possibilitará que a sua condução seja direcionada à perspectiva do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) que têm depoimentos como matéria prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese que visa expressar o pensamento de uma coletividade.

O instrumento de coleta de dados diz respeito à entrevista, apoiada no questionário estruturado. A entrevista terá como matéria-prima a fala dos sujeitos e o ouvir com respeito da pesquisadora. O local cogitado para a realização da pesquisa será a Instituição Espírita Nosso Lar (IENL), em João Pessoa-PB.

4 ANALISE E INTERPRETAÇÃO DOS ACHADOS EMPÍRICOS

No que tange à análise e interpretação dos dados, as discussões e a interpretação dos dados serão conduzidas, a partir das questões e dos objetivos norteadores da pesquisa, ancorados, ainda, na fundamentação teórica apresentada. Nesse sentido, utilizaremos o modelo de comportamento de busca, uso da informação de Carol Kuhlthau (1991), conhecido como *Information Search Process* (ISP). Tal modelo é constituído por um conjunto de seis etapas que representam partes de um processo. A partir dele, serão analisadas as questões norteadoras da pesquisa, com base na teoria de Carol Kuhlthau, a qual pinará os aspectos e particularidades do comportamento informacional dos sujeitos da pesquisa, ou seja, como eles buscam, encontram, selecionam, compreendem e integram as informações para sanar as demandas informacionais cotidianas.

5 RESULTADOS ESPERADOS

Enseja-se que os resultados da pesquisa estejam focados no delineamento dos objetivos traçados, bem como na obtenção das respostas para elucidar os questionamentos que nortearam e justificaram a realização da pesquisa. Espera-se que eles revelem de forma concreta como os objetivos e questões da pesquisa foram alcançados, visto a exigência de uma estreita correspondência entre esses aspectos. E, ainda, que os achados da pesquisa tragam subsídios para fortalecer estudos e pesquisa na área de estudos de usuários na Ciência da Informação, mas especificamente no contexto do comportamento, busca e uso da informação das pessoas idosas, cegas, presidiárias, dentre outros. Que os resultados almejados levem a Ciência da Informação e seus pesquisadores, a refletir sobre a responsabilidade e a função social que recai sobre os ombros da CI.

REFERÊNCIAS

- ABE, V.; CUNHA, M. F. V. A busca de informação na internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio. **Transinformação**, v. 23, n. 2, p. 95-111, 2011. Disponível em: [dx.doi.org/10.1590/S0103-37862011000200002](https://doi.org/10.1590/S0103-37862011000200002). Acesso em: 24 fev. 2023.
- ARAÚJO, C. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, v.5, n. 2, 23–39. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2010v15n2p23>. Acesso em: 24 fev. 2023.
- BAPTISTA, F. G.; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta dos dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p.168-184, maio/ago. 2007.
- BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, v. 22, p. 389 -401, 2017.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **8ª Conferência Nacional de Saúde: Relatório final**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 1986.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5.*, Belo Horizonte, 2003. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003.
- CHIZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.
- DE LUCCA, D. M.; VITORINO, E. V. O desenvolvimento da competência informacional dos idosos: um olhar para as necessidades informacionais desses indivíduos. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 26*, 2015, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: LTI – Laboratório de Tecnologias Intelectuais, 2015.
- FERREIRA, G. M. N. **Estudo da literatura brasileira sobre comportamento informacional**. 2019. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/37979>. Acesso em: 10 jan. 2023.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. p. 7-19.
- GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, v.39, n.1, p.21-32, 2010.
- GRANDRA, T. K. **Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.
- JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, [s.l.], v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5671>. Acesso em: 09 fev. 2022.
- KUHLTHAU, C. C. The Information Search Process: From Theory to Practice. **Journal of Education for Library and Information Science**, v. 31, n. 1, p. 72-75, 1990.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

KUHLTHAU, C. C. Students and the information search process: zones of intervention for librarians. In: GODDEN, I.P. (Ed.). **Advances in Librarianship** San Diego, CA: Academic Press, v.18, p.57-72, 1994.

KUHLTHAU, C. C. The role of experience in the information search process of an early career information worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction, and sources. **Journal of the American Society for Information Science**, [s.l.], v. 50, n. 5, p. 399-412, 1999.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 2, p. 118-127.

MATA, M. L. da. Estudos de comportamento informacional e de práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 27, n. 2, p. 37-57, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/40062>. Acesso em: 29 jul. 2022.

PEREZ, C. B.; MENEZES, P. L. O usuário e o direito à informação. **Revista Ponto de Acesso**, [s. l.], v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2007. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_8aeab47da2_0010545.pdf. Acesso em: 30 jan. 2023.

SILVA, C. R. S. da. *et al.* Contribuições do modelo de Carol Kuhlthau para a pesquisa sobre comportamento informacional e competência em informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 25, p. 1-14, 2020.

SOUZA, R. O. C.; SILVA, H. F. N. Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das Universidades Federais do Brasil. **Informação & Informação**, v. 26, n. 1, p. 289-314, 2021. Disponível em: DOI: [10.5433/1981-8920.2021, v.26, n.1, p.289](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2021.v.26.n.1.p.289). Acesso em: 09 fev. 2023.

WILSON, T. D. Models in Information Behavior Research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-271, jun. 1999.