

## MAPA DE EMPATIA COMO PROPOSTA DE INSTRUMENTO EM ESTUDOS DE USUÁRIOS: APLICAÇÃO REALIZADA NA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA

Tatiane Valdrich<sup>1</sup>  
Ana Clara Cândido<sup>2</sup>

**Resumo:** Este estudo objetiva apresentar o “Mapa de Empatia” como proposta de instrumento para complementar as análises no âmbito da aplicação dos estudos de usuários da informação. A principal justificativa deste estudo é a possibilidade de incorporação de um novo instrumento, bem como suprir a ausência de estudos empíricos que utilizam o Mapa de Empatia no âmbito dos estudos de usuários. A aplicação foi realizada na Biblioteca Pública de Santa Catarina com os bibliotecários responsáveis de cada setor. A aplicação elucida o entendimento do Mapa de Empatia como um novo instrumento de coleta de dados dos usuários de forma empática.

**Palavras-chave:** Mapa de Empatia. Estudos de usuários. Perfis de usuários. Unidades de informação.

### EMPATHY MAP AS A PROPOSAL TOOL IN USER STUDIES: APPLICATION ON PUBLIC LIBRARY OF SANTA CATARINA

**Abstract:** This study aims to present the 'Empathy Map' instrument as a proposal of an instrument to complement the analyzes in the scope of the studies of information users. The application was carried out in the Public Library of Santa Catarina with the librarians responsible for each sector. The main justification for this study is the possibility of incorporating a new instrument, as well as supplying the absence of empirical studies that use the Empathy Map within the scope of user studies. The analysis of this application summarizes the understanding of the Empathy Map as a new instrument to collect data from users in an empathic way.

**Keywords:** Empathy Map. User studies. User profiles. Information unit.

## 1 INTRODUÇÃO

As unidades de informação precisam oferecer serviço de qualidade, eficaz e rápido, de forma a facilitar a experiência do usuário. A concepção obtida é que um dos principais serviços é o de atendimento na qual deve ser capacitado para contribuir na qualidade das informações e satisfazer uma necessidade/demanda do usuário, isto é, a confiabilidade na informação obtida. A melhoria da qualidade dos produtos (bens e/ou serviços) implica na renovação e no melhoramento dos processos na unidade de informação.

Esta preocupação em atender e acompanhar as necessidades dos usuários é reforçada por Guinchat e Menou (1994, p. 481), que define o usuário como sendo o “elemento fundamental de todos os

<sup>1</sup> Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: tvvaldrich@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Avaliação de Tecnologia pela Universidade Nova de Lisboa. Atualmente é professora no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina e Pesquisadora Associada no Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa (CICS.NOVA).



sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo”.

A prioridade no atendimento das expectativas e necessidades dos usuários, é um ponto fundamental para que as unidades de informação trabalhem orientadas à qualidade e com possibilidade de incorporação de serviços inovadores. Isto implica em conhecer os dados referentes ao desempenho organizacional, determinar a indicação de prioridades para mensurar seus serviços. E, sobretudo, conhecer o ambiente e os usuários.

Com a finalidade de alinhar estes processos, os gestores das unidades de informação precisam interpretar os desejos e necessidades dos usuários, pois só assim será possível alinhar a oferta de serviços prestados. A satisfação do cliente é resultado da capacidade da gestão dos processos, da tecnologia e do pessoal.

Diante de um cenário de constantes mudanças tecnológicas, os efeitos são percebidos pelas organizações de diversos setores. Da mesma forma, pode ser percebido nas unidades de informação, nos centros e nos sistemas de informação e documentação.

No âmbito destas mudanças, as atualizações tecnológicas estão presentes nos serviços fornecidos pelas unidades de informação como aspecto fundamental para assegurar a melhoria de serviços e produtos, bem como atender demandas atuais dos usuários e potenciais usuários.

O contexto da pesquisa suscitou a indagação sobre a pertinência da incorporação de novo(s) instrumento(s), que já são consolidados em outras áreas do conhecimento e que podem complementar e enriquecer a aplicação dos estudos de usuários. Reforça-se a importância de uma abordagem interdisciplinar e dinâmica para entender determinados comportamentos e fenômenos frente ao atual contexto.

O presente trabalho, conforme explicitado, centra-se no campo dos estudos de usuários, onde propôs a aplicação de um potencial novo instrumento, o “Mapa de Empatia”, na integração dos métodos consolidados no âmbito dos estudos de usuários (questionários, entrevista, técnica *Delphi*, etc.). Para demonstrar este potencial, realizou-se neste estudo uma aplicação deste instrumento para identificar perfis distintos e características dos usuários da Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina, permitindo um mapeamento dos atuais usuários deste ambiente.

As informações obtidas pela aplicação também representam insumos para a realização do planejamento de serviços de informação, para a avaliação, construção e desenvolvimento de acervos e políticas de acesso, e identificação de demandas e/ou solução de problemas.



A principal justificativa para a escolha do tema é a ausência de estudos empíricos que utilizem o “Mapa de Empatia” no âmbito dos estudos de usuários. Em unidades de informação, destaca-se o estudo de Cândido (2017) que também propõe e aplica o instrumento “Mapa de Empatia” neste contexto. Assim, assume-se que este exercício de aplicação constitui uma oportunidade de possíveis novas propostas e incorporação de um novo método neste campo de análise que poderá complementar a aplicação de estudos de usuários posteriores nas unidades de informação.

Diante disso e partindo do pressuposto de que toda a informação deve ser tratada a fim de torná-la recuperável, a pesquisa teve como principal objetivo a aplicação de um novo instrumento neste campo, o “Mapa de Empatia”.

## 2 PRINCIPAIS CONCEITOS NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os Estudos de Usuários constituem uma análise das características de determinados indivíduos observando seus aspectos sociais, econômicos, culturais, educacionais, etc. São aspectos pertinentes à identificação e análise das necessidades informacionais, com o propósito de oferecer serviços coerentes e que atendam os indivíduos e a comunidade em geral. Nas palavras de Sanz Casado (1994, p. 31):

Estudo de Usuário da Informação é um conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos – principalmente os estatísticos – ao consumo da informação.

Pode ser compreendido o surgimento dos estudos de usuários em dois momentos: primeiro, os estudos de 1930 da Escola de Chicago, onde os estudos tinham como meta compreender o uso da biblioteca em si. Esta fase compreende o surgimento dos primeiros métodos: questionários e entrevistas. Segundo Godoy (1995), os pesquisadores inventavam e criavam métodos, coletando, analisando e fazendo entrevistas.

O segundo momento, em 1948, é o da Conferência sobre Informação Científica, realizada pela *Royal Society* em Londres. Segundo Figueiredo (1994), nesta oportunidade foram apresentados estudos que buscavam entender as necessidades dos usuários de informação científica. Sendo esta uma nova abordagem, mais centrada no usuário conforme será explicitado nas seções seguintes.

Na década de 50 os estudos de usuários foram desenvolvidos sob uma abordagem chamada de “tradicional”. Esta abordagem considera a informação como algo externo, pode ser medida e utilizada por diferentes usuários da mesma forma, descoberta através dos sistemas de informação (PEREIRA, 2008). É

amparada no processo de comunicação tradicional, no qual existe um emissor, uma mensagem e um receptor.

Um importante marco na alteração da forma de pensar os estudos de usuários se deu através do trabalho dos autores Dervin e Nilan em 1986, que se tornou um clássico da área (ARAÚJO, 2009). Ao analisar os trabalhos publicados perceberam o surgimento de um modo novo de abordagem, chamado este de “alternativo”.

A partir da década de 80 esta abordagem começou a se desenvolver, o indivíduo é posicionado como o centro do fenômeno a ser estudado, considera os aspectos psicológicos e cognitivos, procurando conhecer as necessidades individuais dos usuários.

## 2.1 Abordagem Tradicional

A abordagem tradicional trata o “conteúdo” ou a “tecnologia”. Os estudos voltados ao conteúdo são os relacionados ao interesse dos grupos de usuários, com base nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento.

Os estudos voltados à tecnologia são focados ao uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema.

Conforme Dervin e Nilan (1986), os estudos voltados para a abordagem tradicional, normalmente avaliam o comportamento do usuário potencial ou real nas seguintes atitudes:

- a) Utiliza um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais;
- b) Afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; e
- c) Demonstra satisfação com os vários atributos do sistema.

A abordagem tradicional não tem observado os elementos que concebem o encontro do usuário com os sistemas de informação ou os resultados de tal confronto. Restringe a função de fontes e informação, ignorando as funções de aprendizagem, formulação e interpretação envolvidas no procedimento de busca de informação.

Este tipo de abordagem vem se revelando que não é apropriada para dispor os diferentes tipos de impasses dos usuários na era da informação. Portanto, grande parcela das pesquisas contemporâneas vem buscando reforço e respaldo metodológico junto às abordagens alternativas.



## 2.2 Abordagem Alternativa

Estes novos estudos de comportamentos de usuários se denominam “abordagem alternativa”, conhecida também como “abordagem da percepção do usuário”, se descrevem (DERVIN; NILAN, 1986):

- a) Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- b) Considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- c) Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- d) Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- e) Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e
- f) Empregar maior orientação qualitativa.

Na abordagem alternativa, o usuário é assimilado como componente central dos sistemas de informação, e por isso torna-se fundamental, um conhecimento preciso e meticuloso sobre suas necessidades de buscas e usos da informação.

Assim, entendermos que a comunicação direta com o usuário é de extrema importância quando tratamos das questões citadas. Em base nas descrições acima, podemos citar alguns fatores dessa nova abordagem: o processo para buscar a compreensão do que seja ‘necessidade de informação; a informação necessária e o grau de empenho no seu acesso; e o uso da informação deve ser definido pelo próprio usuário.

Esta abordagem posiciona a informação como algo produzido pelo ser humano, está visualizando o usuário em contínuo modo de construção, independente para criar junto aos sistemas ou as situações. Portanto, procura entender como os indivíduos compreendem as coisas, pesquisando dimensões passíveis de consciência, e ainda em identificar a maneira de usar a informação.

## 2.3 Métodos de coleta de dados em estudos de usuários

Uma das mais utilizadas técnicas para obtenção de dados é o questionário, de maneira geral é formado por um conjunto ordenado de perguntas, exibidas e respondidas por escrito. Pode-se também utilizar questionários para medir diversos fenômenos atitudinais, tais como religiosidade, autoritarismo, alienação, etc. Os questionários são classificados em função do tipo de pergunta formulada, que pode ser aberta ou fechada.



- Questionário de perguntas abertas: Perguntas abertas admitem respostas diferentes dos pesquisados, isto é, cada pesquisado pode responder livremente às perguntas. Esse tipo de questionário normalmente é utilizado para obter opiniões, sentimentos, crenças e atitudes por parte do pesquisado. As perguntas abertas também podem investigar comportamentos, presente ou passado.
- Questionário de perguntas fechadas: Nas perguntas fechadas, o pesquisador define as alternativas que podem ser apontadas pelo pesquisador, que deve assinalar aquela(s) que mais se ajustam às suas características, ideias ou sentimentos.

Para a construção de um questionário, é fundamental ter clareza do problema a ser investigado. Sua concepção vai depender da forma como será aplicado, do tema em estudo, da amostra a ser atingida, do tipo de análise e interpretação pretendida.

Outro método de coleta de dados é a entrevista, esta é adotada como técnica principal de pesquisa nos numerosos campos das ciências sociais e de outros setores. Assim como os questionários, têm sido utilizados com bastante frequência em estudos qualitativos. Nesta técnica, a coleta de dados utiliza perguntas formuladas e respostas oralmente, que trata de uma conversação estruturada ou semiestruturada, que fornece ao entrevistador os dados solicitados. Esta técnica é aplicada para obtenção de dados a respeito do que os indivíduos sentem, desejam, sabem ou esperam. Seu registro deve ocorrer no instante em que ela ocorre, através de, anotações do entrevistador ou por modo de gravação.

Considerando seu grau de versatilidade e o contexto da pesquisa, as entrevistas podem ser classificadas em: Estruturadas, Semiestruturadas e Não-Estruturadas.

- a) Estruturada: modelo onde o entrevistador segue um plano de questões previamente determinados, que não deve ser alterado ou adaptado.
- b) Semiestruturada: existe flexibilidade no plano de questões que podem ser adaptadas consoante ao andamento/ clima da entrevista.
- c) Não-estruturada: mais flexível, o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere conveniente

O método de coleta de dados: 'observação' é uma ação de aprender coisas e acontecimentos, atributos pessoais e comportamentos, sendo mais do que ver e ouvir, é acompanhar atentamente o fenômeno, distinguindo o que o torna mais importante e significativo, a partir de propósitos específicos.



Componente básico em qualquer metodologia de pesquisa científica, a observação pode ser aplicada isoladamente ou ordenada a outras técnicas. Neste método, o pesquisador tem contato direto com meio a ser estudado e tem a oportunidade de registrar os acontecimentos assim que ocorrem. Além de, possivelmente conseguir apurar os dados não usuais, que em outra técnica qualquer passariam despercebidos.

Por sua vez, a técnica *Delphi* também tem sido bastante utilizada na projeção de estudos futuros (*foresight*), com a contribuição de especialistas no tema em causa. Esta técnica é de solicitação de coleta sistemática da opinião de especialistas em um determinado assunto, onde sua utilização é mais indicada quando não há dados históricos sobre o assunto a ser pesquisado. Portanto, pode ser aplicada em diferentes áreas do conhecimento, desde as ciências exatas, da saúde e engenharias, até as humanas e sociais aplicadas.

### 3 O MAPA DE EMPATIA COMO PROPOSTA DE INSTRUMENTO COMPLEMENTAR

O ‘Mapa de Empatia’ faz parte da Metodologia Canvas para Modelo de Negócios. É uma ferramenta que visa contribuir para o processo de compreensão dos clientes/usuários, onde permite o entendimento do que o usuário está realmente interessado, ou a perceber o quanto você ainda precisa se aprofundar sobre ele.

Mapa da Empatia é uma ferramenta, criada pela consultoria de Design Thinking Xplane, a ferramenta exercita reflexões sobre o que o cliente diz, faz, vê, pensa, sente e ouve para ajudar no desenho do modelo de negócio de uma empresa, juntamente com a ferramenta Business Model Canvas.

Segundo Pereira (2017) a XPlane desenvolveu o Mapa da Empatia como parte de um conjunto de ferramentas de design centrado no ser humano que eles chamam de Gamestorming. A ferramenta foi criada com o objetivo de ajudar equipes a desenvolver uma compreensão profunda, compartilhada e empática de clientes.

Esta ferramenta segue abordagem aproximada do *Design Thinking* (pensando através do *design*). Segundo Quaiser (2017) é uma forma de pensar: ágil, lúdica e criativa para negócios já existentes e propostas de novos negócios.

O Mapa da Empatia hoje faz parte do currículo de grandes Universidades como *Stanford* e *Harvard*, onde David Kelley, fundador da IDEO e seu parceiro de negócios, Tom Kelley, dão aula e a consideram como um dos três grandes desafios de criatividade dos líderes da IDEO (PEREIRA, 2017).



É um método que ajuda a imaginar a *persona* (personagem) que representa os seus clientes. Não importa o nome, o importante é conhecer a fundo o cliente para conseguir ter empatia com ele. Como o próprio nome se refere: Mapa de Empatia, ou seja, coloque-se no lugar do seu cliente e experimente ver a vida através do universo do cliente (QUAISER, 2017).

Este tipo de instrumento traz situações hábeis para a construção de novos modelos de negócios. No caso das unidades de informação, este instrumento consentira a adesão de um procedimento de diagnóstico visual e dinâmico, ou seja, que poderá ser reconsiderado. São 6 reflexões diferentes necessárias para preencher um mapa da empatia:

**O que ele Escuta:** Aqui é importante refletir sobre o que amigos dos seus usuários dizem, o que os professores, pais, colegas de estudos dele falam, o que os influenciadores dizem, etc.

**O que ele vê:** Neste ponto temos que enxergar o ambiente que o seu usuário frequenta, o que a comunidade em que ele está oferece, quais são as pressões da sociedade em que ele se encontra.

**O que ele Pensa e Sente:** Um dos pontos mais difíceis é entender o que se passa dentro da cabeça do usuário. Entender o que realmente conta, principais preocupações e aspirações, necessidades informacionais, pensamentos que mantêm sua mente ocupada.

**O que ele Fala e Faz:** Entender o que ele fala e faz é acima de tudo um exercício de observações, já que são suas atitudes em público, aparência e comportamento levadas em conta.

**Dores:** Quais são os principais obstáculos que o seu usuário enfrenta para conseguir suprir sua necessidade informacional e ter sucesso. Quais são os seus medos, frustrações e obstáculos.

**Ganhos:** Normalmente tudo aquilo que se deseja atingir uma vez que os medos sejam superados. Quais os seus desejos e necessidades, formas de medir sucesso, etc.

**Figura 1** - Framework do Mapa de Empatia



Fonte: Extraído de Ostervalder e Pigneur (2011).

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como exploratório e descritivo, pois se trata de uma proposta de novo instrumento para complementar aos instrumentos já consolidados no âmbito dos estudos de usuários.

Quanto aos seus procedimentos técnicos, a pesquisa é classificada como estudo de campo, pois se buscou aprofundar o potencial do instrumento 'Mapa de Empatia' por meio de uma análise das informações levantadas na aplicação realizada a campo juntamente com os bibliotecários colaboradores de cada setor da Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina (BPESC).

Com relação a coleta de dados, esta pesquisa é considerada qualitativa. Segundo Bogdan e Biklen (2003), a pesquisa qualitativa envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada. Enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se o Mapa de Empatia, aplicado no mês de setembro em conjunto com os seis bibliotecários. Fornecido em uma folha A4, o Mapa de Empatia impresso, no qual os bibliotecários de cada setor mencionaram as 6 reflexões dos seus respectivos tipos de usuários.

O Mapa de Empatia como proposta de aplicação foi escolhido por ser uma ferramenta que visa contribuir para o processo de compreensão dos usuários, onde permite o entendimento do que o usuário

está realmente interessado. Embora o Mapa de Empatia até então seja mais utilizado no ambiente de negócios, algumas propostas já incorporam o instrumento em ambientes educativos.

#### **4.1 A Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina**

O estudo foi realizado na Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina, que se encontra à Rua Tenente Silveira, 343, Centro de Florianópolis. Foi criada em 1854, mas somente em 9 de janeiro de 1855 foi inaugurada.

Com base na sua data de criação, é possível supor que seja uma das bibliotecas mais antigas do Brasil. Operando no prédio atual desde 1979, a biblioteca conta, atualmente, com um acervo formado por títulos de diversas áreas do conhecimento, em suportes variados, além de uma coleção de periódicos e uma de obras raras (BPSC, 2017).

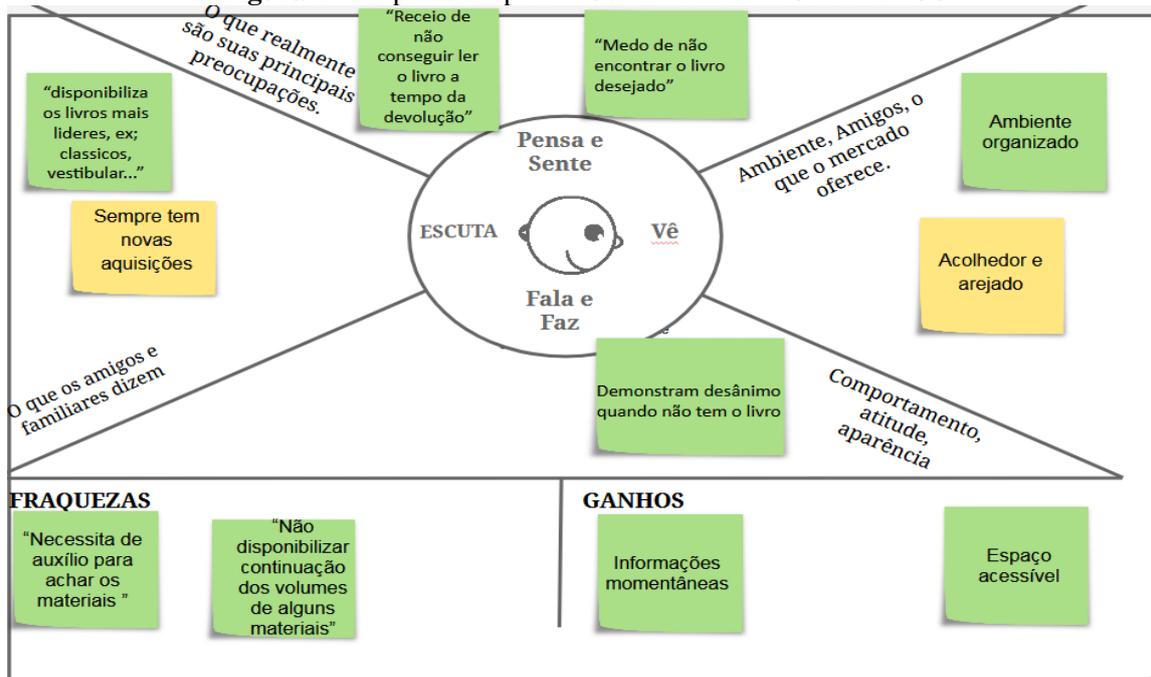
Seguindo a informação fornecida na própria página da biblioteca, sua missão consiste em manter, conservar e disponibilizar parte da memória cultural do Estado para a população catarinense e promover o hábito da leitura junto a ela (BPSC, 2017).

### **5 MAPA DE EMPATIA NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS: APLICAÇÃO NA BPESC**

Nesta seção descreve-se a aplicação do ‘Mapa de Empatia’, na qual identificou-se os tipos de usuários da Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina a partir da percepção e reflexão dos bibliotecários, bem como a análise da contribuição deste novo instrumento no âmbito dos estudos de usuários.



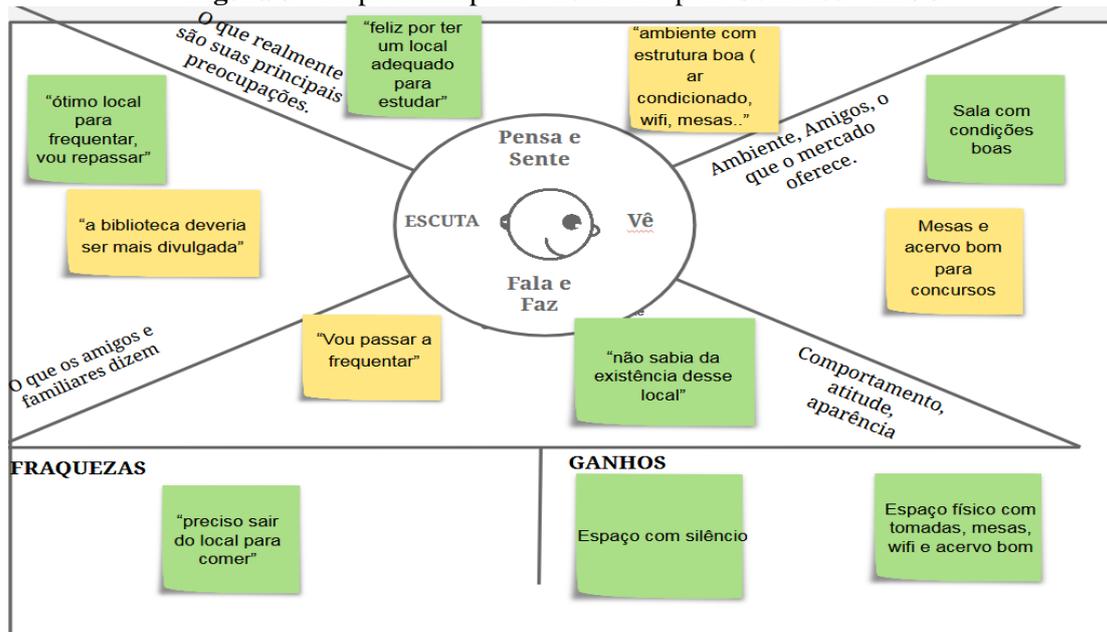
**Figura 2 - Mapa de Empatia - Comunidade em Geral - BPS**



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A Figura 2 apresenta o perfil do usuário *Comunidade em Geral*, são colaboradores que frequentam a biblioteca procurando um local com informações momentâneas e com um espaço acessível. Este tipo de usuário geralmente sente receio de não conseguir ler o livro a tempo de devolver, e de não achar o livro desejado. Um ambiente organizado, acolhedor e arejado, o mesmo disponibiliza sempre novas aquisições, levando a satisfação deste tipo de usuário.

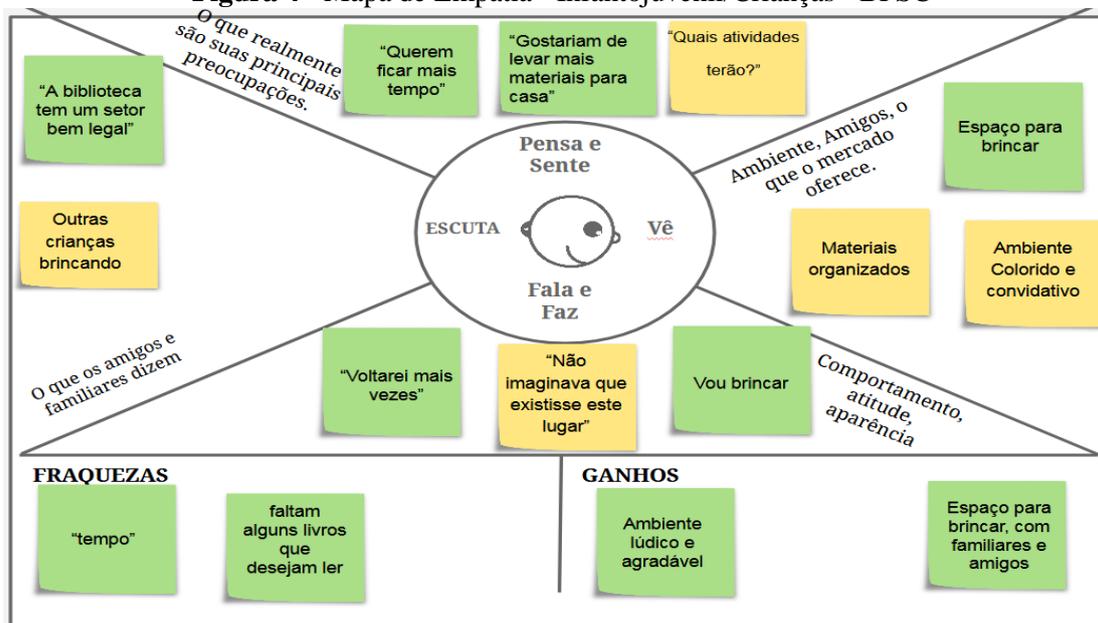
**Figura 3 - Mapa de Empatia - Estudante para Concurso - BPSC**



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A Figura 3 apresenta o perfil do usuário *Estudante para Concurso*, este tipo de usuário necessita de um espaço com silêncio e com uma estrutura acessível, com tomadas, mesas, *wi-fi*, ar condicionado, bem como um acervo farto. Um local não muito divulgado (redes sociais), fazendo com que ao conhecer ficam felizes e passam a utilizá-lo com mais frequência.

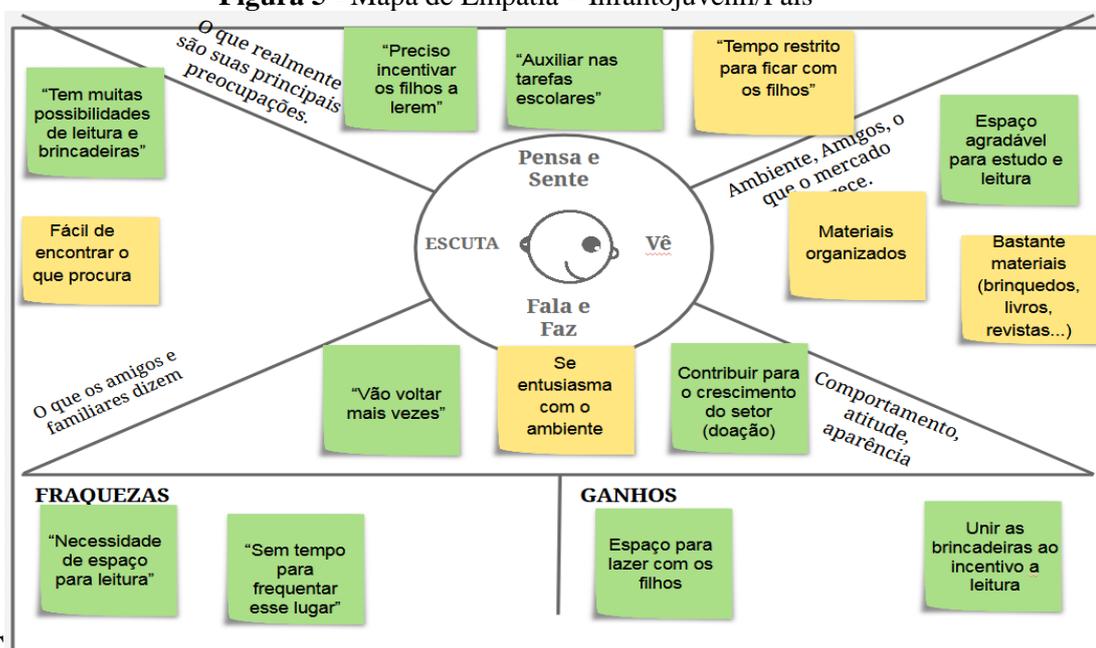
**Figura 4 - Mapa de Empatia - Infantojuvenil/Crianças - BPSC**



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A Figura 4 apresenta o perfil de usuário *Infanto-juvenil/Crianças*, este tipo de usuário sente mais necessidades de tempo para brincar, e até mesmo conviver algum tempo com os familiares e amigos. Ambiente colorido, atrativo e agradável para brincar e realizar as tarefas.

**Figura 5 - Mapa de Empatia – Infantojuvenil/Pais -**

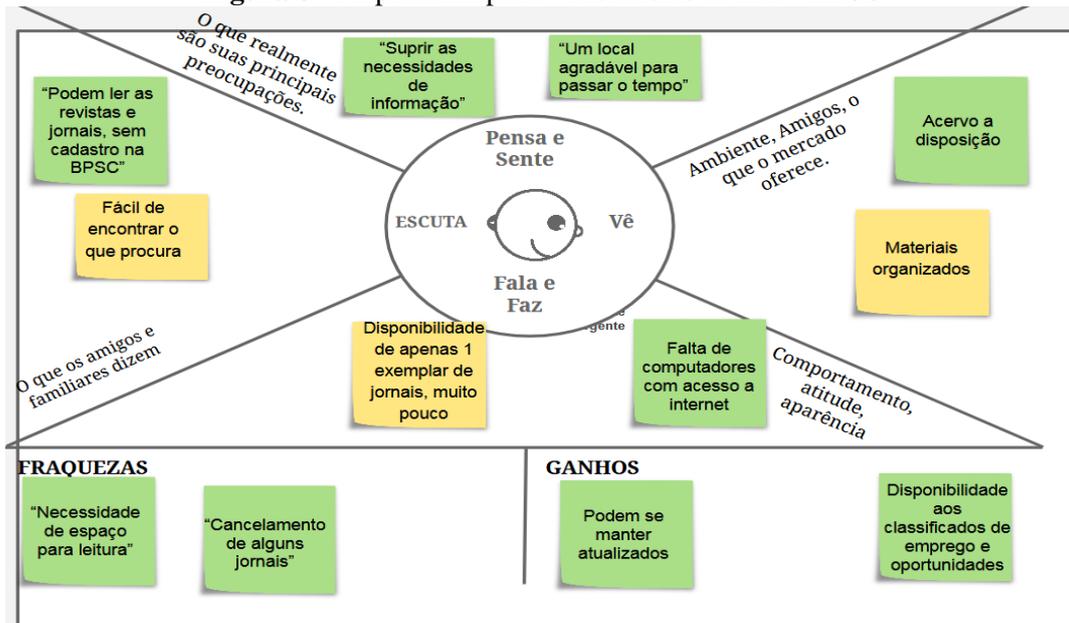


BPSC

Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A Figura 5 apresenta o perfil de usuário *Infanto-juvenil/Pais*, este tipo de usuário procuram um local onde possam unir as brincadeiras, incentivo à leitura e as tarefas escolares. Uma das fraquezas é o tempo, se entusiasma com o ambiente, mas o cotidiano não permite frequentar a biblioteca como deveria e gostaria.

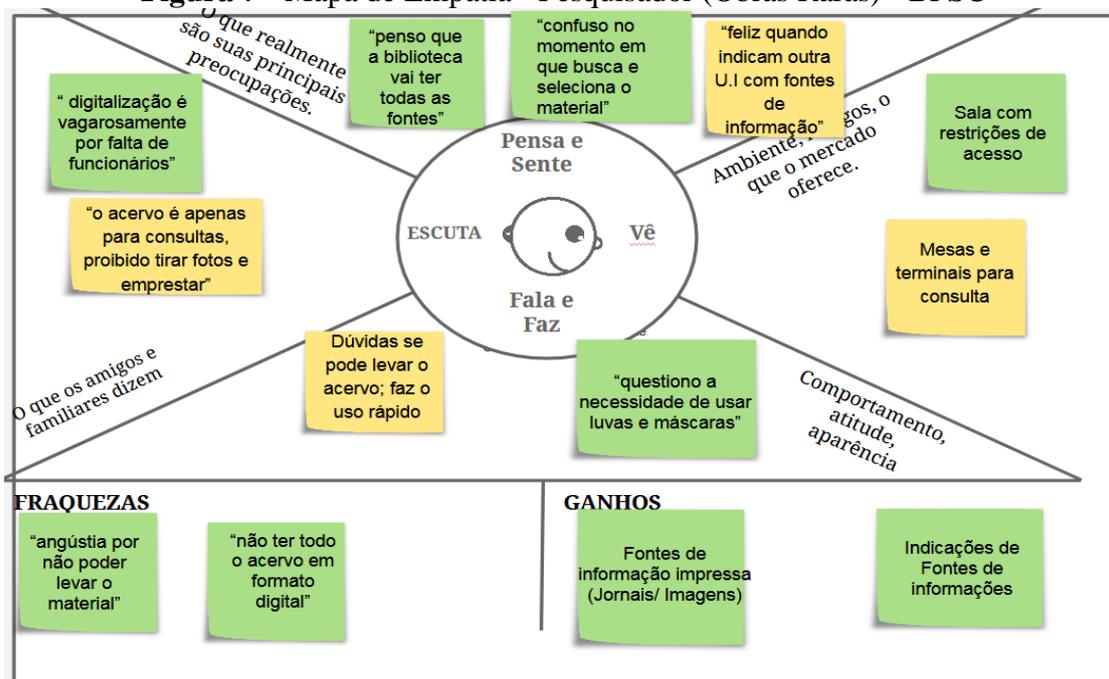
**Figura 6 - Mapa de Empatia - Moradores de Rua - BPSC**



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A Figura 6 apresenta o perfil de usuário *Moradores de Rua*, este tipo de usuário necessita de informações e espaço para passar o tempo. A biblioteca disponibiliza revistas e jornais, onde podem visualizar empregos e oportunidades e se manterem atualizados. Uma das fraquezas para estes é a falta de computadores e cancelamento de alguns jornais.

**Figura 7 - Mapa de Empatia - Pesquisador (Obras Raras) - BPSC**



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A Figura 7 apresenta o perfil de usuários *Pesquisador (Obras Raras)*, este tipo de usuário se sente confuso no momento de selecionar os materiais.

Ao mesmo tempo felizes por acharem uma U.I. com fontes de informação que supre sua necessidade. Dispõem de mesas e terminais para consultas, mas possui obstáculos como a proibição de tirar fotocópias e empréstimos.

## 6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir da percepção e empatia dos bibliotecários mencionadas nos mapas de empatia, observou-se que a Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina atende usuários, de maneira geral, que frequentam a biblioteca procurando um local com informações momentâneas e com um espaço acessível.

Por se tratar de uma biblioteca pública, a BPESC é frequentada mais pelos tipos de usuários *Comunidade geral, Infanto-juvenil/Crianças*. Além desses tipos de usuários, também é bem utilizada por *Pesquisador (Obras Raras)*, pelo fato do acervo possuir um vasto acervo que constitui a memória bibliográfica do Estado. Por comparecerem mais a instituição, esses tipos de usuários, conseqüentemente, acabam conhecendo e usufruindo mais dos serviços oferecidos. Entre os maiores receios elencados por esses usuários, destaca-se o medo de não encontrar o material desejado e de não utilizar o material a tempo da devolução, pois ao não suprir sua necessidade informacional, terão que se reportar a outra unidade de informação.

Os tipos de usuários: *Estudante para Concurso, Infanto-juvenil/Pais e Moradores de Rua*, devido a rotina do dia-a-dia, necessidades e oportunidades, acabam possuindo uma frequência menor. Esse perfil de usuários não apresentam grande receio devido a sua necessidade, onde utiliza a BPESC como um espaço para passar o tempo, descansar, passar algumas horas lendo e se distraindo, bem como executar tarefas e brincadeiras com seus filhos.

Percebe-se que entre as necessidades destacadas pelos usuários, a principal demanda é encontrar materiais que suprimam as suas necessidades informacionais. Isto está diretamente relacionada ao atendimento prestado na BPESC, bem como a gestão de processos e o seu acervo. Outras necessidades apontadas estão relacionadas a infraestrutura da biblioteca como a acessibilidade física, um ambiente agradável, o que seria esperado tendo em vista que é uma biblioteca pública e localiza-se no centro da cidade.



O Mapa de Empatia permite descobrir quais são os anseios da comunidade usuária, possibilitando expor quais são as principais motivações que leva o usuário a usufruir da biblioteca e as preocupações e /ou reclamações.

Ao atender os diferentes tipos de perfis de usuários que utilizam a biblioteca, o gestor tem a possibilidade de desenvolver novos produtos e serviços que atendam cada umas delas. Isso faz com que fidelize usuários mais antigos e conquiste os novos. Portanto, este mapeamento sobre os diferentes perfis dos usuários permite uma visão sistêmica sobre o potencial de atendimento da BPESC.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os Estudos de Usuários constituem uma análise das características de determinados indivíduos observando seus aspectos sociais, culturais, etc. São aspectos pertinentes à identificação e análise das necessidades informacionais, com o propósito de oferecer serviços coerentes e que atendam os indivíduos e a comunidade em geral.

Com a aplicação desta pesquisa alcançou-se os objetivos propostos. Onde o instrumento utilizado proporcionou a identificação dos tipos de usuários da unidade de informação, possibilitou a análise da contribuição deste novo instrumento: Mapa de empatia, no âmbito dos estudos de usuários.

Os tipos de usuários identificados foram a Comunidade em Geral, Estudante para Concurso, Infanto-juvenil/Crianças, Infanto-juvenil/Pais, Moradores de Rua e Pesquisador (Obras Raras). A contribuição deste novo instrumento é como mais um método a ser utilizado, que possa permitir uma abordagem mais dinâmica e visual.

Este novo instrumento já está consolidado em outras áreas, entretanto, a ausência de estudos empíricos que utilizam o Mapa de Empatia é muito grande. Assim, assume-se que este exercício de aplicação proposto, constitui uma oportunidade de possíveis novas propostas e incorporação de um novo método na área que poderá complementar a aplicação de estudos de usuários posteriores nas unidades de informação. Espera-se também que este trabalho contribua com futuros estudos, acrescentando um novo instrumento e proporcionando resultados positivos para os estudos de usuários.

Ao aplicar a pesquisa possibilitou conhecer os tipos de usuários inseridos neste meio, dando subsídios aos gestores bibliotecários da BPESC para o planejamento de ações voltadas à comunidade e atendendo estes perfis identificados.



## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/9317/5802>>. Acesso em: 03 maio 2017.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf.**, Londrina, v.13, n. esp., p. 1-25, 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2008v13n1esp1>>. Acesso em: 03 maio 2017.
- BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA. **Histórico Institucional**. 2017. Disponível em: <<http://www.fcc.sc.gov.br/bibliotecapublica/pagina/7881/historico>>. Acesso em: 10 dez. 2017.
- BOGDAN, Robert; BIKEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. 12. ed. Porto: Porto, 2003.
- CÂNDIDO, A.C. Mapa de Empatia nos Estudos de Usuários da Informação: Proposta de Abordagem Interdisciplinar. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, dez. 2017 [no prelo].
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Aicino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007.
- DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. **Information needs and uses. Annual Review of Information Science and technology**, New York, v. 21, p. 3-33, 1986.
- GODOY, Arilda. Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>>. Acesso em: 03 maio 2017.
- GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481-489. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>. Acesso em: 3 maio 2017.
- HELMER, Olaf. **The use of delphi technique in problems of educational innovations**. Santa Mônica: Rand Cooperation, 1966.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. **Business model generation**: inovação em modelos de negócios. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.
- PEREIRA, Daniel. Mapa de Empatia: O que é. **O Analista de modelos de negócios**. [S.I.], 2017. Disponível em: <https://analistamodelosdenegocios.com.br/mapa-de-empatia-o-que-e/>. Acesso em: 10 dez. 2017.



PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANCIB, 2008, p. 1-15. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3056/2182>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

QUAISER, Paula. Mapa de Empatia, o que é?. **Canvas Academy**. [S.I], [2017]. Disponível em: <<http://canvasacademy.com.br/mapa-de-empatia-2/>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

SANTA CATARINA. Lei n. 11074, de 11 de jan. de 1999. Institui o Depósito Legal de Obras Impressas, junto à Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina. **Depósito Legal**. Santa Catarina, p. 1-2, jan. 1999. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sc.gov.br/arquivosSGC/DOWN\\_17111711074\\_1999\\_lei\\_Deposito\\_Legal\\_BP.pdf](http://www.biblioteca.sc.gov.br/arquivosSGC/DOWN_17111711074_1999_lei_Deposito_Legal_BP.pdf)>. Acesso em: 10 dez. 2017.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuários**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

TUROFF, M.; LINSTONE, H. A. **The Delphi method**. New York: Addison Wesley, 1975. Disponível em: Acesso em: 03 maio 2017.

### **TATIANE VALDRICH**

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: [tvaldrich@gmail.com](mailto:tvaldrich@gmail.com)

### **ANA CLARA CÂNDIDO**

Doutora em Avaliação de Tecnologia pela Universidade Nova de Lisboa. Atualmente é professora no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina e Pesquisadora Associada no Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa (CICS.NOVA).

**RECEBIDO EM: 27-12-2017**  
**ACEITO EM: 27-03-2018**

